

# Bilancio di sostenibilità 2023



# Bilancio di sostenibilità 2023

# Sommario

|          |   |    |
|----------|---|----|
| <b>1</b> | <b>Lettera del presidente</b>   | 5  |
|          | Nota metodologica   | 6  |
|          | Il nostro impegno in ambito ESG   | 9  |
| <b>1</b> | <b>L'identità</b>   | 11 |
|          | <b>1.1. MOM si presenta</b>   | 12 |
|          | Mission, Vision e Valori aziendali: ciò che ci contraddistingue                   | 13 |
|          | Dimensione dell'organizzazione  | 16 |
|          | Le sedi operative   | 19 |
|          | La nostra storia  | 20 |
|          | Contesto e sfide della mobilità sostenibile                                       | 23 |
|          | <b>1.2. Corporate Governance</b>  | 28 |
|          | Assetto proprietario e struttura organizzativa                                    | 29 |
|          | Governance etica e responsabile   | 32 |
| <b>2</b> | <b>L'approccio di MOM alla sostenibilità</b>                                      | 37 |
|          | <b>2.1. Stakeholder e analisi di materialità</b>                                  | 38 |
|          | <b>2.2. Il contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda 2030</b> | 43 |
| <b>3</b> | <b>Responsabilità sociale</b>   | 49 |
|          | <b>3.1. Un sistema di servizi per la mobilità</b>                                 | 50 |
|          | I nostri servizi  | 51 |
|          | Servizi Scuolabus   | 61 |
|          | <b>3.2. Responsabilità verso i clienti viaggiatori</b>                            | 62 |
|          | Profilo dei viaggiatori   | 63 |
|          | Standard di qualità e indagine di soddisfazione                                   | 65 |
|          | Customer care: reclami e ciclo di miglioramento                                   | 67 |
|          | Politiche tariffarie e agevolazioni   | 69 |
|          | Digitalizzazione degli acquisti   | 72 |
|          | Contrasto all'evasione  | 74 |
|          | <b>3.3. Responsabilità verso la Collettività</b>                                  | 75 |
|          | Il dialogo con le comunità  | 76 |
|          | <b>3.4. Responsabilità verso le Risorse Umane</b>                                 | 77 |
|          | Politiche per la gestione e selezione del personale                               | 78 |
|          | Pari opportunità e welfare Aziendale  | 78 |
|          | Composizione e profilo del personale  | 79 |
|          | Formazione  | 84 |
|          | Salute, sicurezza e prevenzione   | 88 |
|          | Provvedimenti disciplinari  | 91 |
|          | Relazioni industriali   | 91 |

# 4

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| <b>4</b> | <b>Responsabilità ambientale</b>                      | 93  |
|          | <b>4.1. Politiche di gestione ambientale</b>          | 94  |
|          | <b>4.2. L'evoluzione della flotta MOM</b>             | 96  |
|          | Evoluzione della flotta per la riduzione dell'impatto | 97  |
|          | <b>4.3. Consumi ed emissioni</b>                      | 103 |
|          | Consumi di energia, gas e gasolio                     | 104 |
|          | <b>4.4. Sedi e impianti idrici e di depurazione</b>   | 107 |
|          | <b>4.5. Gestione del ciclo dei rifiuti</b>            | 110 |
|          | Il trattamento dei rifiuti                            | 111 |

# 5

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| <b>5</b> | <b>Dimensione economica</b>                           | 115 |
|          | <b>5.1. Andamento del mercato e fatti di rilievo</b>  | 116 |
|          | <b>5.2. Valore economico generato e distribuito</b>   | 119 |
|          | Finanziamenti ricevuti dalla pubblica amministrazione | 122 |
|          | Investimenti - Immobili e infrastrutture              | 123 |
|          | <b>5.3. Catena di fornitura</b>                       | 125 |
|          | Strategie di approvvigionamento                       | 126 |
|          | L'indotto locale                                      | 128 |

## GRI Content Index

## Relazione di revisione



## Lettera del Presidente



Anche quest'anno, per la settima volta consecutiva, MOM ha redatto il suo Bilancio di sostenibilità che ricordo essere un elemento importante per la crescita della società nella convinzione che anche le aziende del trasporto pubblico devono avere consapevolezza degli impatti, non solo economico finanziari, ma anche ambientali e sociali.

La convinzione di noi tutti è che la sostenibilità non sia più rimandabile e quindi abbiamo deciso di mettere la massima attenzione sia all'ambiente che al sociale.

Questo bilancio vuol essere la testimonianza della responsabilità che mettiamo in pratica ogni giorno verso i nostri dipendenti e verso i passeggeri oltre che nei confronti di tutti gli altri stakeholder con cui interagiamo quotidianamente.

Parliamo dei fornitori, della comunità, degli enti territoriali e dei partner.

Nel documento che cercheremo più avanti di spiegare condividiamo quello che abbiamo fatto, e quello che abbiamo in programma di fare, per migliorare la qualità della vita di tutti i nostri stakeholder.

Attraverso il report annuale condividiamo la nostra visione di sostenibilità che si basa su alcuni cardini che sono la mobilità sostenibile che è fondamentale per un'azienda di trasporto pubblico locale, la visione di un'economia circolare in cui si manifesti la massima attenzione al recupero dei materiali e si faccia attenzione agli sprechi.

Questo report è un altro passo importante che ci porterà a misurarcì in maniera sempre più trasparente con tutti e, in particolar modo, non abbiamo dimenticato i tanti territori in cui prestiamo un servizio di qualità con la massima attenzione all'utenza.

Ora non mi resta che augurarvi una buona lettura!

**Presidente CDA MOM**  
Giacomo Colladon

# Nota metodologica

## Scopo e finalità

Il presente Bilancio di Sostenibilità è il settimo documento realizzato da Mobilità di Marca Spa (anche “MOM”) e risponde all'esigenza di fornire una rendicontazione di natura non finanziaria con la quale mettere in evidenza informazioni sociali, relative al personale, alla salute e sicurezza, e informazioni ambientali, legate all'acqua, energia, emissioni e rifiuti.

La redazione del presente Bilancio è un esercizio di natura volontaria per L'Azienda, che non rientra nella casistica degli Enti di Interesse Pubblico

di grandi dimensioni tenuti a rendicontare le loro performance non finanziarie ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016.

Tale documento è rivolto ad ogni tipologia di stakeholder – cittadini, enti pubblici, pubblica amministrazione, scuole, associazioni di categoria, etc. – e per tale ragione, nella scelta editoriale, è stato redatto adottando un linguaggio chiaro e semplice e presentando i dati utilizzando grafici e tabelle per renderlo maggiormente comprensibile e interattivo. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione delle performance,



indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse.

La sostenibilità è l'elemento fondamentale su cui si basano le attività di MOM, ragione per cui si è deciso di redigere il Bilancio di Sostenibilità tenendo conto dell'Agenda 2030 dell'ONU. I 17 Sustainable Development Goals (SDGs) rappresentano degli “obiettivi comuni” da raggiungere in ambiti rilevanti per lo sviluppo sostenibile.

## Perimetro

Il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di Sostenibilità include la società sopracitata Mobilità di Marca Spa. L'entità inclusa nella rendicontazione di sostenibilità è la medesima nel rendiconto finanziario. Eventuali limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all'interno del documento, così come il ricorso a stime ed approssimazioni nel calcolo degli indicatori.

## Processo di rendicontazione e standard di reporting

Il Bilancio di Sostenibilità di MOM riporta le iniziative e i risultati dell'esercizio 2023 (1º Gennaio - 31 Dicembre 2023) in ambito economico, sociale e ambientale (periodo che coincide con quello riferito al rendiconto finanziario). In coerenza con i principi di comparazione, i dati e le informazioni sono stati indicati anche per i due anni precedenti, salvo alcune eccezioni riportate nel testo. La pubblicazione del precedente Bilancio di Sostenibilità è avvenuta a Luglio 2023. La rendicontazione è stata realizzata in conformità alle linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito GRI Standards), ultimo aggiornamento nel 2021. Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde all'opzione “in accordance with” (cfr. GRI Content Index).

Il processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni è stato gestito creando un gruppo di lavoro composto dai responsabili di tutte le aree coinvolte e rientranti nel perimetro di riferimento.

Come richiesto dagli Standard, è stata rendicontata la cosiddetta “Analisi di Materialità”, finalizzata ad identificare le tematiche rilevanti che rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui loro diritti umani.

Nel processo di “Analisi di Materialità” è stato coinvolto anche il Top Management, inclusi i membri del Consiglio di Amministrazione, per l'identificazione dei temi materiali di MOM. Ogni feedback degli Stakeholder è utile a migliorare l'impegno di sostenibilità della Società e della sua rendicontazione.

Il Bilancio di Sostenibilità di MOM è approvato dal CdA il 28 marzo 2024.

Il presente Bilancio è sottoposto a esame limitato (“limited assurance engagement”) secondo quanto previsto dal principio “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised)” da BDO Italia Spa

Al Bilancio di Sostenibilità è data diffusione anche via internet sul sito [www.mobilitadimarca.it](http://www.mobilitadimarca.it). Di seguito, si forniscono i contatti per la richiesta di eventuali informazioni contenute in tale documento:

**Mobilità di Marca Spa**  
Via Polveriera, 1  
31100 Treviso, TV  
Tel: 0422 588311  
[info@mobilitadimarca.it](mailto:info@mobilitadimarca.it)



## Il nostro impegno in ambito ESG<sup>1</sup>

La sostenibilità rappresenta una **leva fondamentale per creare valore nel lungo periodo**; rinforzare la cultura d'impresa per mettere al centro la qualità delle relazioni con gli **stakeholder**; sviluppare i sistemi gestionali e di comunicazione coerenti con le strategie, i bisogni e le aspettative degli interlocutori.

A partire dal 2017, MOM ha deciso di redigere e presentare il suo **Bilancio di Sostenibilità**, il report che individua risultati ed effetti delle azioni di MOM, declinati secondo le **tre dimensioni** della sostenibilità, come previsto dai GRI (Global Reporting Initiative): **sociale, ambientale ed economica**. Giunto alla sua settima edizione, il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato progressivamente arricchito integrando nella rendicontazione l'**Agenda 2030 ONU**.

Il percorso pluriennale avviato è volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. Il Bilancio di Sostenibilità MOM è oggi il “biglietto da visita” per presentare tutto ciò che ogni giorno facciamo per dare un **servizio di qualità ai clienti** e sui risultati che raggiungiamo.

Il documento è articolato in cinque sezioni:

**L'identità:** presenta missione, visione e valori di MOM. Illustra le principali tappe della storia e fornisce un quadro sul contesto della mobilità sostenibile, chiarendo il sistema di responsabilità ai diversi livelli. Descrive i principali highlights dell'organizzazione. Presenta il sistema di governance in termini di composizione e funzioni degli organi.

**Sostenibilità, etica e integrità:** presenta la mappa degli stakeholder e la matrice di materialità, che esplicita i temi di sostenibilità rilevanti per MOM. Si chiude con la presentazione dei sistemi di gestione, delle certificazioni e delle politiche in materia di etica e integrità.

**Valore Sociale:** fornisce un quadro sul profilo dei clienti, la qualità dell'esperienza di viaggio, i canali e gli strumenti di comunicazione e assistenza. Si approfondiscono composizione, profilo e politiche di gestione del personale, con uno spazio dedicato ai progetti di innovazione e trasformazione digitale. Si chiude con i progetti rivolti alla Comunità.

**Valore Ambientale:** descrive l'impegno di MOM per l'ambiente, illustrando le attività svolte in termini di riduzione degli impatti connessi a parco rotabile, sedi e siti operativi. Vengono analizzati tutti i temi ambientali materiali: consumi di materie prime, materiali e risorse naturali, consumi energetici, emissioni in atmosfera, scarichi idrici, contaminazioni del suolo e procedure di emergenza, gestione dei rifiuti ed emissioni di gas serra.

**Valore Economico:** presenta una breve descrizione dell'andamento del mercato e la performance economica Aziendale in termini di valore generato, distribuito e trattenuto. La sezione si chiude con la presentazione delle politiche di gestione della catena di fornitura.

<sup>1</sup> L'acronimo ESG sta per “Environmental, Social, Governance” ovvero la triplice dimensione che abbraccia tutti gli aspetti connessi alla sostenibilità.

# 1. L'identità

## Temi materiali rendicontati

- Anticorruzione
- Lotta evasione fiscale
- Gestione fiscale
- Trasparenza ed integrità

## SDGs supportati



## Risultati chiave 2023

- Aggiornamento del Modello Organizzativo 231 da D.Lgs. 231/01 (coadiuvato dal documento “Mappatura dei processi a rischio reato”)
- Nuovo regolamento Whistleblowing (no segnalazioni “whistleblowing”: 0)
- No violazioni codice etico: 0

# 1.1. MOM si presenta



## Mission, Vision e Valori aziendali: ciò che ci contraddistingue

**Mobilità di Marca Spa** è una società per azioni che esercita la sua principale attività nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale. La sede centrale di MOM si trova in Via Polveriera, 1 a Treviso. MOM gestisce attualmente il trasporto pubblico locale nel territorio della provincia di Treviso, con linee extraurbane che raggiungono le principali città del Veneto (Padova, Vicenza, Belluno, Venezia), ma anche l'aeroporto di Treviso, le spiagge di Jesolo e parte della provincia

di Pordenone (Sacile). MOM gestisce anche il servizio urbano nelle città di Treviso, Vittorio Veneto, Conegliano, Montebelluna.

L'Azienda è impegnata nella costruzione di un **sistema di mobilità** moderno, integrato, accessibile, sicuro, rispettoso dell'ambiente, vicino ai bisogni delle persone, capace di costruire valore, migliorando la vivibilità e le opportunità di mobilità nei territori serviti.

### La qualità del servizio



### Il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza dei clienti e dei dipendenti



### L'attenzione alle fasce deboli di clienti



### La soddisfazione dei clienti



### L'innovazione tecnologica per il miglioramento dei servizi



### La promozione del servizio di trasporto pubblico



Essa costruisce i propri servizi sulla base delle esigenze e della soddisfazione del cliente, dell'eccellenza e della sostenibilità, in linea con le politiche di mobilità degli Enti locali affidatari dei servizi. Gli investimenti in tecnologie e innovazione sono orientati al **miglioramento continuo** della qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale.

Ciascuna delle persone che lavora per l'azienda opera affinché la qualità del lavoro e la professionalità propria e dei colleghi crescano costantemente. MOM esercita e promuove nell'attività lavorativa **l'onestà, la legalità, l'integrità, la trasparenza, la reciproca fiducia** tra le persone e l'uso responsabile di ogni risorsa oltre a contribuire al raggiungimento degli obiettivi comuni, nel rispetto delle caratteristiche personali di ciascuno e promuovendo la formazione e la crescita dei lavoratori.

MOM si propone di realizzare sistemi di mobilità e servizi di trasporto avendo come obiettivi, in quanto capisaldi della mission: **pianificare, gestire e promuovere** un sistema integrato di servizi per la mobilità garantendo **sicurezza, efficienza e innovazione**, nel rispetto delle esigenze dei clienti e dei dipendenti, migliorando la qualità della vita delle comunità e operando secondo **criteri di trasparenza**.

**La vision Aziendale** di MOM fornisce un obiettivo di lungo termine e indica la strada da seguire, fornendo il “carburante” della motivazione di ogni dipendente. I **valori**, invece, forniscono le regole e dunque i confini di questa vision. Non è infatti lecito realizzare la propria visione del futuro a tutti i costi, anche compromettendo l'equilibrio di chi lavora o delle altre parti interessate. Gli **obiettivi** sono gli elementi da fornire all'interno dell'Azienda, affinché ogni persona sia consapevole dei piani futuri in ottica di creare Valore, e possa valutare la modalità migliore per dare il proprio contributo al fine ultimo di soddisfare i risultati attesi. Stabiliti gli obiettivi, è fondamentale che ogni dipendente li faccia propri dal momento che essi stessi contribuiscono in maniera rilevante alla loro realizzazione.

## Qualità della vita della comunità

MOM si pone come obiettivo il **radicamento nel proprio territorio e l'attenzione alle esigenze** della collettività fornendo un servizio di trasporto pubblico sempre di qualità e incentivando l'uso del mezzo pubblico al fine di migliorare il livello di qualità della vita della comunità.

## Efficienza e ricerca dell'eccellenza

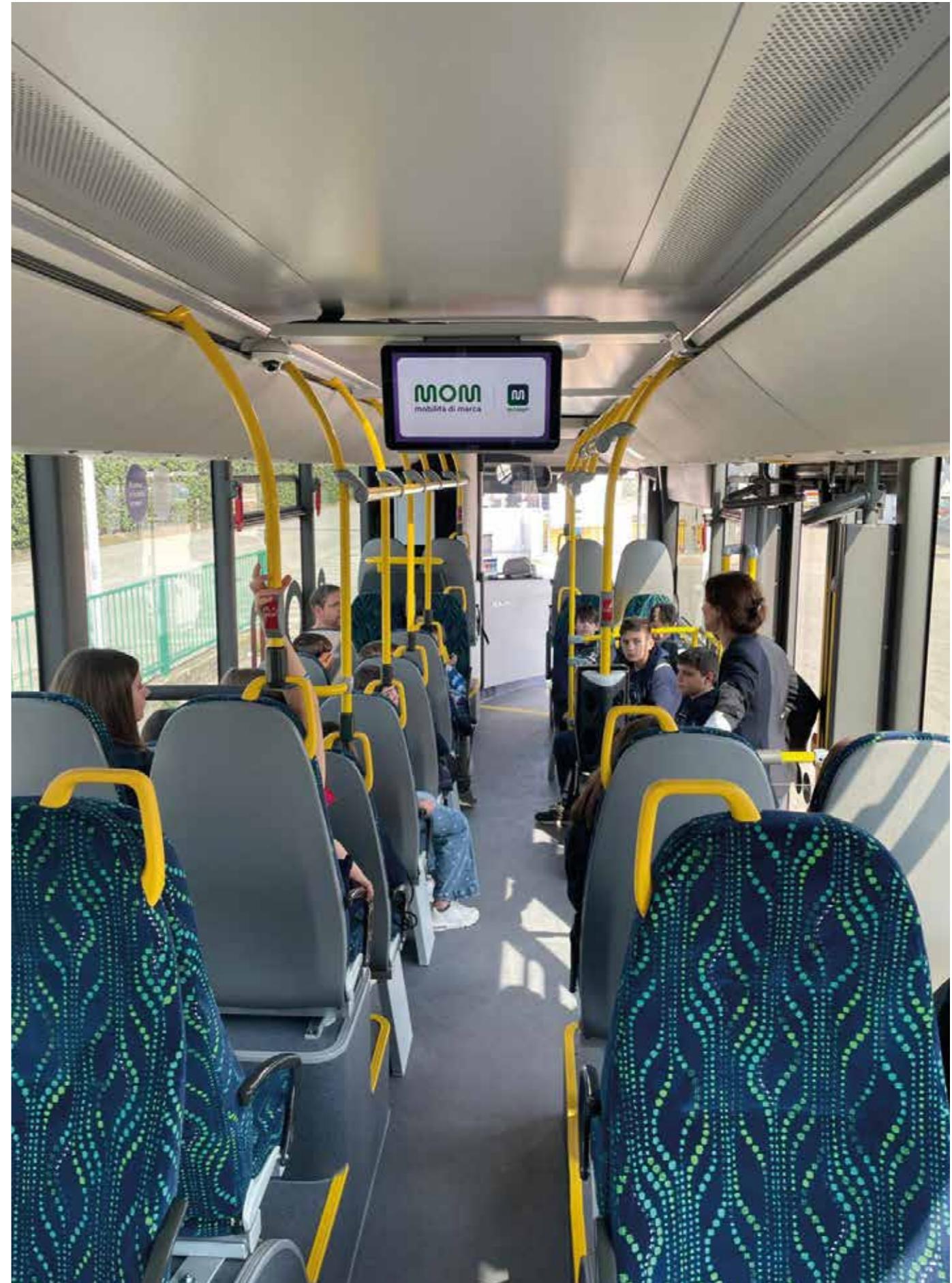
La qualità del servizio (con la costante ricerca dell'eccellenza) rappresenta il primo obiettivo per la governance e tutto il personale di MOM: qualità intesa come capillarità, efficienza del servizio, puntualità, innovazione tecnologica e organizzativa, e non ultima, sensibilità alle esigenze del territorio.

## Centralità della persona

La soddisfazione del cliente è il principale obiettivo di MOM. L'azienda a tutti i livelli adotta comportamenti improntati alla massima cortesia, disponibilità e attenzione alle esigenze e alle aspettative dei clienti. MOM pone attenzione alle istanze dei clienti tenendo in massima considerazione segnalazioni e suggerimenti; monitora costantemente i livelli di soddisfazione dell'utenza e attiva più canali di comunicazione e informazione costante. L'azienda offre un servizio a costi competitivi e con tariffe economiche giustificate, ponendo particolare riguardo alle categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili).

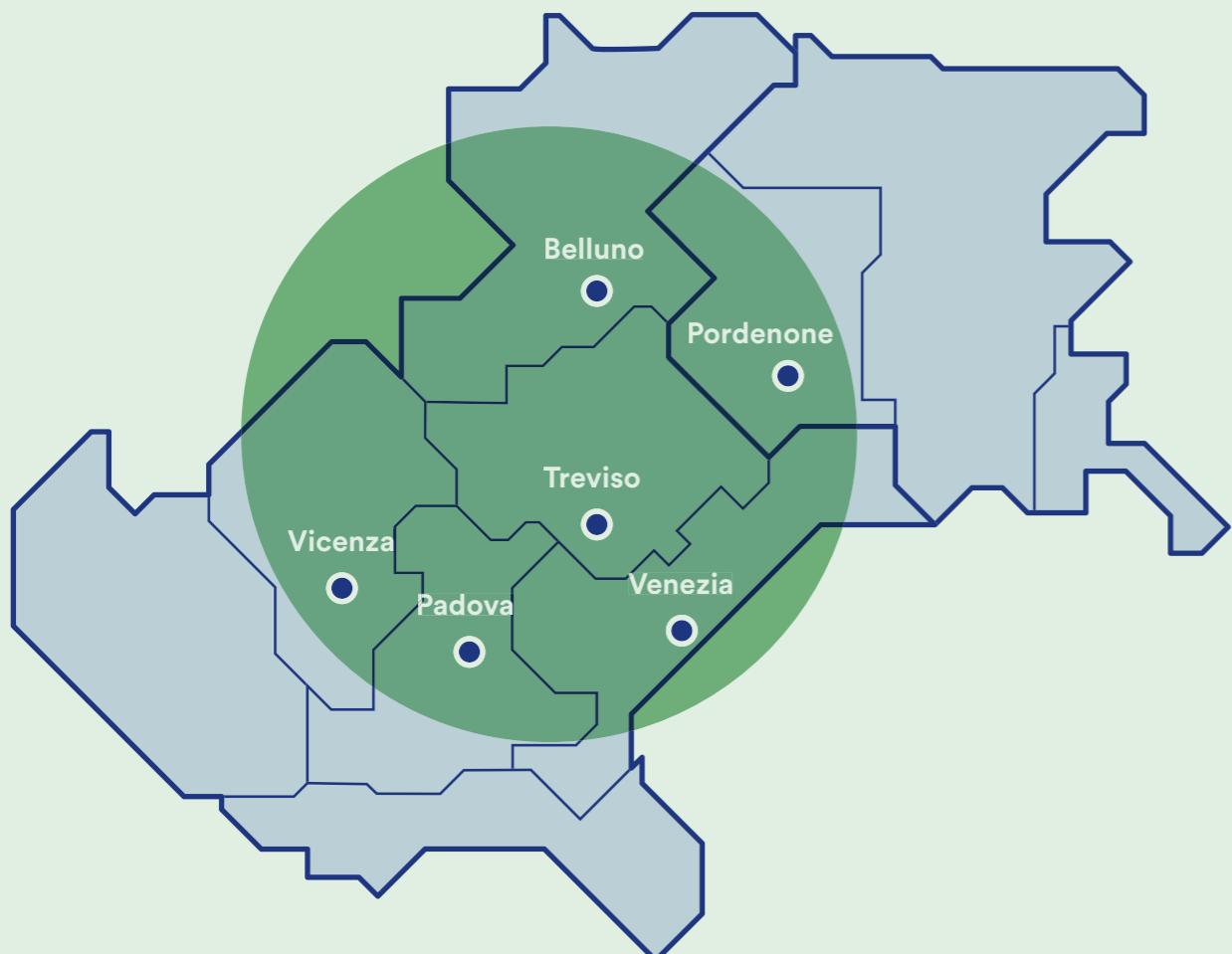
## Sostenibilità

MOM intende offrire un servizio di trasporto pubblico attento alla qualità ambientale e, per questo, adotta tutte le buone prassi per la riduzione di emissioni in atmosfera, contenimento della rumorosità, utilizzo di risorse energetiche rinnovabili, contenimento del traffico veicolare, riduzione e corretto smaltimento dei rifiuti.



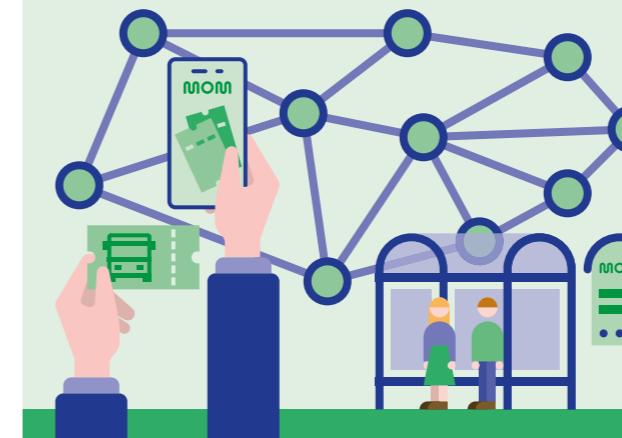
# Le dimensioni dell'organizzazione

## Area interessata dai servizi di linea



La mappa delle linee extraurbane ed urbane si può trovare al seguente link: [mobilitadimarca.it/p/linee-e-orari/servizio-extraurbano](http://mobilitadimarca.it/p/linee-e-orari/servizio-extraurbano)

## Identità



**153 comuni in 6 province**  
il territorio servito.

**3.839 km** di rete orientata  
**4.280** paline di fermata.

**30** linee urbane, **87** linee  
extraurbane, servizi scuolabus  
in **8** comuni.

**483** autobus di cui **155** urbani  
e **328** extraurbani.

**427** punti vendita, **9** rivendite  
informatizzate, **21** biglietterie.

**17,2** milioni di km percorsi  
nel **2023**, **26,7** milioni  
di passeggeri trasportati.

## Dimensione sociale



**549** dipendenti, il **97,4%**  
ha un contratto a tempo  
indeterminato.

Il **44%** circa del personale  
di guida opera a **Treviso**.

**4.403** ore di formazione  
complessivamente erogate,  
**8,02** ore medie per dipendente.

Il **90%** dei clienti intervistati  
ha un'alta soddisfazione verso  
i servizi MOM.

**3,8** giorni il tempo medio  
di riscontro scritto al reclamo.

**47,1%** gli abbonati che hanno  
scelto canali digitali per  
l'acquisto.

## Dimensione ambientale



**40 mila tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate grazie al trasporto pubblico MOM.**

**13 mila tonnellate di CO<sub>2</sub> per emissioni di bus (gasolio).**

**52 tonnellate circa di rifiuti pericolosi destinati a recupero.**

**27 nuovi autobus ibridi (gasolio e metano) entrati in servizio anche in ambito extraurbano.**

**35 autobus elettrici: avviata la gara per il Comune di Treviso.**

**4.817 kwh mediamente prodotti da impianto fotovoltaico.**

## Dimensione economica



**37,8 milioni di Euro il fatturato dei fornitori nel 2023**

Tra i fornitori, il **20%** ha sede a Treviso e il **60%** in Veneto (escluso Treviso).

**1,95 milioni di euro investimento per l'infrastruttura di ricarica per mezzi elettrici.**

**58,2 milioni di Euro il valore economico generato da MOM nel 2023.**

**51,9 milioni di Euro il valore economico distribuito a fornitori e dipendenti**

**9,9 milioni di Euro l'investimento per l'acquisto di nuovi autobus.**

# Le sedi operative

## Treviso

**Sede legale e uffici:**  
Via Polveriera, 1

**Biglietteria centrale e uffici:**  
Piazzale Duca D'Aosta, 25

**Autostazione e deposito:**  
Via Lungo Sile Mattei, 29

**Officine, deposito, uffici:**  
Via Castellana, 46G

## Castelfranco Veneto

**Biglietteria e uffici**  
Via Vittorio Veneto, 14/A

**Riese Pio X**  
**Officina**  
Via Dei Prai, 10 - Vallà

**Vittorio Veneto**  
**Deposito e officina**  
Via Vittorio Emanuele II, 70

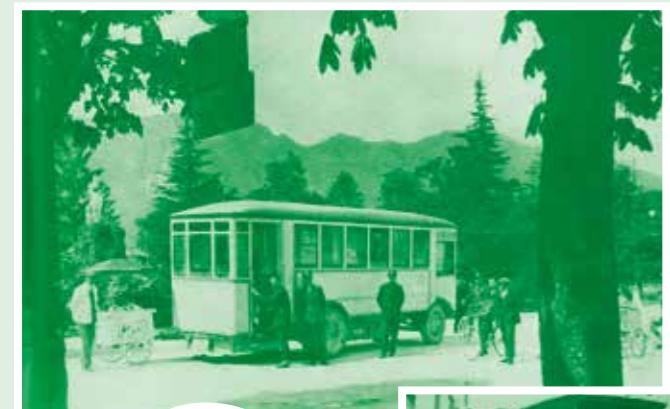
## Montebelluna

**Deposito e officina**  
Viale della Stazione, 1

**Conegliano**  
**Deposito e officina**  
Via Maggior Piovesana, 49



# La nostra storia

**1926**

La domenica pomeriggio del 31 ottobre 1926 la prima vettura elettromobile prende il via tra gli applausi dei cittadini di Vittorio Veneto unendo i due storici borghi, Ceneda e Serravalle, che hanno dato vita pochi anni prima alla città. Nasce così, per volontà del Comune, il primo servizio di trasporto pubblico nella provincia di Treviso, un servizio realizzato con mezzi elettrici.

**1983**

Autotrasporti "La Marca" nasce nel 1983 come Azienda di trasporto della Provincia di Treviso dedicata al servizio extraurbano, la sua crescita proseguirà negli anni 90: è del 1995 l'acquisizione della STUM (Società Trasporto Urbano Montebelluna).

**1975**

ACTT fu fondata nel gennaio del 1975: inizialmente i servizi si limitavano alla sola città di Treviso, per poi estendersi ai comuni della cintura; sempre nel 1975 il Consorzio Trasporti Muson nasce per realizzare i primi servizi sub-urbani ed extraurbani nell'area della Castellana.

**2008**

Nel 2008 viene avviato il progetto di aggregazione tra le aziende di TPL della provincia di Treviso con l'obiettivo di raggruppare in una sola realtà le quattro società a prevalente capitale pubblico operanti nel trasporto di persone su gomma: La Marca Spa, CTM Spa, ACTT Spa, ATM Spa.

**2012**

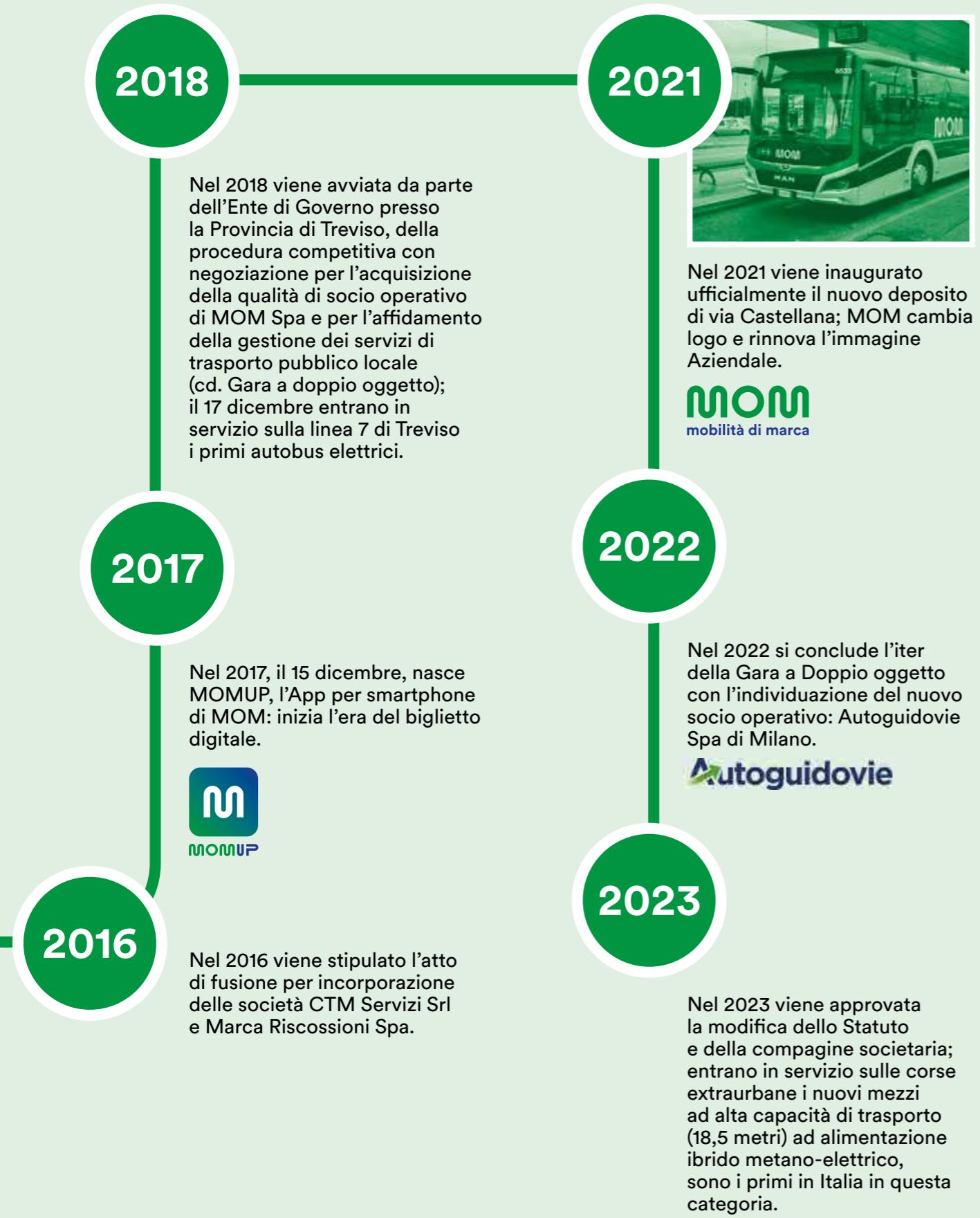
Il 6 febbraio 2012 viene sottoscritto l'atto costitutivo della Società. Nel 2012, i Comuni della Castellana e della prima cintura di Treviso conferiscono il loro pacchetto azionario in Mobilità di Marca Spa come primo passo verso la costituzione di un soggetto unico.

**2013**

A gennaio 2014 ha inizio l'operatività di MOM Spa.

**2014**

Nel 2013, il 20 agosto viene adottato il sistema tariffario unico e il titolo di viaggio elettronico; il 1º settembre nasce il biglietto urbano via SMS.



## Contesto e sfide della mobilità sostenibile<sup>2</sup>

Il settore dei trasporti riveste un ruolo di rilievo in termini di impatto ambientale ed è al centro delle strategie globali, europee e nazionali volte a promuovere una transizione verso una mobilità più sostenibile. In Italia, con il 25% delle emissioni totali di gas serra attribuite ai trasporti, questo settore rappresenta la terza fonte di emissioni nel Paese.

### L'Agenda 2030 – Gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile

L'Agenda 2030, che influenza direttamente l'operato quotidiano di MOM, è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDGs) e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030, gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire.

### Green Deal EU

Il Green Deal EU è un pacchetto di iniziative strategiche approvate dall'Unione Europea con l'obiettivo di avviare la transizione green e raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Propone una revisione della legislazione in materia di clima, energia e trasporti ed è finanziato con un terzo dei 1.800 miliardi di euro di investimenti del Next Generation EU, il piano varato dall'UE dopo lo scoppio della pandemia per sostenere e rilanciare i Paesi europei.

### Il trasporto pubblico nell'epoca post pandemica

Il Trasporto Pubblico Locale (TPL) è un settore rilevante nell'organizzazione della mobilità e con un impatto economico e sociale significativo a livello nazionale. Le oltre 900 imprese che operano nel settore (gomma, ferro e navigazione) impiegano circa 114.000 lavoratori e generano un giro d'affari di circa 12 miliardi di euro. I servizi di mobilità offerti ammontano a poco più di 1,8 miliardi di vettura-km e 230 milioni di treni-km che trasportano 5,5 miliardi di passeggeri.

Il trasporto collettivo continua il percorso di graduale recupero passeggeri dopo il crollo subito nel 2020: dopo il dimezzamento della quota modale il 7,4% raggiunto nel 2022, o anche il 7,6% del primo semestre del 2023, sono ancora molto lontani dai livelli pre-Covid (10,8% nel 2019).

Confrontando i dati dei primi nove mesi 2023 con quelli degli anni precedenti, emerge infatti come quasi tutte le modalità di trasporto abbiano recuperato i livelli di domanda pre-pandemica. Quasi, perché fanno eccezione i soli passeggeri sul trasporto pubblico locale che mostrano ancora un disavanzo medio del 12% (che arriva a -21% per il trasporto su gomma decisamente più penalizzato del treno). Tale lenta ripresa ha inciso pesantemente sui ricavi da titoli di viaggio.

Il prolungarsi del conflitto bellico Russo-Ucraino ha determinato contraccolpi rilevanti in Europa sui costi energetici, sulla spirale inflattiva e sui consumi delle famiglie, con impatti pronunciati nel settore dei trasporti. In aggiunta, superata l'ondata speculativa sui prezzi dell'energia il nuovo conflitto in corso seguito all'attacco terroristico contro Israele potrebbe, secondo

molti analisti, innescare nuove spirali di aumento dei costi energetici a livello globale.

In questo contesto, il mancato adeguamento Fondo nazionale del trasporto pubblico locale all'inflazione ha pesato per 700 milioni di euro: nel corso del 2023, la richiesta di un adeguamento da parte della Conferenza delle Regioni e delle associazioni di categoria, è rimasta inevasa. **Se si sommano riduzione dei ricavi da traffico, extra-costi energetici e mancato adeguamento inflattivo le risorse mancanti per il settore nel 2023 sono stimabili – secondo Anav-Asstra-Agens – in circa 1.700 mln €.** Nonostante tale contingenza pesantemente negativa, le aziende sono chiamate a proseguire i piani di rinnovo del parco rotabile con incremento dei costi operativi e di servizio dei mezzi ad alimentazione alternativa.

Pesano, inoltre, la **carenza di conducenti**: oltre l'82% degli operatori del trasporto (rapporto Europeo IRU) si trova ad affrontare gravi o gravissime difficoltà nel coprire i posti di lavoro. Tale emergenza ha creato per molte aziende situazioni di crisi tali da incidere sull'offerta dei servizi. D'altra parte, il **rinnovo del contratto collettivo nazionale di lavoro** che interessa 110mila autoferrotranvieri, dopo un 2023 segnato da trattative e scioperi, dovrebbe arrivare nella prima metà 2024 (con conseguente incremento della spesa per le retribuzioni).

## La mobilità degli italiani e nel Veneto

Nel 2023 oltre il 75% degli italiani si sono spostati ogni giorno (la media è di circa 2,6 spostamenti al giorno). Nei giorni feriali ci si sposta leggermente di più di quelli festivi (+5%) e con un maggior numero di spostamenti medi pro-capite (+2%).

La mobilità è un fenomeno eminentemente locale, di corto raggio, dal momento che la maggior parte dei flussi di traffico si dispiega su scale dimensionali circoscritte, con impegni di tempo relativamente contenuti: 65-70% di spostamenti urbani, 70-75% di spostamenti fino a 10 km, 80-85% di spostamenti fino a 30 minuti. Due ulteriori indicatori-chiave a confermare il baricentro della mobilità locale gli spostamenti dentro il perimetro urbano pesano per i due terzi del totale; gli spostamenti di durata breve, entro i 15 minuti, sono oltre la metà del totale e ad essi si aggiunge un 30% nella fascia 15-30 minuti.

La percentuale di popolazione "mobile" è in Veneto superiore all'80% (contro il 70%

di regioni come Puglia, Liguria, Sardegna e 75% di regioni come Lombardia, Lazio). Secondo la distribuzione degli spostamenti in base a mezzo di trasporto, nel Nord Est la quota di spostamenti con **trasporto pubblico è passata dal 9% del 2019 al 6,8 del 2022, resta stabile l'auto (da 65,6 a 64,8%) mentre cresce la bicicletta (da 5,9 a 9%).** L'uso della bicicletta in quest'area del Paese è più che doppio rispetto alle altre aree del Paese. Nel Nord-Est è tuttavia molto contenuto il peso della mobilità pedonale (16,1%, ampiamente il dato più basso tra le altre aree nazionali). Nell'infografica i dati del Veneto.

**La quota di domanda assorbita da spostamenti a piedi e in bicicletta** viaggia oggi poco sopra il 20%, tuttavia, le promesse suscite dal forte impulso alla pedonalità durante la pandemia non sono state mantenute ed anzi è oggi evidente, e pronunciato, l'arretramento complessivo della mobilità attiva.

Il periodo pandemico ha avuto un effetto pesante anche sulla **propensione all'integrazione modale**: a livello nazionale, nel 2019 il 6,5% degli spostamenti motorizzati era effettuato con una combinazione di mezzi, nel primo semestre 2023 la quota è dimezzata (3,1%), comunque in ripresa dopo aver toccato il minimo nel 2021 (1,5%). Le soluzioni multimodali di trasporto – indicatore di particolare rilevanza nella prospettiva di ottimizzare rete e servizi, nonché di potenziare le connessioni integrate tra medio-lungo raggio e "ultimo miglio" –, attraverso la scelta combinata di mezzi di trasporto per il viaggio (combinazione tra soli mezzi pubblici o tra mezzi pubblici e mezzi privati), dopo una forte crescita, si attestano alla quota di intermodalità ai livelli di inizio millennio.

### Nuove dinamiche del lavoro

L'Osservatorio sullo Smart Working del Politecnico di Milano stima che i **lavoratori a distanza** sono stati nel 2023 pari a poco più di 3,5 milioni, sostanzialmente allo stesso livello del 2022 (+0,4%); si può parlare quindi di un **consolidamento del fenomeno**. Rispetto al picco del 2020 il numero di lavoratori da remoto è diminuito del -45,5%, ma rispetto al 2019 è aumentato di oltre 6 volte. Nel Nord Est si concentra poco meno del 23% dei contratti, pari a circa 800 mila lavoratori la cui mobilità si è profondamente ridotta.

### Il pendolarismo per studio/lavoro non è più dominante

Dai dati più recenti, lavoro e studio giustificano circa il 35% della domanda di mobilità,

## Stili e comportamenti di mobilità nel 2022



Fonte: Elaborazioni dell'Ufficio di Statistica della Regione del Veneto su dati Isfort - Osservatorio Audimob

percentuale che sale al 45% se si guarda alle distanze percorse; dunque, una fetta corposa di domanda, ma lontana dalla soglia della maggioranza assoluta. Il restante **65% degli spostamenti è generato da motivazioni di altro tipo, connesse alle variegate ragioni della gestione familiare: una domanda di mobilità caratterizzata da frammentazione, occasionalità e desincronizzazione oraria.** La mobilità per tempo libero assorbe il restante 30% abbondante della domanda; circa il 45% degli spostamenti ha una frequenza di tipo occasionale (sono ripetuti meno di 3 o 4 volte a settimana); oltre il 47% degli spostamenti si colloca nelle fasce orarie di morbida (fuori dalle fasce 7-10 e 17-20). Il peso degli spostamenti per lavoro e studio è sceso dalla punta del 43,9% nel 2004 al 35,8% nel 2022, ma soprattutto la quota connessa di passeggeri/km si è ridotta dal 63,8% registrato nel 2005 al 46,9% del 2002.

I dati sono confermati anche a livello **Veneto**: nel complesso le motivazioni degli spostamenti quotidiani spaziano dalle **necessità di studio e lavoro (35%), alla gestione familiare (34,5%), al tempo libero (30,6%)** ogni spostamento dura mediamente 21 minuti e copre una lunghezza media di 12 chilometri.

## La crescita dell'auto continua

Per la prima volta in Italia il **numero di autovetture che circolano sulle strade** supera la soglia dei 40 milioni di veicoli, con una crescita che negli ultimi 20 anni raggiunge il 19,3%. Considerando che allo stesso tempo la popolazione italiana ha conosciuto una modesta crescita, +3,3%, è chiaro che il **tasso di motorizzazione**, ovvero il numero di auto possedute ogni 100 abitanti, appare in decisa crescita, passando dalle 58,8 auto del 2002 alle 68,1 auto del 2022 (se si considera la sola popolazione tra 18 e 89 anni, l'indicatore sale a circa 82 punti).

La propensione all'utilizzo dell'auto è cresciuta nell'epoca post Covid: nel 2019 solo il 9% dei cittadini italiani dichiarava di essere propenso ad aumentare l'utilizzo dell'auto come mezzo di trasporto, contro il 13% nel 2023. Una disponibilità al cambiamento inverso coinvolge il trasporto pubblico: nel 2019 erano propensi ad aumentarne l'utilizzo il 36,3% degli italiani, contro il 28,4% del 2023.

Ad incidere sicuramente c'è la velocità media degli spostamenti: l'auto rimane in pratica stabile negli anni, passando da 35 km/h nel 2019 a 36 km/h nel 2023; i mezzi pubblici passano da 31 a 28 km/h.

## La mobilità sostenibile

Il tema della **mobilità sostenibile** è oggi al centro dell'attenzione di cittadini e amministrazioni pubbliche. L'espressione mobilità sostenibile indica delle modalità di spostamento e, in generale, un sistema di mobilità urbana, in grado di diminuire gli impatti ambientali sociali ed economici generati dagli spostamenti come l'inquinamento atmosferico e le emissioni di gas serra, l'inquinamento acustico, la congestione stradale, l'incidentalità, il degrado delle aree urbane causato dallo spazio occupato dagli autoveicoli a scapito dei pedoni, il consumo di territorio causato dalla realizzazione delle strade e infrastrutture.

Nel confronto tra il 2019 e il 2022 il **tasso di mobilità sostenibile**, in pronunciata diminuzione nel dato nazionale (oltre 5 punti) – cresce solo tra i pensionati (+2,4%) e rimane sostanzialmente stabile tra i lavoratori autonomi – vede nel Nord-Est un tasso di incremento, legato, come già visto, alla bicicletta. I segmenti che subiscono la riduzione più forte sono nell'ordine i disoccupati (-13,4%), i giovani e giovanissimi (-12,4%), gli studenti (sempre -12,4%).

### Il trasporto pubblico locale

Con riferimento al **TPL su gomma**, a fronte di un'offerta di servizi inferiore del 17% a quella del 2019, il traffico passeggeri risulta ancora inferiore del 21% ai valori del 2019 (due punti percentuali in più di quanto registrato nel secondo trimestre 2023).

Quanto al **giudizio di gradimento**, va detto che nel Nord Est il trasporto pubblico locale raccoglie dati più favorevoli che nel resto d'Italia. Il trasporto autobus arriva a 6,4 su 10 (stesso voto per il treno) contro una media nazionale di 5,9. In quest'area geografica del Paese l'auto conquista un giudizio di 8,3 su 10, 8 anche per la bicicletta che trova tradizionalmente nel Nord Est l'area di maggior gradimento, oltre che di utilizzo. Il **gradimento del trasporto pubblico urbano** su bus è più basso nelle fasce centrali di età – dai 30 ai 64 anni – mentre è più alto tra anziani e giovani.

Fortunatamente è in ripresa la percezione di sicurezza a bordo dei bus: dopo il minimo raggiunto nel periodo Covid, 3,5 su 10 il giudizio degli italiani, si è risaliti a 5,6 nel 2023 ma il giudizio resta negativo (e lontanissimo dall'8,9 assegnato alla sicurezza dell'auto).

### Le tendenze future

Si può ragionevolmente ipotizzare che il fattore demografico, segnatamente l'invecchiamento della popolazione, stia influenzando il **trend di graduale riduzione degli spostamenti**. Entro il 2030 le elaborazioni "Esfort" indicano una riduzione media di spostamenti di quasi il 3% a livello nazionale, in Veneto la riduzione è più contenuta (-1,3%). A pesare è la popolazione studentesca: gli spostamenti per motivi di studio scenderanno di quasi il 5% in Veneto (ma se tiene l'età universitaria, il calo maggiore intorno all'8% si concentrerà negli spostamenti degli studenti da 14 a 19 anni).

I comportamenti di mobilità degli italiani si strutturano attorno alla forza di resistenza delle abitudini e al radicamento dei meccanismi di scelta, nonostante l'**esistenza di incentivi** (es. Bonus Trasporti), servizi o innovazioni, potenzialmente in grado di proporre soluzioni alternative. Questa forza di resistenza – che riguarda soprattutto fattori di percezione – continua a bloccare l'evoluzione del sistema verso **modelli di domanda più sostenibili e integrati**.

Tale resistenza permane nonostante le evidenze: le flotte di autobus producono la quantità minore di emissione di climalteranti con appena il 2,9% del totale. In termini di congestione stradale, l'autobus sostituisce la circolazione di oltre 20 automobili, consumando appena il 3% del carburante utilizzato su strada. Garantisce una occupazione del suolo pubblico dell'-87% rispetto all'auto. Infine, in termini di incidentalità stradale autobus e tram sono i mezzi di trasporto di gran lunga più sicuri.

Il punto-chiave per scardinare le resistenze dei cittadini è la competitività dei mezzi collettivi nel mercato della mobilità rispetto ai **tempi di percorrenza** e alla disponibilità dei servizi. **Incrementare il comfort e la pulizia di mezzi** è senz'altro utile a vincere le resistenze nate dalla pandemia; tuttavia, è necessario in primo luogo spingere sulle politiche di rafforzamento dell'offerta: **capillarità, velocità, regolarità dei servizi**.

## La Governance dei trasporti

**Il sistema di responsabilità nel settore del trasporto pubblico** è articolato su più livelli – comunitario, nazionale, regionale e locale – in cui agiscono diversi attori, con possibili sovrapposizioni di funzioni e competenze su un piano sia orizzontale che verticale. Di seguito si presenta una mappatura dei principali soggetti coinvolti con le relative responsabilità.

### Unione Europea

Definisce la normativa comunitaria che individua il quadro di riferimento in materia di diritti dei passeggeri e indirizza il mercato e la concorrenza del settore.

### Stato

Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento del Trasporto Pubblico Locale; definisce le risorse a sostegno del sistema, sia in termini di compensazioni, sia in termini di contributi in conto investimenti.

### Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno di policy.

### ART - Autorità di regolamentazione dei trasporti

Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gara, criteri per la nomina delle commissioni,

promozione della qualità dei servizi, efficienza produttiva e contenimento dei costi, definizione del contenuto minimo dei diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.

### Regioni

Svolgono funzioni e compiti relativi al servizio pubblico di trasporto di interesse regionale e locale, tra cui la funzione normativa. Svolgono un ruolo di programmazione, coordinamento e controllo dei servizi. Ogni Regione costituisce ogni anno un fondo dedicato ai trasporti, definendo gli obblighi di servizio pubblico e prevedendo le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi.

Autorità di Bacino – Ente di Governo

Provvedono alla definizione e programmazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale di competenza: approvano il sistema tariffario di bacino. Sono Enti affidanti del servizio, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato e hanno un ruolo di controllo.

### Comuni

Esercitano la funzione di regolamentazione, programmazione e controllo dei servizi comunali e, per i Comuni capoluogo di Provincia, di area urbana. Sono Enti affidanti del servizio, come le Province e le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.

### Aziende del trasporto pubblico

Erogano il servizio che viene loro affidato tramite bandi di gara e concessioni, secondo le modalità definite nei contratti stipulati con gli Enti appaltanti.

<sup>2</sup> Le informazioni di questo paragrafo provengono dalle seguenti fonti:  
20° Rapporto sulla Mobilità degli Italiani – Isfort-Cnel.  
Osservatorio sulle tendenze della mobilità di passeggeri e merci – III Trimestre 2023.  
Sintesi del Quadro economico TPL 2022-2024 – Agens Anav Asstra.  
Statistiche Veneto – Bollettino Dicembre 2023 – La mobilità su strada in Veneto

# 1.2. Corporate Governance



## Assetto proprietario e struttura organizzativa

Mobilità di Marca è una società per azioni partecipata da **38 soci** (Provincia di Treviso, Autoguidovie, ATVO e 35 Comuni della provincia di Treviso). Spetta all’assemblea dei soci la nomina degli organi societari: Consiglio di Amministrazione (CdA), Collegio Sindacale, Revisori dei Conti.

Nel mese di ottobre 2022 l’Ente di Governo del TPL della Provincia di Treviso ha aggiudicato a MOM Spa la gara a doppio oggetto per l’affidamento dei servizi di TPL della provincia di Treviso, provvedendo alla contestuale individuazione del nuovo socio operativo di MOM nella società Autoguidovie Spa. In data 14 marzo 2023 si è perfezionato l’acquisto del 30% del capitale sociale da parte di Autoguidovie, mediante sottoscrizione e versamento dell’aumento di capitale deliberato dall’Assemblea straordinaria e in parte mediante l’acquisizione della quota di partecipazione azionaria di ATAP Spa Pertanto, a far data dal mese di marzo 2023 il capitale sociale (deliberato e sottoscritto) di MOM Spa è salito a € 28.273.370 composto da complessive n.28.273.370 azioni del valore nominale di 1,00 € cadasuna, di cui n.19.791.359 azioni ordinarie e n.8.482.011 azioni speciali (cui spettano oltre ai diritti ordinari anche i diritti speciali di cui all’art. 9 dello Statuto Sociale) intestate al socio operativo.

### Assemblea dei soci

I principali azionisti e le relative quote sociali sono:

| Azionisti                                    | Partecipazione al capitale sociale 2023 |
|--|---|
| Amministrazione provinciale di Treviso       | 41%                                     |
| Autoguidovie Spa <sup>3</sup>                | 30%                                     |
| Comune di Treviso                            | 11,72%                                  |
| Comune di Vittorio veneto                    | 2,32%                                   |
| ATVO Spa                                     | 2,05%                                   |
| Comune di Castelfranco Veneto                | 3,24%                                   |
| Comune di Vedelago                           | 1,16%                                   |
| Altri comuni (31 con quote inferiori all’1%) | 8,64%                                   |
| <b>TOTALE</b>                                | <b>100%</b>                             |

<sup>3</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, in ambito di partecipazione al capitale sociale 2023, Autoguidovie Spa ha “sostituito” l’uscente ATAP Spa che non è più socia da 03/2023.

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di MOM si compone di tre membri: Giacomo Colladon (Presidente), Cristina Benetti (Consigliere), Stefano Rossi (Consigliere). Tra le funzioni, il CdA è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano riservati dalla Legge o dallo Statuto della Società ai Soci:

- definisce le politiche Aziendali e l'indirizzo generale dell'Azienda;
- approva gli acquisti di rilevante impegno finanziario quali immobili e materiale rotabile;
- riferisce periodicamente al Collegio sindacale sull'attività svolta e sulle operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla società.

Come anticipato il CdA, così come il Collegio sindacale, è composto da 2 uomini e 1 donna; dal punto di vista anagrafico, tutti i componenti di entrambi gli organi appartengono alla fascia di età superiore ai 49 anni. Nessun membro dell'organo di governo è un soggetto rientrante nelle categorie protette.

In generale il numero sedute nel 2023 è stato 11 con tasso di partecipazione del 100%. L'individuazione dei candidati è avvenuta, fino ad ora, dalla Provincia di Treviso previo pubblicazione di bando pubblico e da statuto. Il CdA approva annualmente il Bilancio di Sostenibilità inviandolo all'assemblea dei soci per una presa d'atto.

## Collegio Sindacale

Il collegio sindacale vigila:

- sull'**osservanza** della legge e dell'atto costitutivo;
- sul **rispetto** dei principi di corretta amministrazione;
- sull'**adeguatezza** della struttura organizzativa della società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione.

I **membri** del collegio sindacale assistono inoltre alle assemblee, alle riunioni dei consigli di amministrazione e sono:

| Carica            | Nominativo          |
|-------------------|---------------------|
| Presidente        | Giuliano Giacomazzi |
| Sindaco effettivo | Ombretta Toldo      |
| Sindaco effettivo | Simone Gasparetto   |

## Organi di governo per genere

|                              | 2023       |            |             | 2022       |            |             | 2021       |            |             |
|------------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|
|                              | Uomini     | Donne      | Totale      | Uomini     | Donne      | Totale      | Uomini     | Donne      | Totale      |
| Consiglio di amministrazione | 2          | 1          | 3           | 2          | 1          | 3           | 2          | 1          | 3           |
| Collegio sindacale           | 2          | 1          | 3           | 2          | 1          | 3           | 2          | 1          | 3           |
| <b>Totale</b>                | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>6</b>    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>6</b>    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>6</b>    |
| <b>Percentuale</b>           | <b>67%</b> | <b>33%</b> | <b>100%</b> | <b>67%</b> | <b>33%</b> | <b>100%</b> | <b>67%</b> | <b>33%</b> | <b>100%</b> |

## Organi di governo per fascia di età

|                              | 2023       |            |             | 2022       |             |             | 2021       |             |             |
|------------------------------|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|
|                              | 30-50 anni | > 50 anni  | Totale      | 30-50 anni | > 50 anni   | Totale      | 30-50 anni | > 50 anni   | Totale      |
| Consiglio di amministrazione | -          | 3          | 3           | -          | 3           | 3           | -          | 3           | 3           |
| Collegio sindacale           | 1          | 2          | 3           | -          | 3           | 3           | -          | 3           | 3           |
| <b>Totale</b>                | <b>1</b>   | <b>5</b>   | <b>6</b>    | <b>-</b>   | <b>6</b>    | <b>6</b>    | <b>-</b>   | <b>6</b>    | <b>6</b>    |
| <b>Percentuale</b>           | <b>17%</b> | <b>83%</b> | <b>100%</b> | <b>-</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>-</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

## Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è deputato a ricevere e gestire, secondo canoni di rigore e riservatezza, segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al MOG o eventuali deficit di presidio, e a sollecitare gli opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

| Carica     | Nominativo       |
|------------|------------------|
| Presidente | Luca Di Stefano  |
| Componente | Manuela Sodini   |
| Componente | Giorgio Gasperin |

## Revisore legale

Per delibera dell'Assemblea, la revisione dei conti e il controllo contabile sono esercitati da una Società di revisione nominata dall'Assemblea (B.D.O. Italia) in carica per tre esercizi.

## Partecipazioni in altre società

Le società in cui MOM detiene delle **partecipazioni** sono:

- S.T.I. Spa Pordenone detenuta al 10%
- F.A.P. Spa San Donà di Piave detenuta all'8,7%

Tali società collegate non detengono quote azionarie di MOM.

## Partecipazioni ad associazioni di categoria o organizzazioni

Mobilità di Marca applica il contratto Autoferrotranvieri ed è iscritta alle **associazioni di categoria** delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia Asstra e Anav; inoltre, è iscritta ad **Assindustria Veneto Centro**. Partecipa ad alcuni gruppi di lavoro e agli incontri organizzati dalle stesse su tutti principali temi che coinvolgono direttamente MOM.



# Governance etica e responsabile

## Anticorruzione, modello organizzativo, Codice etico, politiche e gestione dei rischi non finanziari

Mobilità di Marca S.p.A è sostanzialmente divisa in **3 Direzioni**:

1. la direzione esercizio, responsabile della pianificazione, organizzazione e produzione del servizio di trasporto pubblico di persone secondo gli standard di qualità, quantità e costo coerenti con il budget aziendale e con i contratti di servizio;
2. la direzione amministrazione e personale che assicura la regolare tenuta della contabilità aziendale, la corretta emissione delle fatture e la predisposizione del bilancio di esercizio; cura la predisposizione e trasmissione delle dichiarazioni fiscali assicurando il pagamento di imposte e tasse;
3. la direzione manutenzione e patrimonio che ha la responsabilità di assicurare la programmazione, la supervisione e coordinamento delle attività di manutenzione mezzi, degli impianti, delle infrastrutture di esercizio e delle sedi aziendali, della diagnostica e approntamento mezzi, garantendo l'esecuzione degli interventi e il ripristino dell'efficienza tecnico-operativa.

**Legalità, trasparenza, correttezza e lealtà** sono i principi guida dell'agire nell'organizzazione. Le società si è dotata di diversi strumenti, volti a garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, quali:  
Codice Etico e di Comportamento  
– Modello organizzativo MOG  
– Regolamento segnalazione illeciti

- Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC)
- Programma triennale per la trasparenza e integrità
- Responsabile della Protezione dei dati

Il tema della gestione dei rischi Aziendali, con particolare riguardo al rischio corruzione è sempre più attuale, anche tenuto conto del profilo di rischio di MOM.

La **mission** di MOM prevede l'implementazione di un programma anticorruzione che consente di realizzare un **Compliance Program “Anticorruzione”** al fine di allineare gli standard di MOM alle migliori prassi nazionali ed internazionali in materia. A tal proposito, il Consiglio di Amministrazione, con delibera del 13 febbraio 2017, ha adottato i Principi del Modello Organizzativo D.Lgs. 231/01. Il medesimo è tenuto costantemente aggiornato sulla base delle modifiche organizzative societarie e delle esigenze normative vigenti, ultima delle quali il D.L. n. 124/2019 convertito con legge n.157/2019 che ha introdotto nel D.Lgs. 231/2001 i Reati Tributari. Pertanto, il Consiglio di Amministrazione del 22.09.2020 ha approvato la modifica al MOG introducendo il “Protocollo e Procedura per la Prevenzione dei Reati”.

In data 13 febbraio 2017 Mobilità di Marca si dotava di Modello di Gestione e Controllo Codice Etico e Codice Sanzionatorio ai sensi e per gli effetti di cui al Decreto Legislativo 231/01. L'Organismo di Vigilanza ha sollecitato la società, a provvedere ad un aggiornamento del MOG a seguito di nuovi provvedimenti normativi. Pertanto, in data 18 luglio 2023 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'adozione del **nuovo Modello Organizzativo**.

L'aggiornamento del MOG ha comportato una approfondita disamina dei processi sensibili

con una rivalutazione del livello di rischio associato alle attività esposte al rischio di commissione di reati rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

L'attività di aggiornamento del MOG si è sviluppata attraverso la rielaborazione del documento che ha tenuto principalmente in considerazione le informazioni raccolte dalle funzioni responsabili delle aree di riferimento nonché dal personale interpellato in merito alle effettive modalità di gestione dei processi sensibili svolti da MOM, l'analisi della documentazione Aziendale esistente, le indicazioni fornite dalle Linee Guida emesse da Confindustria (ed. giugno 2021) nonché delle Linee Guida emanate dall'Associazione Trasporti ASSTRA (ultima edizione disponibile approvata dal Ministero Della Giustizia il 17 aprile 2013).

Il Modello così come aggiornato e revisionato si compone delle seguenti parti:

- Parte Generale
- Parte Speciale
- Codice Etico

La parte generale illustra i **principi della normativa di riferimento** (D.Lgs. 231/2001), descrive il **sistema sanzionatorio** applicabile in caso di inosservanza del Modello 231 e definisce i **principi di controllo interno** ed il sistema del **whistleblowing**.

La parte speciale del Modello è suddivisa in sezioni, ciascuna delle quali individua i processi sensibili che espongono MOM al **rischio di commissione** dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e ritenuti pertinenti per la Società, declinando i **principi generali di comportamento ed operativi** (protocolli) che MOM ha implementato/intende implementare per scongiurare il rischio di commissione dell'illecito.

Le singole sezioni sono così suddivise:

- Sezione n. 1: dedicata ai processi sensibili a rilevanza strumentale a cui possono essere connessi reati di diverse categorie;
- Sezione n. 2: dedicata ai reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione (artt. 24 e 25 del D.Lgs.231/2001) ed ai reati contro l'Autorità Giudiziaria (art. 25-decies del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 3: dedicata ai reati societari e corruzione tra privati (art. 25-ter del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 4: dedicata ai reati informatici e trattamento illecito di dati (art. 24-bis del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 5: dedicata ai reati in materia

di violazione del diritto d'autore (art. 25-novies del D.Lgs. 231/2001);

- Sezione n. 6: dedicata ai reati di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, autoriciclaggio (art. 25-octies del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 7: dedicata ai reati in materia in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti (art. 25-octies.1 del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 8: dedicata ai reati di impiego di lavoro irregolare (art. 25-duodecies del D.Lgs. 231/2001) e reati contro la personalità individuale (art. 25-quinquies del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 9: dedicata ai reati commessi in violazione delle norme sulla salute e sicurezza sul lavoro (art. 25-septies del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 10: dedicata ai reati ambientali (art. 25-undecies del D.Lgs. 231/2001);
- Sezione n. 11: dedicata ai reati tributari (art. 25-quinquiesdecies del D.Lgs. 231/2001).

Nello specifico documento allegato al Modello 231 denominato **“Mappatura dei processi a rischio reato”** (Risk Assessment) sono riepilogati i processi sensibili con indicazione dei rispettivi uffici/aree/funzioni Aziendali coinvolti; è determinato il livello di rischio inherente (teorico) di commissione dell'illecito ed il rischio residuo, cioè il grado di esposizione della Società al rischio di reato a seguito dell'attuazione dei presidi/strumenti di controllo ritenuti idonei per l'attenuazione del rischio stesso.

Il **Codice Etico** esprime le corrette modalità di comportamento a cui tutti i destinatari del Modello 231 devono attenersi, conformemente ai valori ed ai principi a cui MOM ispira lo svolgimento della propria attività.

In MOM non si sono verificati, ad oggi, **atti di corruzione** confermati; inoltre, nessun dipendente è mai stato licenziato a causa di reati di corruzione e nessun rapporto contrattuale è stato revocato a causa di problematiche legate alla corruzione. Infine, non vi sono stati casi legali pubblici riguardanti la corruzione e portati contro organizzazioni o impiegati.

Non risultano, attualmente, **azioni legali** pendenti legate a comportamenti anti-competitivi, anticoncorrenziali, violazioni antitrust, nonché pratiche monopolistiche. L'organizzazione non ha rilevato casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il 2023.

A tutti i membri dell'organo di governo sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione, dal momento

**che hanno approvato il MOG, il piano anticorruzione**, la relazione annuale dell'RPCT e quant'altro riferibile alla politica anticorruzione. Allo stesso modo, tutti i dipendenti MOM sono stati raggiunti da analoga comunicazione negli appositi canali interni connessi agli obblighi dell'attività Aziendale relativi all'anticorruzione.

Per quanto riguarda i partner commerciali, sono state comunicate le suddette procedure all'80% circa della categoria in questione, che non raggiunge una quota integrale, poiché non tutti i partner commerciali sono regolati da contratti; inoltre, tutti i contratti stipulati prevedono il riferimento allo stesso MOG e al Codice Etico. I dati sono rimasti invariati per tutto il triennio (2021-2023).

Per quanto attiene ai rapporti commerciali con i fornitori, MOM agisce con imparzialità, prevenendo situazioni di conflitto di interessi ed attuando scrupolosamente criteri di equità ed imparzialità nella gestione degli appalti; si cerca di prevenire conflitti di interessi anche nei confronti degli altri stakeholder mediante comunicazione dei principi fondamentali aziendali tramite codice di comportamento, che costituisce la "Carta dei diritti e dei doveri fondamentali". Con le relazioni dei dirigenti e i rapporti di audit, invece, MOM approfondisce l'aspetto della comunicazione di criticità al più alti organi di governo.

In relazione alla **formazione**, nel 2023, tutti e 3 i membri dell'organo di governo hanno partecipato a corsi in **materia di anticorruzione**, come nel biennio precedente. Tra i dipendenti, invece, 84 (di cui 2 dirigenti, 62 impiegati e 20 operai) hanno ricevuto la suddetta formazione specifica. Si tratta di un percorso a carattere continuativo che proseguirà anche negli anni

#### Dipendenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti e regione

|           | 2023      |       | 2022      |      | 2021      |      |
|-----------|-----------|-------|-----------|------|-----------|------|
| Categoria | n. totale | %     | n. totale | %    | n. totale | %    |
| Dirigenti | 2         | 0,4%  | 2         | 0,3% | -         | -    |
| Quadri    | -         | -     | 2         | 0,3% | -         | -    |
| Impiegati | 62        | 11,3% | 21        | 3,7% | 6         | 1,1% |
| Operai    | 20        | 3,6%  | -         | -    | 49        | 8,8% |

a venire. L'obiettivo Aziendale è quello di svolgere attività formativa a tutto il proprio personale.

MOM ha adottato il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) quale principale sistema di controllo interno e di contrasto alla corruzione e all'illegalità.

### Regolamento Aziendale whistleblowing

In data 18 luglio 2023 il CdA delibera l'adozione del nuovo regolamento whistleblowing in ottemperanza a quanto stabilito dal DLgs 24/2023 entrato in vigore il 15 luglio 2023.

A seguire MOM si dota di una piattaforma whistleblowing conforme alle indicazioni del Garante Privacy, accessibile (anche attraverso la home page del sito istituzionale) e idonea a garantire riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni, protette e cifrate a più livelli. Le modifiche, apportate al nuovo Regolamento, riguardano prevalentemente la gestione delle segnalazioni e il richiamo alla nuova normativa; in particolare:

- aggiornamento dell'ambito oggettivo della normativa;
- nelle segnalazioni effettuate tramite posta ordinaria la previsione della doppia busta con all'interno i dati del segnalante, al fine di assicurare la massima riservatezza;
- l'indicazione delle tre tipologie di segnalazione (interna, esterna, tramite divulgazione pubblica) ed i presupposti per effettuarle;
- la comunicazione della ricezione della segnalazione da effettuare al segnalante entro 7 giorni;
- modalità di conduzione delle indagini interne;

- recepimento di eventuali osservazioni delle OOSS come indicato dall'art 4 comma 1 DLgs 24/2023.

### Certificazioni di qualità

I sistemi di gestione e le certificazioni sono strumenti che supportano l'organizzazione nei processi significativi dal punto di vista dell'efficacia della gestione, del costante presidio e miglioramento, e della compliance ai vincoli normativi e ai livelli di qualità stabiliti internamente. Permettono di consolidare e mantenere l'attenzione su particolari aspetti considerati di valore dall'Azienda, di renderne conto tramite un sistema di audit periodici e di darne evidenza pubblica grazie al sistema della certificazione di parte terza.

### Sistema di Gestione Integrato

Un sistema di gestione integrato combina diverse certificazioni ISO (qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro) in un unico sistema amministrativo/gestionale basato sulla semplificazione, la riduzione degli sprechi con lo scopo di rendere L'Azienda più efficace ed efficiente.

Il sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza è il primo passo per aumentare i livelli di performance, conformandosi agli standard internazionali ISO.

Il sistema di gestione integrato unisce:  
**ISO 9001: sistema di gestione della qualità**  
**– ISO 14001: sistema di gestione dell'ambiente**  
**– ISO 45001: sistema di gestione della sicurezza sul lavoro**

Questi tre sistemi ISO presentano strumenti e metodologie comuni, allo scopo di rendere la loro gestione integrata più semplice ed efficace. Gli obiettivi principali sono pertanto quelli di:

- evitare le duplicazioni o la sovrapposizione delle procedure tra due o più sistemi (esempio: programma di manutenzione che ricade sia sulla sicurezza sia sulla qualità per i parametri ambientali);
- prevenire o eliminare possibili conflitti tra normative di per sé indipendenti;
- creare sinergie tra importanti fasi gestionali, come la formazione, la revisione contabile e la documentazione (che interessano trasversalmente L'Azienda);
- inglobare le attività già esistenti che rispondono a diversi scopi e che possono essere utilizzate e distribuite nel processo d'integrazione.

- offrire una visione d'insieme per quanto riguarda la valutazione dei rischi e la creazione di procedure per prevenirli e controllarli;
- armonizzazione degli obiettivi di miglioramento, la formalizzazione dei criteri decisionali e dei programmi di attuazione;
- coinvolgere il personale a tutti i livelli attraverso la razionalizzazione delle mansioni;
- semplificare i rapporti tra i livelli dell'organigramma Aziendale, con una chiara definizione di ruoli e responsabilità;
- creare e disporre di un singolo sistema documentale, che facilita la comunicazione interna;
- stabilire obiettivi strategici più efficienti;

In estrema sintesi in un sistema integrato confluiscono in modo funzionale in tre aspetti basilari dell'impresa, cioè **economico, strategico e organizzativo**.

Un Sistema di Gestione porta L'Azienda a raggiungere gli obiettivi che si è data ad esempio:

- Riduzione degli infortuni e delle malattie professionali (Sicurezza);
- Aumento del fatturato o abbattimento dei costi della NON QUALITÀ (Qualità)
- Riduzione dei consumi energetici e degli impatti ambientali (Ambiente).

**Il Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001:2015** individua nell'organizzazione Aziendale, le figure, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per concretizzare la Politica per la Qualità. L'efficace attuazione, attesta la capacità dell'impresa di fornire con regolarità servizi che soddisfano i requisiti del cliente, ed il concreto impegno per accrescere la soddisfazione del cliente.

**Il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015** individua nell'organizzazione Aziendale, le figure, le responsabilità, e procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della Politica ambientale.

Il Sistema di Gestione ha l'obiettivo primario di garantire proattivamente il rispetto della normativa in materia di tutela ambientale, e di garantirne il mantenimento nel tempo.

Nel 2023 l'Ente Certificatore accreditato per MOM è la società internazionale KIWA. La periodicità degli audit ha cadenza annuale (mese di febbraio).

# 2. L'approccio di MOM alla sostenibilità

---

## Temi materiali rendicontati

- Comunicazione
- Gestione dei rischi
- Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder

---

## SDGs supportati



---

## Risultati chiave 2023

- Redazione del Bilancio di Sostenibilità aziendale e approvazione dello stesso in CdA
- Implementazione e continuo miglioramento dei canali di comunicazione con i principali stakeholder aziendali
- No stakeholders coinvolti nell'analisi di materialità: 12

# 2.1. Stakeholder e analisi materialità



## Stakeholder e analisi materialità

Le scelte e le attività di ogni impresa generano conseguenze positive o negative per una molteplicità di soggetti che vengono definiti **stakeholder** (portatori di interesse), i quali sono, allo stesso tempo e in diversa misura, interessati all’operato Aziendale e capaci di influenzarlo.

Mobilità di Marca ha individuato i propri portatori di interesse e ad essi rivolge la propria rendicontazione.

Per il corrente anno di rendicontazione (2023), è stato consolidato il processo di “stakeholder engagement” e l’analisi di materialità svolta lo scorso anno. Nello specifico, anche le tematiche materiali di MOM sono rimaste invariate nel 2023.

### Le esigenze degli stakeholder esterni e come MOM risponde:

#### Clienti/cittadini e comuni/enti concedenti

##### Aspettative:

- Elevati standard di qualità
- Servizio erogato secondo i principi indicati nella carta mobilità e contratto di servizio
- Servizio efficiente e celere presso le biglietterie
- Informazione tempestiva e chiara

✓ **MOM** si assume l’impegno di **rispettare i principi di qualità** e i requisiti di prestazione riassunti nella Carta della Mobilità e negli indicatori della qualità. In particolare: sicurezza, comfort, accessibilità, regolarità, puntualità, informazione, Contratto di servizio, Finanziamento pubblico. I canali di comunicazione utilizzati più di frequente sono: Carta della Mobilità (annuale), Sito web, call

center e biglietterie (giornaliera), incontri con i referenti istituzionali (all’occorrenza).

#### Istituzioni pubbliche centrali e locali

##### Richieste:

- Rispetto leggi/norme/autorizzazioni
- Assolvimento obblighi in materia di tasse, tributi, contributi

✓ L’impegno di **MOM** è quello di rispettare le norme e leggi in materia fiscale, contributiva, ambientale, di sicurezza e MOG. Frequenza del contatto: all’occorrenza e periodica.

#### Fornitori e outsourcing

##### Richieste:

- Mantenere rapporto duraturi e di reciproca soddisfazione
- Chiarezza nei requisiti dei processi in outsourcing
- Sub-affidatari del servizio di TPL coerenti con standard Aziendali

✓ L’impegno di **MOM** è quello di perseguire il massimo vantaggio competitivo delle forniture in una logica di trasparenza, qualità e rispetto dei requisiti ambientali e della sicurezza.

Il canale di comunicazione utilizzato consiste in una procedura di approvvigionamento con requisiti e controlli chiari, con qualifica dei fornitori, ed è legato all’operatività.

#### Partner strategici

##### Richieste:

- Partnership per nuovi servizi

✓ **MOM** pone attenzione allo sviluppo di servizi integrati in logica di intermodalità; generalmente, i partner si contattano attraverso incontri con

il management delle potenziali società partner, all'occorrenza.

#### Banche, finanziatori e assicurazioni

##### **Richieste:**

- Impostare relazioni trasparenti e profittevoli
- Avere garanzia della sostenibilità economica-finanziaria e buona gestione dei rischi Aziendali ecc.

✓ **MOM** dispone di una politica finanziaria verso questa tipologia di stakeholder. I canali di comunicazione utilizzati principalmente sono incontri e accordi tra amministrazione MOM e referenti degli istituti finanziari, all'occorrenza.

#### Comunità, associazioni, territorio

##### **Richieste:**

- Servizi e contributi concreti per rispondere a esigenze sociali, economiche, ambientali del territorio.

✓ **MOM** supporta la Comunità e il territorio locale attraverso iniziative di natura culturale, sociale ed economica; il contatto avviene attraverso incontri, su richiesta, con enti ed associazioni, all'occorrenza.

## Le esigenze degli stakeholder interni e come MOM risponde:

#### Dipendenti e collaboratori

##### **Richieste:**

- Tutela della salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro
- Formazione e sviluppo professionale
- Benessere organizzativo
- Mezzi efficienti e infrastrutture adeguate

✓ **MOM** pone grande attenzione allo sviluppo delle capacità del personale, alla consapevolezza, al rispetto della sicurezza sul lavoro, al rispetto delle procedure operative Aziendali; le modalità

di comunicazione, attivate all'occorrenza, verso i dipendenti sono le seguenti: riunioni periodiche e gruppi di lavoro, ordini e comunicazioni di servizio, area riservata sito Aziendale, applicativo "Ufficio Web" per le comunicazioni e i dati inerenti al rapporto di lavoro.

#### Organizzazioni sindacali, RSU

##### **Richieste:**

- Dialogo aperto e disponibilità alla collaborazione e al confronto.

✓ **MOM** utilizza il contratto di lavoro di 1° e 2° livello ed ha istituito una rappresentanza delle esigenze dei lavoratori; la comunicazione avviene attraverso delle riunioni periodiche (3-4 volte al mese), riunione ex art. 35 D.Lgs. 81/2008 per la sicurezza, annuale e riunioni per la consultazione degli RLS, all'occorrenza.

#### CDA, Responsabili di area

##### **Richieste:**

- Perseguire politiche ed obiettivi istituzionali ed organizzativi con efficienza ed efficacia
- Chiarezza organizzativa e gestionale
- Rispetto norme cogenti e sistemi di controllo interni

✓ **MOM** redige un budget annuale e si assicura che vengano rispettati i ruoli e responsabilità di ognuno. Vengono effettuate delle riunioni periodiche, per le varie esigenze, con i responsabili di area e vengono redatti dei report periodici del controllo di gestione.

#### Azionisti

##### **Richieste:**

- Equilibrio economico-patrimoniale ed efficienza gestionale

✓ **MOM** cura i rapporti istituzionali con i soci proprietari, attraverso l'assemblea dei soci e l'approvazione del bilancio, seguendo le modalità disciplinate dallo statuto societario.

## Analisi delle tematiche rilevanti per MOM e i suoi stakeholder sui temi di sostenibilità

L'Azienda, ai fini dell'analisi di materialità, ha svolto attività di coinvolgimento degli stakeholder per individuare gli **aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più**



**significativi** o che possono influenzare in maniera sostanziale le valutazioni e le decisioni degli interlocutori di MOM.

Un questionario online è stato inviato a una rappresentanza degli stakeholder interni (personale, impianti fissi, membri RSU/RSA, azionisti, membri del CDA e del Collegio sindacale) e ad un campione di quelli esterni (fornitori, banche, associazioni no profit, associazioni di imprese del territorio, scuole, utenti iscritti alle newsletter).

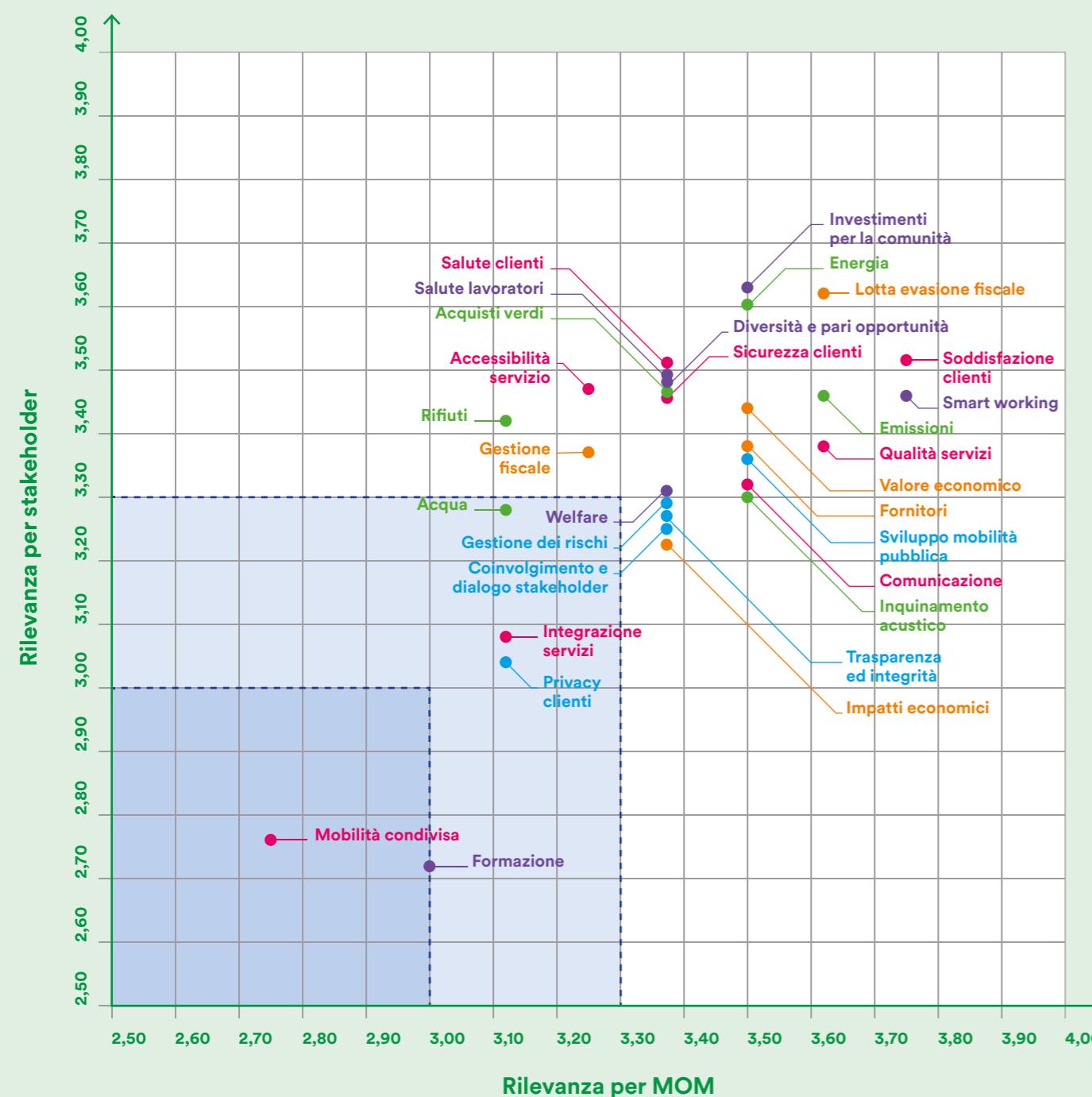
I risultati del sondaggio hanno permesso di aggiornare la c.d. **matrice di materialità**. Tale analisi evidenzia i temi di natura sociale, ambientale, economica e di governance di maggior rilievo per L'Azienda e per i suoi stakeholder. L'analisi ha seguito il principio di materialità così come richiesto dallo standard GRI.

Le tematiche oggetto di analisi sono assoggettate ad una scala di valutazione, costituita dal valore minimo pari a "1" (*tematica poco rilevante*), e il valore massimo pari a "4" (*tematica altamente rilevante*). La matrice di materialità permette di dare una rappresentazione sintetica dei temi analizzati e, sulla base della valutazione effettuata, essi assumono uno specifico posizionamento che permette di identificarne il grado di rilevanza: i temi che si posizionano in alto a destra del grafico rappresentano le tematiche maggiormente significative sia per MOM, sia per gli stakeholder; a mano a mano che ci si sposta verso il quadrante in basso a sinistra, la tematica assume, progressivamente, una rilevanza minore.

È stata individuata la soglia di materialità pari a 3,3, la quale determina l'identificazione delle tematiche materiali e strategiche per l'organizzazione; tra queste rientrano, per esempio, l'impegno anticorruzione, la non discriminazione, i rapporti con i fornitori, la comunicazione, la soddisfazione e la sicurezza degli utenti, i rifiuti, le emissioni e altri ancora. Una seconda soglia di materialità (pari a 3,0), invece, permette di mettere in risalto alcuni aspetti non materiali, ma che rappresentano per MOM un'opportunità di miglioramento e, soprattutto, tematiche sulle quali investire nel corso degli anni a venire, come ad esempio l'attenzione alle risorse idriche, l'integrazione dei servizi, il rispetto della privacy dei clienti e la formazione del personale.

## Matrice di materialità 2023

- Gestione dell'attività e integrità del business
- Responsabilità economica
- Responsabilità del servizio
- Responsabilità sociale (verso lavoratori e la comunità)
- Responsabilità ambientale



## 2.2. Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda 2030

# Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda 2030

L'Agenda ONU indica in 17 SDGs – Sustainable Development Goals – e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030, gli obiettivi a cui tutti – cittadini, imprese, istituzioni – devono contribuire.

Di seguito si riporta una vista d'insieme che rappresenta i 13 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (su 17 totali) intercettati dai temi, dalle politiche di sostenibilità di MOM oltre agli indicatori, attività, modalità di gestione e presidio specifiche ad essi associati:



| Macroarea  | Temi materiali della sostenibilità   | Agenda 2030 ONU (SDGs)   | Modalità di gestione e presidio   |
|--|--|--|---|
| Identità e Governance                            | Trasparenza ed integrità (Governance della Sostenibilità)<br>Gestione dei rischi<br>Anticorruzione (Governance della Sostenibilità)<br>Lotta evasione fiscale<br>Gestione fiscale<br>Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder  | 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI<br>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE<br>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI                               | Policy aziendale per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza accompagnata dal Sistema di Gestione Integrato (SGS), che include le ISO 9001 (qualità), 14001 (ambiente), 45001 (sicurezza sul lavoro) che attesta il continuo monitoraggio e prevenzione di eventuali rischi aziendali, anche ESG (attività di audit periodici)<br>Predisposizione di un Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC)<br>Comunicazione e formazione su materie e politiche a tema "anticorruzione" rivolte a stakeholder interni (organi di governance, dipendenti) ed esterni (fornitori, partner) di MOM.<br>Predisposizione di un programma triennale per la trasparenza e integrità e della figura responsabile della Protezione dei dati<br>Dotazione di un Codice Etico, Modello Organizzativo (MOG) 231 e regolamento segnalazione illeciti   |
| Macroarea  | Temi materiali della sostenibilità   | Agenda 2030 ONU (SDGs)   | Modalità di gestione e presidio   |
| Responsabilità del servizio (Clienti e comunità) | Sviluppo mobilità pubblica e condivisa<br>Integrazione dei servizi<br>Soddisfazione clienti (servizio sviluppato sulle esigenze del cliente)<br>Salute e sicurezza dei clienti (e privacy)<br>Qualità e accessibilità dei servizi (trasformazione digitale e comunicazione)<br>Inquinamento acustico<br>Investimenti per la comunità | 3 SALUTE E BENESSERE<br>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE<br>10 RIDURRE LE DISEGUALANZE<br>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI             | Attività di monitoraggio sulla frequentazione dei servizi in ottica di ristrutturazione del servizio<br>Raggiungimento Standard di qualità per ciascun bacino di servizio grazie al nuovo contratto di qualità stipulato nel 2023<br>Sistemi di monitoraggio, localizzazione della flotta/ sistemi di informazione all'utenza alle fermate<br>Strumenti digitali a bordo in ottica di sicurezza ("body-cam", "panic button") e digitalizzazione dell'offerta MOM (App "MOMUP", tessere digitali gratuite, etc.)<br>Indagini di soddisfazione ai clienti viaggiatori<br>Progetti di integrazione tra diversi vettori di trasporto (autobus-treno-aereo, etc.)<br>Nuovo gestionale "Servizio clienti MOM" (anche in lingua inglese) al fine di gestire criticità, lamentele, segnalazioni provenienti dai viaggiatori o dalla comunità servita<br>Newsletter informative<br>Politiche di agevolazioni tariffarie (per studenti, lavoratori, fasce deboli, anziani, etc.)<br>Sostegno ad iniziative sociali, culturali e riconoscimento istituzionale tramite premi (premio Anav per il "Progetto Academy 2023", etc.)   |
| Responsabilità sociale verso i lavoratori        | Salute lavoratori<br>Diversità e pari opportunità<br>Smart working<br>Welfare<br>Formazione (sviluppo del capitale umano)  | 3 SALUTE E BENESSERE<br>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ<br>5 PARITÀ DI GENERE<br>8 LAVORO DECENTO E CRESCITA ECONOMICA<br>10 RIDURRE LE DISEGUALANZE | Academy di MOM in ottica di assunzione di autisti qualificati<br>Attività di formazione generale e specifica ad hoc per gli autisti MOM, data la clientela diversificata che viene servita (formazione H&S come corsi di pronto soccorso pediatrico, formazione area compliance su modello 231 e sul tema privacy, etc.)<br>Prevenzione di piani sanitari e di benefit aziendali ("Fondo TPL Salute", tariffe di viaggio agevolate per figli di dipendenti, etc.)<br>Gestione dell'aspetto "Salute e sicurezza sul lavoro" tramite le figure preposte: Datore di Lavoro, RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), MC (Medico Competente)<br>Le figure preposte si occupano di selezionare accuratamente i dispositivi di protezione collettiva e individuale (DPC e DPI); Datore di Lavoro e RSPP aggiornano periodicamente il Documento sulla Valutazione dei Rischi (DVR) aziendale; RSPP insieme al Dirigente "Officine e Patrimonio" revisionano periodicamente le Istruzioni Operative di Sicurezza (IOP)<br>Implementazione Piano di adeguamento e miglioramento per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che prevede interventi da effettuare a seguito di criticità o migliorie desunte dalle rilevazioni di rischi |

| Macroarea                        | Temi materiali della sostenibilità   | Agenda 2030 ONU (SDGs)                                | Modalità di gestione e presidio   |
|----------------------------------|--|---|---|
| <b>Responsabilità ambientale</b> | Energia (efficienza energetica nelle sedi aziendali)                       | <b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b><br>             | Politiche di rinnovo del materiale rotabile partendo da sistemi di alimentazione alternativi (mezzi a metano, elettrici, ibridi, ecc.) anche attraverso progetti di partnership tra Ente Pubblico e Azienda   |
|                                  | Emissioni  | <b>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</b><br> | Copertura progressiva di tutti i siti aziendali con ISO 14001   |
|                                  | Rifiuti (economia circolare)   | <b>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</b><br>       | Piani di manutenzione del materiale rotabile atti a mantenere l'efficienza del veicolo, comprensivi di prove di combustione   |
|                                  | Acquisti verdi (fotta "green", innovazione e uso efficiente delle risorse) | <b>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</b><br>   | Istituzione della figura del Mobility Manager Aziendale<br>Monitoraggio della risorsa idrica (compresi rifiuti liquidi), che viene normata mediante Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) di cui MOM è dotata   |
|                                  | Acqua (risorsa idrica)   |   | Partnership con aziende di smaltimento rifiuti che sono iscritte all'albo dei gestori ambientali; controlli a campione sulla rispondenza del rifiuto conferito rispetto al codice di smaltimento  |
| <b>Responsabilità economica</b>  | Valore economico (generato e distribuito)                                  | <b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b><br>    | Nuovo Piano Economico Finanziario – PEF (2024-2032), costituito dai seguenti pillars:<br>a. Riqualificazione/revisione delle percorrenze e l'introduzione dei servizi a chiamata<br>b. Piano investimenti per il rinnovo del parco mezzi, realizzazione di infrastrutture accessorie al TPL e l'acquisto di moderne tecnologie accessorie al servizio<br>c. Adozione del full service manutentivo per i veicoli di nuova acquisizione<br>d. Transizione ecologica, mediante l'acquisto di veicoli innovativi ad alimentazione alternativa (metano ed elettrico) a minor impatto ambientale<br>e. Dimensionamento ottimale del fabbisogno di personale a seguito della revisione delle percorrenze e dell'adozione del full service manutentivo. |
|                                  | Impatti economici  | <b>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b><br>    | Sottoscrizione aumento di capitale<br>Acquisto della partecipazione azionaria di ATAP Spa   |
|                                  | Fornitori (gestione responsabile della catena di fornitura)                | <b>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</b><br>       | Aggiudicazione appalto legato alla nuova infrastruttura di ricarica per mezzi elettrici   |



# 3. Responsabilità sociale

## Temi materiali rendicontati

- Sviluppo mobilità pubblica e mobilità condivisa
- Soddisfazione clienti
- Salute e sicurezza dei clienti (tra cui privacy)
- Qualità e accessibilità dei servizi
- Integrazione dei servizi
- Inquinamento acustico
- Investimenti per la comunità
- Salute lavoratori
- Diversità e pari opportunità
- Smart working
- Welfare
- Formazione

## SDGs supportati



## Risultati chiave 2023

- il 73,7% dei clienti si informa su canali digitali
- account attivi per acquisti digitali: 139 mila
- 89,2% di utenti soddisfatti del servizio offerto
- 8,3 reclami ogni 10 mila viaggiatori
- 6,9 incidenti ogni 100 mila chilometri
- 0,3 feriti per sinistro
- 10.546 abbonamenti a favore di cittadini appartenenti a fasce deboli
- 25.597 agevolazioni bonus nazionale trasporti
- 343 agevolazioni Senior70
- 73,8% passeggeri che utilizzano il servizio per motivi di studio
- Il 21,68 % dei dipendenti MOM ha usufruito dell'agevolazione tariffaria destinata ai propri figli nel tragitto casa-scuola e viceversa
- Indice frequenza infortuni (tasso di infortuni sul lavoro registrabili in diminuzione del 8% rispetto al 2022)
- Le ore di formazione medie sono aumentate del 5% rispetto al 2022
- 97% dipendenti con tempo indeterminato

# 3.1.

# Un sistema di servizi per la mobilità

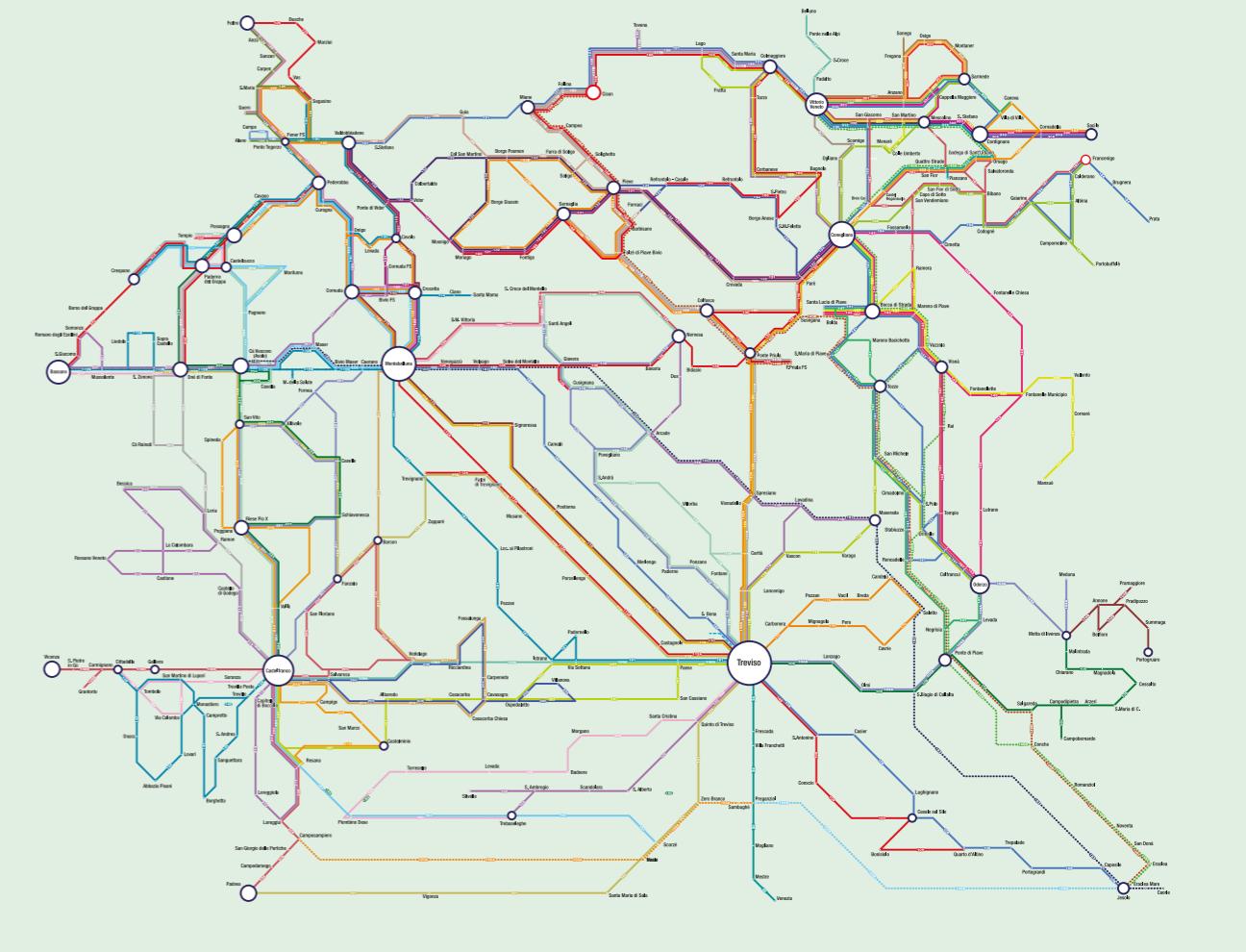


## I nostri servizi

La società Mobilità di Marca Spa gestisce i trasporti pubblici nella provincia di Treviso, estendendo le sue linee extraurbane fino a Padova, Venezia, Vicenza, Belluno e Portogruaro. Inoltre, gestisce i servizi urbani nelle città di Treviso, Conegliano, Montebelluna e Vittorio Veneto.

La rete di trasporto si estende capillarmente su tutto il territorio, con percorsi che collegano i principali centri urbani. Le corse sono programmate principalmente per gli orari di punta e i giorni scolastici, così da poter **servire efficacemente i clienti** che nella maggior parte sono studenti delle scuole secondarie.

**Mappa dei servizi extraurbani**

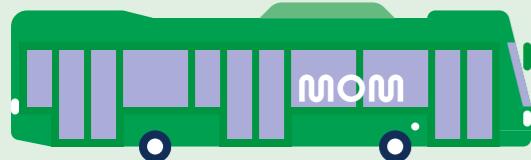


I programmi di esercizio prevedono per ciascun bacino la realizzazione di:

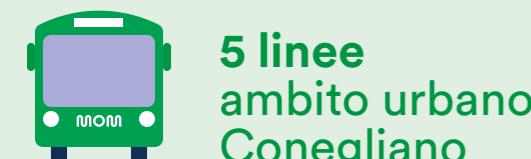
**87 linee**  
ambito extraurbano



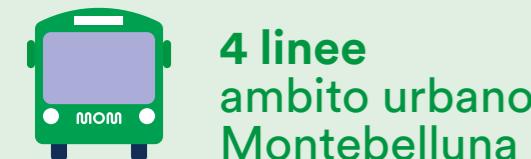
**30 linee**  
ambito urbano



**15 linee**  
ambito urbano  
Treviso



**6 linee**  
ambito urbano  
Vittorio Veneto



La rete dei servizi MOM si estende su 3.839,54 km (orientata) e su 2.296,44 (non orientata). Per quanto riguarda il servizio, sono stati percorsi 17,2 milioni di km percorsi, mentre i passeggeri trasportati nel 2023 sono stati 26,7 milioni; sono state effettuate 943.463 corse. La flotta consta di 483 autobus (urbani ed interurbani).

**Territorio operatività**  
**153 comuni**  
**in 6 province**



**Passeggeri**  
**26,7 milioni**



**La rete**  
**2.296 km**  
**4.280 fermate**  
**943 mila corse**



**Il servizio**  
**17,2 milioni**  
**di km percorsi**  
**483 autobus**



L'anno 2023 ha segnato profondi cambiamenti in MOM. Con l'ingresso del nuovo socio operativo e la variazione statutaria sono stati gli atti propedeutici alla sottoscrizione del nuovo Contratto di Servizio che assegna per nove anni (prorogabili per altri quattro) la gestione dei servizi TPL nell'ambito della provincia di Treviso. Tutta l'attività dell'organizzazione è stata quindi finalizzata al raggiungimento di questo obiettivo che si è sviluppato nel corso dell'anno attraverso più tappe.

### Area Gestore Trasporti

Con l'ingresso del socio Autoguidovie è stata nominata una nuova figura nella funzione di Gestore Trasporti. Ciò ha comportato una riorganizzazione dell'area operativa Aziendale e una ridefinizione dell'organigramma, avviata ad aprile 2023, con l'assegnazione delle deleghe al Direttore di Esercizio, e ultimata con l'approvazione da parte del CdA del nuovo organigramma ad ottobre 2023.

La nuova articolazione dell'Area Esercizio:

- programmazione, progettazione e rendicontazione del servizio
- marketing
- esercizio operativo
  - movimento "Treviso"
  - movimento "Montebelluna"
  - sala operativa

In particolare, da giugno sono stati aperti direttamente sul territorio due Uffici Movimento, uno a Treviso e l'altro a Montebelluna con sede distaccata a Conegliano. È stata quindi suddivisa la gestione dei depositi per migliorare l'organizzazione del lavoro ed essere più vicini agli autisti nel loro lavoro quotidiano. L'obiettivo è il miglioramento del servizio nel suo insieme, sia in termini di efficienza (ridurre gli sprechi, realizzare il servizio secondo i bisogni dei cittadini, ecc.), che di efficacia (incremento passeggeri sui bus, ecc.).

### Nuovo progetto di servizio 2024

Nel corso del 2023 MOM ha realizzato attività di monitoraggio sulla frequentazione dei servizi, sia urbani che extraurbani, al fine di progettare una ristrutturazione del servizio erogato e garantire la sostenibilità dello stesso. Gli interventi hanno riguardato l'erogazione dei servizi estivi 2023 e successivamente, l'esercizio invernale, da settembre a dicembre

2023. Tali interventi sono stati propedeutici alla redazione, entro il mese di dicembre, del nuovo Progetto di Servizio 2024 che, oltre alle già attuate ottimizzazioni delle corse serali, ha previsto alcune modifiche nei giorni di sabato e domenica, giornate a bassa domanda di trasporto.

È stato, inoltre, ulteriormente ridotto il sub-affidamento dei servizi a società esterne che si attesterà nel 2024 al 15,5% delle percorrenze complessive MOM, ciò anche al fine di garantire un innalzamento degli standard qualitativi di servizio. Il nuovo Progetto di Servizio ha preso avvio l'8 gennaio 2024.

### Nuovo piano economico e finanziario

Il 19 dicembre 2023 l'Ente di Governo ha approvato il nuovo **Piano Economico e Finanziario (PEF)** che è divenuto allegato tecnico al Contratto di Servizio. La redazione del Piano ha impegnato notevolmente la struttura per diversi mesi attraverso gruppi di lavoro. La progettazione riguarda il periodo 2024-2032 e si basa su pillars strategici come:

- **riqualificazione delle percorrenze** e realizzazione di nuove formule di servizio come i servizi a chiamata;
- **"make or buy"** manutentivo ricorrendo a full service esternalizzato per i nuovi acquisti dal 2024 e riorganizzando conseguentemente le officine;
- **transizione ecologica** attraverso l'acquisto di veicoli ad alimentazione alternativa al fine di migliorare la qualità del servizio e ridurre l'impatto ambientale: sono previsti investimenti in materiale rotabile per oltre 89 milioni di Euro per l'acquisto di 257;
- **ridefinizione del fabbisogno di personale** attraverso la riorganizzazione dell'area manutenzioni e il rafforzamento della struttura di staff.

## Nuovo contratto di servizio

A dicembre 2023, MOM ha sottoscritto il **nuovo Contratto di Servizio** che definisce la produzione chilometrica da garantire per l'esecuzione dei servizi minimi in ciascun bacino (vedi tabella in basso).

Il contratto di servizio introduce **precisi standard di qualità** da raggiungere per ciascun bacino di servizio e conseguenti penali in caso di mancato raggiungimento: il sistema di controllo è quindi strutturato al fine di garantire il miglioramento costante dei servizi erogati.

## Servizi flessibili

Con delibera n.7/2023 del mese di luglio 2023, l'Ente di Governo ha deliberato la sperimentazione da parte di MOM di **servizi flessibili a chiamata** negli ambiti urbani di Treviso e Vittorio Veneto. Con delibera di Giunta Regionale (n.645/2023), la Regione ha approvato il riparto delle risorse assegnate per l'**avvio di progetti di sharing mobility**. Alla Provincia di Treviso sono stati destinati 131.257 Euro per l'anno 2022, 133.896 Euro per l'anno 2023, 136.534 Euro per l'anno 2024. Il progetto è in fase di progettazione nel primo semestre 2024 e prevede l'attivazione per il mese di giugno. I servizi a chiamata garantiscono flessibilità in termini di orario e percorsi risultando maggiormente aderenti alle esigenze dei Clienti viaggiatori.

## Progetti d'investimento nell'ambito delle Strategie di Sviluppo Urbano Sostenibile (SUS)

- 7 nuovi autobus nel 2023 per le aree urbane
- 2,2 milioni di investimento di cui 950mila Euro finanziati con risorse Aziendali MOM

Nell'ambito progetto d'investimento attuato da MOM SpA per la **Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile (SUS)** dell'Area Urbana di Treviso stati acquistati **3 autobus** nuovi aventi lunghezza 12 metri, classe di emissione Euro 6, ad elevata capacità di carico con alimentazione a metano-ibrida, attrezzati con pedana per disabili motori. Il presente progetto trova attuazione nell'ambito del tessuto dell'Area Urbana di Treviso inteso come un unicum con i Comuni contermini di Casier, Paese, Preganziol, Silea e Villorba aderenti all'Area Urbana: **il progressivo miglioramento dell'integrazione tra le aree periferiche e il centro cittadino** sia sotto il profilo del comfort che della qualità delle immissioni in atmosfera (l'immissione in servizio dei predetti veicoli, ha consentito la sostituzione di altrettanti autobus aventi classe di emissione Euro 4 o inferiore) rientra tra i **primari obiettivi dell'intervento**.

In continuità con i precedenti Interventi attuati nell'ambito della "SISUS", risulta sostanzialmente confermato l'orientamento della Società in relazione alle **politiche di rinnovo del materiale rotabile** secondo logiche volte a:

- migliorare la situazione ambientale, tra le altre, dell'Area Urbana di Treviso – in cui si registrano persistenti criticità in tema di inquinamento atmosferico – riducendo le emissioni in atmosfera attraverso la sostituzione dei

| Bacino                    | Chilometri assegnati | Corrispettivo chilometrico |
|---------------------------|----------------------|----------------------------|
| Comune di Treviso         | 2.982.741            | € 1,781                    |
| Comune di Conegliano      | 305.816              | € 1,724                    |
| Comune di Montebelluna    | 86.200               | € 1,824                    |
| Comune di Vittorio Veneto | 395.048              | € 1,425                    |
| Provincia di Treviso      | 13.204.898           | € 1,781                    |
| <b>TOTALE</b>             | <b>16.974.703</b>    |                            |

mezzi più datati e con elevata percorrenza chilometrica, offrendo così un servizio di trasporto pubblico sempre più sostenibile;

- soddisfare il fabbisogno di mobilità dell'Area Urbana di Treviso (nell'insieme di Comuni aderenti), incentivando, anche attraverso un maggior confort di viaggio, l'utilizzo del trasporto pubblico in luogo dell'auto privata;
- sviluppare sempre più elevati standard di accessibilità di persone con mobilità ridotta, quali disabili e anziani.

L'intervento (avviato e concluso nel 2023) beneficia di **finanziamenti** (derivanti dal riutilizzo delle economie di spesa e della riserva di efficacia) stanziati dal **Piano Sviluppo e Coesione (PSC)** Veneto – Sezione Speciale exFESR – Area Tematica 7 "Trasporti e mobilità". La spesa complessivamente sostenuta per la realizzazione dell'investimento ammonta 939mila euro, di cui oltre 450mila euro co-finanziati con risorse proprie della Società.

Analogamente, nell'ambito della Strategia di Sviluppo Urbano Sostenibile (SUS) dell'Area Urbana Asolano Castellana Montebellunese sono stati acquistati **4 autobus nuovi** (12 metri), classe di emissione Euro 6, ad elevata capacità di carico con alimentazione a metano (CNG) - ibrida e attrezzati con pedana per disabili motori. A fronte dell'immissione in servizio di tali autobus, sono stati dismessi altrettanti mezzi suburbani vetusti, aventi classe di emissione Euro 2, consentendo una **riduzione delle immissioni in atmosfera** e il miglioramento sia degli standard qualitativi che dell'accessibilità al servizio di Trasporto Pubblico Locale: i veicoli di nuova generazione sono provvisti di pianale ribassato e attrezzati con pedana per accesso di clientela a mobilità ridotta, consentendo maggiori comfort di viaggio. Ciò rappresenta un incentivo all'utilizzo del servizio pubblico in luogo del mezzo privato, favorendo il decongestionamento stradale delle principali direttrici dislocate nell'Area Urbana Asolano-Castellana-Montebellunese, ovverosia della mobilità periurbana del quadrilatero Montebelluna-Asolo-Castelfranco-Istrana nonché degli ulteriori comuni facenti parte dell'Area (Altivole, Caerano di San Marco, Maser, Riese Pio X, Trevignano, Vedelago). Anche questo intervento (avviato e concluso nel 2023) beneficia dei finanziamenti (derivanti dal riutilizzo delle economie di spesa e della riserva di efficacia) stanziati dal Piano Sviluppo e Coesione (PSC) Veneto – Sezione Speciale exFESR - Area tematica 7 "Trasporti e mobilità".

Nell'area urbana di Treviso sono in fase di installazione **paline intelligenti** nelle fermate: Stazione FS, Ospedali Ca' Foncello e San Camillo, Aeroporto Canova, oltre alle principali piazze

La spesa complessivamente sostenuta per la realizzazione dell'investimento ammonta **1,26 milioni di euro** di cui oltre 400mila euro co-finanziati con risorse proprie della Società.

## Sistemi di trasporto intelligenti nelle aree urbane

Attraverso il **programma POR FESR 2014-2020** (Asse 6 Azione 4.6.3 "Sistemi di trasporto intelligenti") MOM sta portando a conclusione i seguenti interventi:

### Area urbana di Treviso:

- 1,3 milioni di Euro investiti** (di cui 50% a finanziati direttamente da risorse MOM)
- **185 sistemi AVM** per il controllo satellitare della flotta urbana
- **67 paline** per informazione in real time
- **525 nuove validatrici** per acquisti con carta di credito e ABT su 217 autobus

### Area urbana Asolano Castellana Montebellunese:

- 770mila Euro investiti** (di cui 50% a finanziati direttamente da risorse MOM)
- **125 AVM** per il controllo satellitare della flotta
- **33 paline** per informazione in real time
- **280 validatrici** per acquisti con carta di credito e ABT su 125 autobus

Nel dettaglio, sono invece stati realizzati e conclusi nel 2023 i seguenti interventi:

**1. Sistemi di monitoraggio e localizzazione della flotta (AVM, AVL):** installazione di dispositivi AVM di ultima generazione (e correlato sistema di comunicazione) che, collegati al sistema di centro in uso, consentono il monitoraggio in tempo reale della flotta circolante, nonché l'interoperabilità informativa degli orari di transito degli autobus alle fermate con il sistema di informazione all'utenza.

**2. Sistemi di informazione all'utenza alle fermate:** paline informative a messaggio variabile (PMV) con display a led e pannello solare integrato sul contenitore del display, consentono, mediante interoperabilità con il sistema AVM, la disponibilità in tempo reale delle informazioni di transito degli autobus, quali orario previsto di arrivo alla fermata, tempi di attesa, corse in transito e rispettiva destinazione.

Nell'area urbana di Treviso sono in fase di installazione **paline intelligenti** nelle fermate: Stazione FS, Ospedali Ca' Foncello e San Camillo, Aeroporto Canova, oltre alle principali piazze

del centro cittadino, nonché delle fermate di interesse dei comuni facenti parte dell'Area Urbana (Paese, Paganziol, Casier, Villorba e Silea): ciò consente la copertura lungo le direttrici che collegano le aree periferiche con il centro cittadino con l'obiettivo di aumentare l'accessibilità ai servizi del capoluogo ai cittadini di tali comuni (ad alta densità abitativa) ricompattando l'area urbana e incentivando la riduzione dell'uso dell'auto privata in favore del mezzo pubblico.

Per l'area Urbana Asolano Castellana Montebellunese sono stati interessati i punti di fermata con maggior affluenza presenti nei poli di Montebelluna e Castelfranco Veneto (quali Stazione FS, Ospedale e centro cittadino), nonché delle fermate presenti nel Comune di Asolo (Hub di interscambio Ca' Vescovo) e nel Comune di Caerano San Marco.

## Sicurezza a bordo

Con il progressivo rinnovo della flotta va aumentando anche la percentuale di **mezzi con videosorveglianza a bordo** (ormai oltre il 24%).

Oltre a rappresentare un elemento di deterrenza, le immagini possono essere messe a disposizione, nel rispetto delle normative, in caso di sinistri o fatti delittuosi.

In caso di emergenze che possano mettere a repentaglio la sicurezza dei passeggeri (dovuti a guasti, incidenti stradali, episodi di aggressione), l'Azienda si è dotata di **apposite procedure** che prevedono la chiamata alla centrale operativa (SCE), che gestisce le situazioni di rischio anche attraverso la richiesta di intervento delle Forze dell'Ordine.

MOM, inoltre, ha stipulato **polizze assicurative** allo scopo di risarcire il cliente per tutti gli incidenti o danni a persone o cose che abbiano origine da una responsabilità civile, diretta o indiretta, da parte dell'Azienda.

**L'innalzamento dei livelli di sicurezza** percepita, rappresenta un driver fondamentale per l'aumento dei passeggeri del trasporto pubblico. Per questo MOM ha previsto i seguenti investimenti:

- **acquisto di video sorveglianza** autostazioni e fermate (186 mila euro di investimento da PEF)

- **acquisto video sorveglianza in bus** (459 mila euro da PEF)
- **noleggio "body-cam"** indossabili da parte del personale di controllo (progetto avviato nel 2023, che sarà attivato nel 2024).

## Panic button

Il progetto sperimentale denominato "Panic Button" è realizzato in collaborazione con la Questura e il Comando Provinciale dei Carabinieri e sotto l'egida della Prefettura nell'ambito del Comitato per Ordine Pubblico e la Sicurezza. La nuova implementazione tecnologica, che rappresenta un unicum a livello nazionale, consente alle Forze dell'Ordine di visionare in presa diretta le immagini di bordo nel caso in cui il conducente attivi il sistema di allarme. Le centrali operative delle Forze dell'Ordine possono inoltre geo-localizzare in tempo reale l'autobus da cui è partito l'allarme e tenersi in contatto con il personale di bordo tramite "SCE MOM".



|  | 2023   | 2022   | 2021  |
|--|--------|--------|-------|
| <b>Sistemi di vigilanza e sicurezza</b>                                    |        |        |       |
| Mezzi della flotta dotati di video sorveglianza                            | 24,43% | 19,91% | 16,2% |
| Autostazioni e sedi Aziendali con impianti di sorveglianza                 | 9      | 9      | 9     |
| Mezzi coinvolti dal progetto "panic button" (di cui urbani ed extraurbani) | 118    | 103    | 67    |
|  | 24,43% | 21,82% | 14,5% |

## Treviso Air Link

Il progetto Treviso "AirLink" rappresenta una proposta di integrazione commerciale tra diversi vettori di trasporto (treno, bus e aereo), offrendo un servizio intermodale per il collegamento da stazione Centrale di Treviso all'aeroporto Canova.

Il servizio prevede la possibilità di integrazione del biglietto con Trenitalia che vende tramite i propri canali la formula treno+bus. Diversamente MOM vende i titoli di viaggio turistici, validi su tutta la rete urbana – incluso AirLink - per due o tre giorni. Dopo la forte flessione delle presenze

turistiche nel periodo Covid, la ripresa dei voli e delle presenze ha garantito la crescita delle vendite dei titoli di viaggio da 2 e 3 giorni: oltre 156 mila i titoli di viaggio (di cui 60 mila venduti da Trenitalia a Clienti in arrivo o in partenza da Treviso con il treno).

La crescita dei titoli turistici venduti da MOM risulta parzialmente indipendente dal servizio aeroportuale. Il biglietto 2 o 3 giorni viene acquistato anche in occasione di manifestazioni ed è stato proposto anche ai trevigiani per il periodo di Natale, al fine di favorire gli spostamenti in bus per le festività.

|               | 2023           |                | 2022           |                | 2021          |                |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| Vendita       | Quantità       | Venduto (Euro) | Quantità       | Venduto (Euro) | Quantità      | Venduto (Euro) |
| MOM           | 96.062         | 434.129        | 88.614         | 355.910        | 16.936        | 67.569         |
| Trenitalia    | 60.200         | 267.593        | 53.092         | 212.368        | 8.804         | 35.217         |
| <b>Totale</b> | <b>156.262</b> | <b>701.722</b> | <b>141.706</b> | <b>568.278</b> | <b>25.740</b> | <b>102.786</b> |



## Integrazione treno+bus

Prosegue l'intermodalità treno+bus grazie all'accordo con Trenitalia. Nel corso del 2023 è proseguita la possibilità per i Clienti abbonati MOM di utilizzare anche i servizi Trenitalia per le tratte:

- Treviso - Portogruaro (linea a tariffazione speciale approvata da Regione Veneto)
- Treviso - Lancenigo

## Prosecco Hills Link

Nel corso del 2023, MOM ha realizzato un **servizio a vocazione turistica** nei fine settimana estivi nell'area delle Colline del Prosecco DOCG, Area Unesco. L'iniziativa ha visto la collaborazione e il sostegno anche economico del territorio, dei Comuni dell'Area, del Consorzio di Tutela del Prosecco di Conegliano e Valdobbiadene e dell'Associazione Paesaggio delle Colline di Conegliano Valdobbiadene. Il servizio, pensato con la formula "on hop on" e "hop off", ha visto l'attivazione di un nuovo biglietto valido un giorno sull'intera rete. Grazie all'accordo con Trenitalia il servizio è stato vendibile anche nella formula treno+bus.

La sperimentazione, tuttavia non ha dato i risultati sperati: la fase di avvio è arrivata tardi rispetto alla stagionalità primaverile delle presenze turistiche, il circuito definito con anello da Conegliano a Valdobbiadene, Vittorio Veneto e rientro a Conegliano, si è rivelato anche troppo lungo in termini di tempo di percorrenza; inoltre, la sperimentazione è durata troppo poco per consentire una reale diffusione e promozione dell'iniziativa. MOM proseguirà il dialogo con gli stakeholder per verificare altre e migliori soluzioni per quest'area a chiara vocazione turistica.

## Jesolo Bus

Durante l'esercizio estivo MOM realizza il potenziamento dei servizi per il mare: non solo la linea 108 Treviso Jesolo Lido, con corse giornaliere; oltre a servizi che, da tutti i principali centri della Marca, raggiungono le spiagge. I servizi si attivano tradizionalmente con i ponti primaverili per raggiungere tra giugno e settembre l'apice delle presenze.

Da alcuni anni MOM ha introdotto formule di agevolazione per il turismo balneare attraverso il carnet 10 corse scontato, vendibile tramite App



“MOMUP”. Trattandosi di titoli di viaggio non nominativi (biglietti e carnet) è possibile solo una stima dei titoli di viaggio venduti per i servizi da e per Jesolo Lido. L’andamento meteo ha chiaramente influenza sulla frequentazione dei servizi (da qui il lieve calo del 2023 rispetto a 2022):

|             | <b>Biglietti</b> | <b>Passeggeri</b> |
|-------------|------------------|-------------------|
| <b>2019</b> | 46.071           | 52.400            |
| <b>2020</b> | 36.912           | 38.366            |
| <b>2021</b> | 42.609           | 47.157            |
| <b>2022</b> | 48.255           | 57.042            |
| <b>2023</b> | 43.803           | 57.042            |

## Accordi con altri vettori

MOM ha sottoscritto diversi accordi inter-Aziendali al fine di favorire la Clientela e la fruizione dei servizi pubblici di trasporto. Di seguito i servizi gestiti in pool:

- **Linea 8E Treviso-Venezia**  
realizzata in accordo con ACTV-AVM
- **Linea 101 Treviso-Padova**  
realizzata in accordo con “Busitalia Veneto”

MOM ha inoltre accordi commerciali con altri soggetti assegnatari di servizi TPL nella provincia di Treviso al fine di garantire omogeneità tariffaria e integrazione per tutti i cittadini clienti (Barzi Service Srl, Caverzan Bus Srl, Sbizzera Srl). Sono in essere, inoltre, accordi di integrazione tariffaria con ATVO e Dolomitibus per favorire i cittadini che risiedono nelle aree di confine provinciale e utilizzano due vettori.



## Servizi scuolabus

MOM attualmente effettua **servizi scuolabus** per alunni delle scuole dell’infanzia, primarie e secondarie in 8 comuni.

Nello specifico nell’anno scolastico 2023-2024:

- Altivole - 3 scuolabus
- Breda di Piave - 3 scuolabus
- Castello di Godego - 3 scuolabus
- Fonte - 3 scuolabus
- Paese - 2 scuolabus
- San Zenone degli Ezzelini - 4 scuolabus
- Treviso - 6 scuolabus
- Villorba - 5 scuolabus

Gli scuolabus utilizzati sono quindi 29 e percorrono annualmente circa km. 300.000. Grazie a questo servizio, ogni giorno circa 1.500 studenti possono spostarsi facilmente da casa per raggiungere le proprie scuole, usufruendo di pulmini di **classe Euro 6 ed Euro 5**, alcuni alimentati a **metano** per contribuire a **ridurre l’inquinamento atmosferico**.

Gli scuolabus sono sottoposti a pulizia ordinaria ogni giorno, a pulizia di fondo ogni settimana e a lavaggio esterno con cadenza programmata. Il **personale di guida** che effettua il servizio scuolabus è **opportunamente formato per l’interazione con i soggetti minori e per il pronto soccorso pediatrico**. Gli utenti possono in ogni momento consultare tramite web i percorsi degli scuolabus.

Per andare incontro alle necessità delle famiglie i percorsi sono definiti con l’obiettivo di avvicinare più possibile il punto di carico e scarico alla propria abitazione, garantendo condizioni di sicurezza, rimanendo comunque all’interno dei parametri chilometrici e temporali previsti nel contratto d’appalto.

L’indagine per la soddisfazione del cliente per l’anno 2022-2023 effettuata per conto del Comune di Treviso ha rilevato un’alta soddisfazione nel **90%** degli intervistati e una media soddisfazione nel restante 10%.



**8 comuni  
29 scuolabus  
300mila km**



**3 scuolabus**  
Altvole



**2 scuolabus**  
Paese



**3 scuolabus**  
Breda di Piave



**4 scuolabus**  
San Zenone  
degli Ezzelini



**3 scuolabus**  
Castello  
di Godego



**6 scuolabus**  
Treviso



**3 scuolabus**  
Fonte



**5 scuolabus**  
Villorba

# 3.2.

## Responsabilità verso i clienti viaggiatori



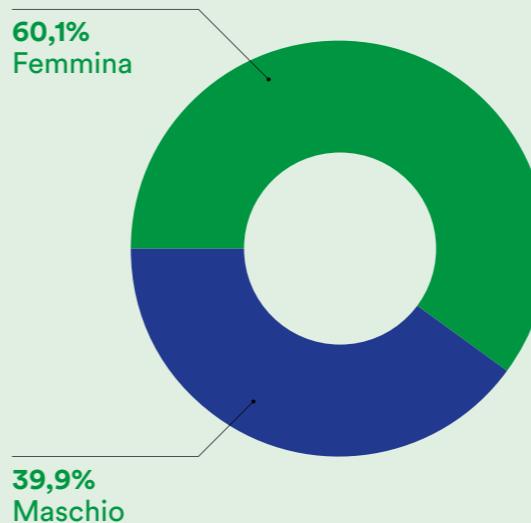
### Profilo dei viaggiatori

Avere cura delle esigenze dei Clienti, mettendole al centro del proprio operare, è la prima missione Aziendale. In base all'indagine svolta su un campione di 1.578 persone, intervistate a maggio 2023 per l'annuale rilevazione di *Customer Satisfaction*, il 60,1% dei viaggiatori è di genere femminile, il 68,7% è rappresentato da giovani. Tra le classi di età più rappresentate troviamo: minori di anni 18 al 38,9%; tra 18 e 24 anni il 29,8%; tra i 45 e i 54 anni il 10,4%. Tra i motivi di spostamento troviamo al primo posto lo studio (73,8%); il lavoro (16,4%); il tempo libero (5,7%); gli acquisti (1,3%).

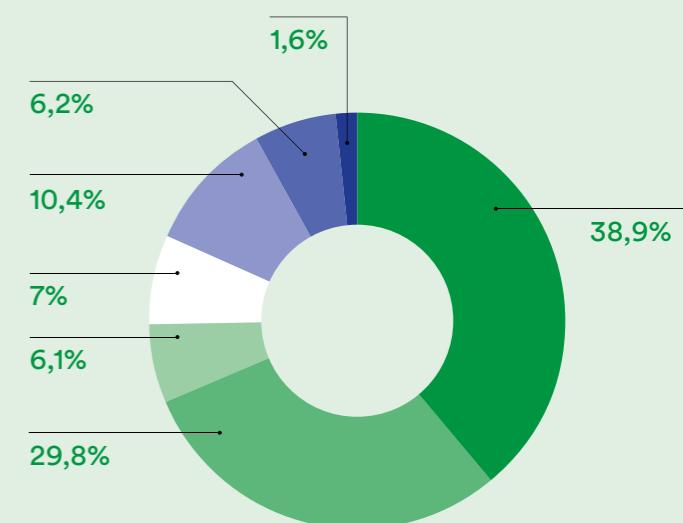
### Motivi e frequenza di utilizzo dei mezzi MOM

Nell'anno corrente, i motivi di utilizzo dei mezzi MOM hanno riguardato principalmente lo studio per il 73,8%, il lavoro per il 16,4%, il tempo libero per il 5,7%, gli acquisti per l'1,3% e visite in servizi al territorio per lo 0,7%. Per il 2023, l'85,1% dei clienti dichiara di utilizzare i servizi MOM tutti i giorni. Il 6,9% utilizza il bus 3-4 volte la settimana; il 4,2% qualche volta al mese; il 3,8% 1-2 volte a settimana.

Viaggiatori MOM divisi per tipologia



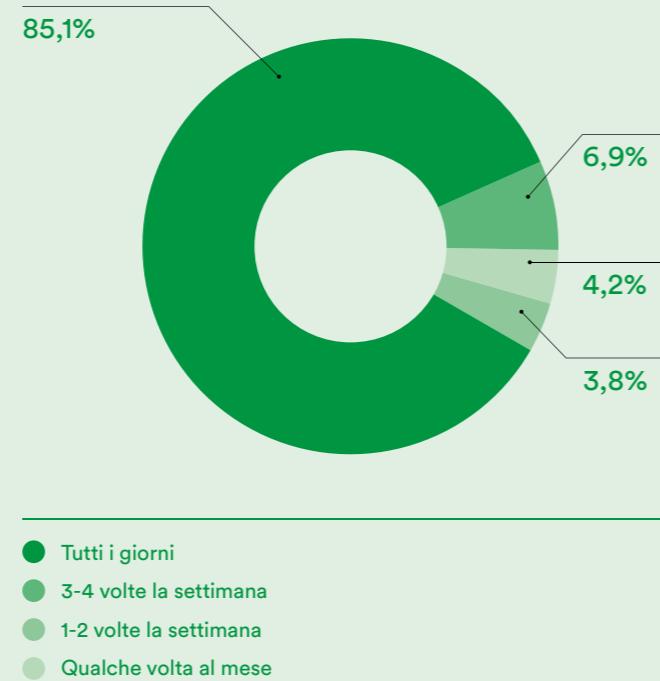
Viaggiatori MOM divisi per fasce d'età



- < 17 anni
- 18 - 24 anni
- 25 - 34 anni
- 34 - 44 anni
- 45 - 54 anni
- 55 - 64 anni
- > 65 anni



### Frequenza di utilizzo dei mezzi MOM



## Standard di qualità e indagine di soddisfazione

Misurare il **grado di soddisfazione dei clienti** risulta indispensabile per migliorare la qualità dei servizi, valorizzando i punti di forza e migliorando costantemente i fattori di debolezza. L'indice generale di soddisfazione della Clientela nel 2023 si è attestato all'89,2% (percentuale dei clienti che ha dato un voto superiore a 6 ai servizi di MOM). La Customer Satisfaction si realizza con

un campione di oltre 1.500 interviste. Il piano di campionamento tiene conto dei 5 bacini di servizio dove opera MOM. La rilevazione (effettuata a maggio 2023) è stata curata da Azienda certificata e realizzata attraverso interviste, per l'appunto, telefoniche, on line e face to face. Il campione, infine, si è espresso su 13 driver indicati come da tabella:

| Confronto nel tempo   | 2023 | 2022 | 2021 |
|---|------|------|------|
| Pulizia dei mezzi   | 6,54 | 6,80 | 7,07 |
| Sicurezza intesa come mancanza di incidenti                     | 8,35 | 8,58 | 8,81 |
| Puntualità e regolarità delle corse                             | 6,40 | 6,32 | 6,80 |
| Impegno nel rispetto dell'ambiente                              | 7,16 | 7,38 | 7,54 |
| Servizio svolto dalle biglietterie allo sportello               | 7,20 | 7,55 | 7,75 |
| Livello di affollamento dei mezzi                               | 6,09 | 6,06 | 6,49 |
| Cortesia del personale di bordo                                 | 7,03 | 7,04 | 7,49 |
| Condotta di guida degli autisti                                 | 7,28 | 7,53 | 8,07 |
| Sicurezza del pericolo di furti e borseggi                      | 7,98 | 8,17 | 8,47 |
| Informazioni offerte ai clienti                                 | 7,17 | 7,30 | 7,48 |
| Comfort dei mezzi   | 6,96 | 7,21 | 7,58 |
| Collegamenti con altri mezzi di trasporto                       | 6,92 | 6,98 | 7,09 |
| Qualità dei servizi ai viaggiatori con ridotte capacità motorie | 6,81 | 7,00 | 7,19 |

## Punti di forza e criticità

I clienti coinvolti inoltre hanno indicato l'importanza (su una scala da 1 a 10) dei principali fattori di qualità che MOM persegue durante le proprie attività aziendali.

Di seguito il prospetto che include i 3 fattori di qualità maggiormente rilevati, in questo senso, mediante l'analisi.

**Sicurezza intesa come mancanza di incidenti** 9,49

**Sicurezza da furti e borseggi** 9,31

**Condotta di guida degli autisti** 9,12

**Sicurezza e condotta di guida** sono anche i driver in cui la soddisfazione della clientela risulta più alta, come si può denotare dalla tabella del paragrafo soprastante.

## Punti di forza da mantenere

- Sicurezza intesa come mancanza di incidenti
- Sicurezza intesa come assenza del pericolo di furti e borseggi
- Condotta di guida degli autisti



## Punti di debolezza da migliorare

- Puntualità e regolarità delle corse



## Minacce da verificare

- Livello di affollamento dei mezzi
- Pulizia dei mezzi
- Cortesia del personale di bordo
- Comfort dei mezzi
- Impegno nel rispetto dell'ambiente
- Qualità servizi aggiuntivi
- Servizio svolto dalle biglietterie
- Informazioni offerte ai clienti tramite sito
- Presenza di efficaci azioni di vigilanza per prevenzione e sicurezza passeggeri
- Qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie
- Collegamenti con altri mezzi di trasporto



## Customer care: reclami e ciclo di miglioramento

MOM coltiva quotidianamente il **dialogo con la clientela**, impegnandosi ad ascoltare, verificare e rispondere ad ogni segnalazione, suggerimento o reclamo, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ed individuare con tempestività eventuali criticità.

Comprendere le reali richieste e aspettative dei Clienti è il punto di partenza per aumentare la soddisfazione dei passeggeri e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il servizio Clienti MOM è multicanale:

- Canale telefonico, disponibile dalle ore 7 alle 19 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 7:00 alle 15:30.
- Canale e-mail [segnalazioni@mobilidadimarca.it](mailto:segnalazioni@mobilidadimarca.it)
- Modulo on line sul sito [mobilidadimarca.it](http://mobilidadimarca.it) area Assistenza

La relazione con il cliente è divenuta nel tempo sempre più digitale: il 74,5% delle segnalazioni sono compilate direttamente dal cliente tramite il sito (telefono o e-mail rappresentano canali d'ingresso marginali). Il 51,4% dei reclami in ingresso, a seguito di procedura di verifica, è risultato infondato. I reclami accolti nel corso del 2023 sono stati 2.236.

|                                  | Web  | Call center | E-mail |
|----------------------------------|------|-------------|--------|
| <b>Reclami accolti</b>           | 1512 | 299         | 425    |
| <b>Reclami non accolti</b>       | 870  | 141         | 148    |
| <b>Suggerimenti conformi</b>     | 762  | 18          | 27     |
| <b>Suggerimenti non conformi</b> | 1    | 0           | 0      |

Il miglioramento del Customer Care ha visto concludersi nel corso del 2023 il **processo di introduzione di un nuovo gestionale** per la registrazione, il trattamento e il riscontro delle segnalazioni (suggerimenti, reclami, oggetti smarriti).

| Servizi di assistenza ai clienti   | 2023        | 2022       |
|------------------------------------|-------------|------------|
| Chiamate telefoniche gestite       | 43.135      | 42.724     |
| Suggerimenti/ assistenza           | 808         | 135        |
| Reclami trattati                   | 2.236       | 2.483      |
| Tempo medio di risposta ai reclami | 3,80 giorni | 2,9 giorni |



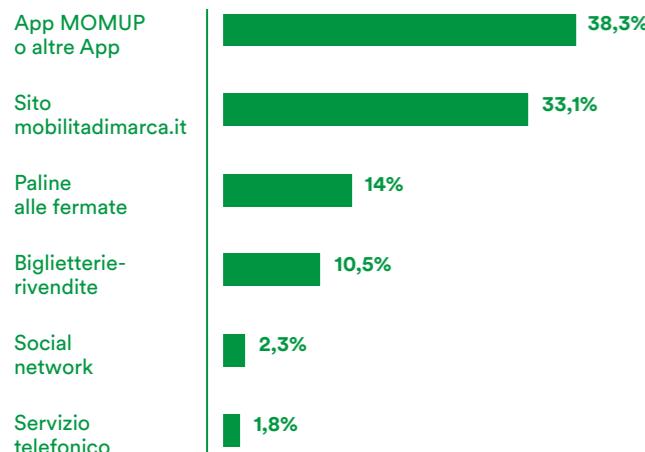
## Informazione e ascolto

**Ascolto, cortesia, professionalità, gestione multicanale e innovativa della comunicazione** sono i punti cardine della rete di comunicazione messa a punto da MOM. Fanno parte della rete:

- canale telefonico
- canali digitali (sito, App MOMUP, newsletter, social network, e-mail)
- canali tradizionali (sportelli rete vendita, paline di fermata, personale di bordo)

Nel corso del 2023 MOM ha inviato ai clienti iscritti **6 newsletter informative** contenenti le principali informazioni sui servizi o sulle tariffe (es. modalità di accesso al Bonus Trasporti), dal mese di novembre è stato attivato il servizio mensile "Pro Memo abbonamento" per ricordare a quanti non hanno rinnovato il mensile di viaggiare in regola. Attualmente il database clienti vede quasi 70mila contatti attivi. Tutto il processo di registrazione delle e-mail e di trattamento dei dati è realizzato nel rispetto delle **norme sulla privacy**.

Anche per avere informazioni sui servizi, così come per suggerimenti e reclami, il cliente MOM utilizza in prevalenza canali digitali: App MOMUP al primo posto, seguita da sito internet Aziendale. Se si somma la quota dei social network, il 73,7% dei clienti (campione Customer Service) dichiara di informarsi su canali digitali.



### Instagram

La fan base, costituita soprattutto da ragazzi, è cresciuta del 15% arrivando a 14426 persone. Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 355 contenuti che hanno visto 205 mila visualizzazioni (impressions) e migliaia di reazioni (oltre 12mila like, 109 commenti, 881 salvataggi).



### Facebook

La fan base, che nel tempo si è spostata sempre più verso una utenza di ultraquarantenni, soprattutto donne, ha visto una crescita della fan base del 2,4% arrivando a 8.586 fans a fine 2023. Sono stati 420 i post pubblicati (che hanno raccolto 3.461 like, 437 commenti, 717 condivisioni), 551 le visualizzazioni (impressions) totali.



### Telegram

Il canale Telegram MOM conta 822 iscritti (+13%) nell'anno, è dedicato alla comunicazione delle variazioni di servizio (deviazioni, manifestazioni etc). Su Telegram MOM ha attivi anche alcuni canali per agevolare le comunicazioni interne con il personale di bordo che può essere così raggiunto da aggiornamenti in real time sul proprio smartphone.



### LinkedIn

MOM è presente su LinkedIn con un account seguito da 443 persone e utilizza il social principalmente per condividere selezioni del personale.



## Politiche tariffarie e agevolazioni

Come prevedono i valori fondanti di MOM, l'Azienda offre un servizio a costi competitivi e con tariffe economiche giustificate, ponendo particolare riguardo alle categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili). Essere inclusivi significa, infatti, guardare ai bisogni differenziati dei cittadini Clienti mettendo in campo iniziative tariffarie che rendano maggiormente competitivi i servizi realizzati.

### Agevolazioni governative

Da aprile a dicembre 2023 è proseguita l'applicazione del **Bonus Nazionale Trasporti**, previsto dal Ministero per il Lavoro e le Politiche Sociali, per gli acquisti di abbonamenti. Rispetto al 2022, quando la platea degli aventi diritto era più estesa (persone fisiche con reddito fino a 35 mila Euro), nell'ultimo anno, il Bonus ha coinvolto i cittadini con un reddito entro i 20mila euro che hanno potuto richiedere uno sconto pari ad un massimo di 60 Euro.

Nel corso del 2023 sono stati applicati 25.497 Bonus per altrettanti acquisti (per un valore di 1,3 milioni di sconti applicati sui titoli emessi). La misura governativa ha sicuramente inciso sul comportamento di acquisto, favorendo, l'acquisto di titoli mensili. D'altra parte, MOM ha agevolato il riscatto del Bonus tramite acquisto sul sito per favorire la digitalizzazione degli acquisti.

Resta in essere tra le agevolazioni nazionali la possibilità di detrazione del 19% della spesa per abbonamenti al trasporto pubblico (fino ad un massimo di 250 Euro). L'obbligo di tracciabilità della transazione ai fini fiscali ha nel tempo inciso sull'incremento dei pagamenti virtuali.

### Bonus Trasporti

| Anno                    | N. Bonus      | Importo             |
|-------------------------|---------------|---------------------|
| Settembre 2022          | 7.934         | 426.981,90          |
| Ottobre 2022            | 6.043         | 296.550,30          |
| Novembre 2022           | 7.358         | 358.881,79          |
| Dicembre 2022           | 6.457         | 315.709,00          |
| <b>Totale (2022)</b>    | <b>27.792</b> | <b>1.398.122,99</b> |
| Aprile 2023             | 3.122         | 152.598,80          |
| Maggio 2023             | 4.379         | 212.318,90          |
| Giugno 2023             | 2.791         | 133.670,90          |
| Luglio 2023             | 1.910         | 97.049,90           |
| Agosto 2023             | 1.931         | 102.178,90          |
| Settembre 2023          | 499           | 28.153,00           |
| Ottobre 2023            | 2.446         | 134.690,80          |
| Novembre 2023           | 6.553         | 353.571,80          |
| Dicembre 2023           | 1.866         | 102.032,30          |
| <b>Totale (2023)</b>    | <b>25.497</b> | <b>1.316.265,30</b> |
| <b>Totale 2022-2023</b> | <b>53.289</b> | <b>2.714.388,29</b> |

### Fidelizzazione mensile studenti: 9+3

L'agevolazione prevede l'erogazione di un trimestre gratuito (per le mensilità di giugno, luglio e agosto) per gli studenti che abbiano rinnovato con costanza l'abbonamento mensile durante l'anno scolastico, a cominciare dal mese di settembre fino al mese di maggio. Tale iniziativa consente alle famiglie di distribuire su nove mesi la spesa per il trasporto dei figli e, d'altra parte, di spendere quasi come un annuale avendo in omaggio tre mesi estivi. La fidelizzazione degli studenti con emissione gratuita delle mensilità estive per chi ha acquistato 9 mensilità consecutive è proseguita con successo nel 2023, con una lieve flessione solo per i titoli validi in ambito urbano. Al fine di incentivare la digitalizzazione su App, l'accreditto del trimestre gratuito è avvenuto direttamente in maniera automatica su MOMUP per la maggior parte degli aventi diritto.

| Trimestre gratuito     | 2023         | 2022         |
|------------------------|--------------|--------------|
| Extraurbano            | 7.838        | 7.740        |
| Urbano Conegliano      | 46           | 38           |
| Urbano Montebelluna    | 9            | 15           |
| Urbano Treviso         | 1.420        | 1.906        |
| Urbano Vittorio Veneto | 52           | 58           |
| <b>Totale</b>          | <b>9.365</b> | <b>9.757</b> |



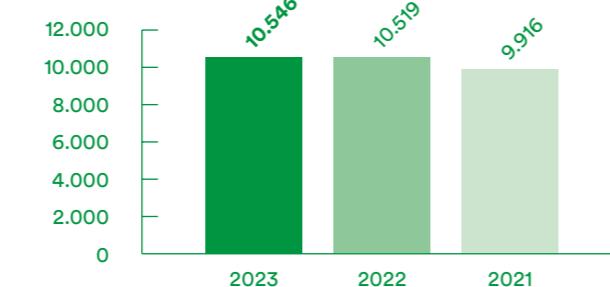
### **Abbonamenti fasce deboli e anziani**

#### Abbonamenti Fasce deboli ai sensi della LR 19/96

In adesione alle previsioni della normativa regionale vigente, MOM eroga ai cittadini con disabilità o con reddito minimo, in possesso della provista certificazione, titoli di viaggio con sconto dall'80 al 95%. Sono stati emessi 10.546 titoli di viaggio per un minor introito incassato di 579.450,70 Euro.

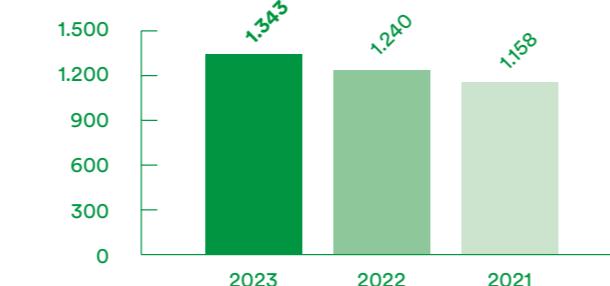
#### **Fasce deboli (LR 19/96)**

| Anno | Nr. abbonamenti | Euro       |
|------|-----------------|------------|
| 2023 | 10.546          | 579.450,70 |
| 2022 | 10.519          | 513.772,00 |
| 2021 | 9.916           | 461.804,00 |



#### **Anziani**

| Anno | Nr. abbonamenti | Euro       |
|------|-----------------|------------|
| 2023 | 1.343           | 254.773,00 |
| 2022 | 1.240           | 175.593,00 |
| 2021 | 1.158           | 135.507,00 |



### **Agevolazione annuale lavoratore**

Nel corso del 2023 si è concluso l'iniziativa realizzata dalla Provincia di Treviso che ha consentito l'erogazione di un contributo pari al 50% del valore per gli acquisti di abbonamenti annuali lavoratori.

L'iniziativa, iniziata con il mese di giugno 2022, si è conclusa nel mese di maggio 2023, ha visto l'erogazione da parte della Provincia di sconti – per un valore totale superiore agli 88mila Euro – a favore, potenzialmente, di 470 lavoratori che si sono abbonati annuali al trasporto pubblico.

L'iniziativa, realizzata nell'ambito delle azioni per la **riduzione dell'inquinamento atmosferico**, puntava a ridurre l'utilizzo dell'auto privata negli spostamenti casa-lavoro. L'iniziativa era cumulabile con il Bonus Nazionale Trasporto, pertanto l'agevolazione è stata mediamente superiore al 50% dell'importo tariffario.

### **Manovra tariffaria**

Con Delibera 6/2023 dell'Ente di Governo per il Trasporto Pubblico nella Provincia di Treviso sono state adeguate le tariffe. Il **nuovo sistema tariffario** è entrato in vigore il 1° luglio 2023 e ha previsto in sintesi:

- un adeguamento delle tariffe all'andamento inflazionistico; l'incremento è stato maggiore per i biglietti e quindi per la clientela occasionale, mentre è stato più contenuto per gli abbonamenti, e quindi, premiando la fidelizzazione;
- l'eliminazione del titolo di viaggio di navetta o prolungamento scolastico; a vantaggio degli studenti abbonati è stato stabilito l'utilizzo gratuito dei servizi scolastici dedicati ai trasferimenti da/per le sedi degli istituti (la decisione ha coinvolto circa 1.500 studenti che non hanno più la necessità di un doppio abbonamento e che, nonostante il rincaro dell'abbonamento principale, da settembre 2023 risparmiano per i servizi di trasporto);
- eliminazione della cosiddetta "zona A" in area urbana Treviso al fine di rendere omogenee le tariffe nella medesima.

### Agevolazione acquisto biglietto digitale

Con delibera 11/2023 l'Ente di Governo ha stabilito tariffe più economiche per l'acquisto di biglietti tramite l'App MOMUP. L'agevolazione (in media del 20%) è entrata in vigore il 1° settembre 2023 e pronta a **favorire la digitalizzazione degli acquisti occasionali riducendo l'impatto ambientale** e i costi dell'emissione di biglietti elettronici stampati (2milioni sono stati i biglietti fisici distribuiti nel corso del 2023).

### **Promo MOMUP i biglietti digitali ora costano meno!**

Risparmi,  
viaggi smart  
e green!



# Digitalizzazione degli acquisti

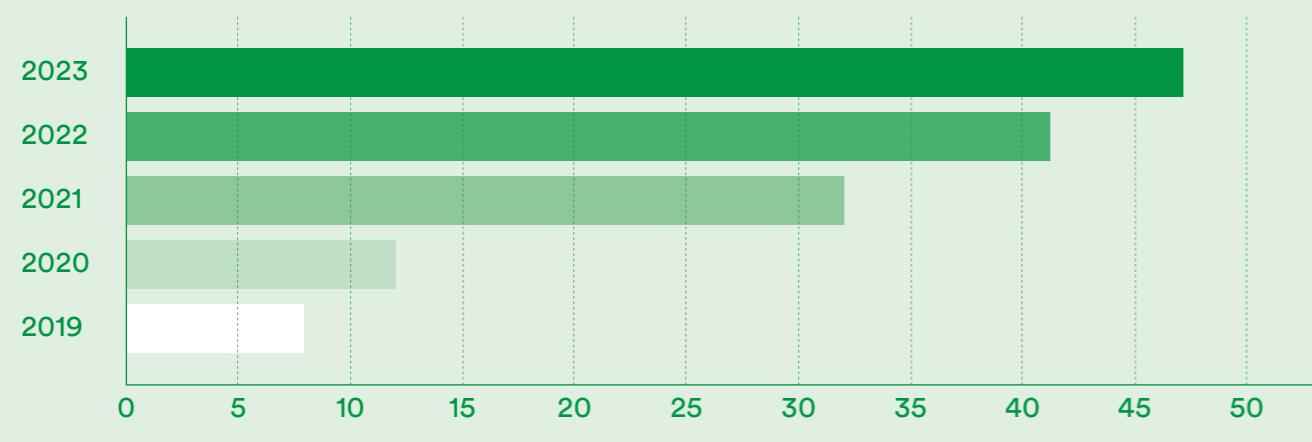
L'esperienza di acquisto digitale mette le persone al centro del processo: i Clienti possono comprare on line i biglietti o gli abbonamenti in formato digitale, dove e quando vogliono, senza dover passare in un punto vendita e svincolandosi da qualsiasi supporto fisico, se non il proprio smartphone. Tutta l'**esperienza di viaggio si fa smart**: dalla progettazione tramite travel planner, alla transazione che esclude il contante, fino alla salita a bordo con la convalida con un touch del biglietto sullo smartphone.

Nel 2023 il 47,1% del totale acquisti fidelizzati (abbonamenti) è avvenuto senza recarsi in biglietteria tramite canali virtuali:

- Sito internet
- App MOMUP
- Sportell Bancomat Intesa

Tra i clienti fidelizzati la crescita dei canali di acquisto virtuale è stata esponenziale: da 7,9% del 2019, al 12% del 2020, al 32% del 2021, al 41,2% del 2022 fino al 47,1% nell'ultimo anno.

**Andamento quantità abbonamenti virtuali (in %)**



L'acquisto dei biglietti smaterializzati può avvenire tramite:

- App MOMUP
- SMS

Nel corso del 2023 i biglietti venduti tramite questi canali sono stati il 20,4% del totale biglietti (contro il 15,9% del 2022). Nello specifico, sono stati emessi automaticamente dal sistema di vendita e messi a disposizione su applicazione MOMUP 8.291 trimestrali gratuiti studenti su un totale di no 9.365, ovvero una quota pari al 88,53%.

Resta attiva la promozione **“tessera digitale gratuita”**: i clienti possono procedere al nuovo tesseramento direttamente tramite il sito. Una volta creata la tessera se l'acquisto dell'abbonamento prosegue tramite modalità digitali (con visualizzazione in App MOMUP) al Cliente non viene addebitato il costo della tessera di 12 Euro.

Nel 2024, con il completamento delle installazioni delle nuove validatrici su tutta la flotta, proseguirà lo sviluppo del **sistema ABT (Account Based Ticketing)** in un'ottica di bigliettazione smaterializzata (tramite QRcode) e di pagamento contact less con carta di credito direttamente tramite il validatore.

Nell'ambito dei progetti per la digitalizzazione dei canali informativi e di vendita, è inoltre previsto nel 2024 un aggiornamento del Travel Planner sul sito e l'inserimento del modulo on “Calcola la Tariffa” per agevolare la progettazione del viaggio e l'acquisto del titolo corretto per lo spostamento. Infine, verrà aggiornata l'App MOMUP che passerà dalla vecchia piattaforma “Cordova” alla nuova e più performante “React Native”.

Si andrà anche a sperimentare un nuovo sistema di vendita a bordo con uno strumento bancario in dotazione al conducente: è previsto il noleggio di 30 postazioni portatili per la vendita contact less con carte di credito, la verifica dei titoli di viaggio e l'emissione di sanzioni a bordo da parte del conducente (App My Ticket).

## Rete vendita capillare

La rete vendita tradizionale resta comunque capillare nel territorio di competenza con:

- Punti vendita n. 427
- Rivendite informatizzate n. 9
- Biglietterie n. 21

Grazie al servizio booking on line i clienti possono prenotare il proprio appuntamento allo sportello e accedere con priorità nel giorno e orario che desiderano, azzerando quindi le attese.



## Accessibilità e servizi per persone a ridotta mobilità

L'impegno nel rinnovo della flotta sta rapidamente innalzando la quota di mezzi non ancora accessibili a tutti: il 40,2% dei mezzi è dotato di pedana per accesso carrozzine (il dato sale a 66% in ambito urbano); il 58,2% dei mezzi è dotato pianale ribassato (il 100% in ambito urbano). Tali dotazioni consentono una migliore fruizione del servizio, da parte di tutti, oltre ai disabili anche agli anziani e alle mamme con passeggino. Diversi mezzi, inoltre, hanno il sistema di kneeling.

**Mezzi interurbani**  
accessibili a passeggeri con RCM



**28%**  
con pedana

**Mezzi urbani**  
accessibili a passeggeri con RCM



**66%**  
con pedana



## Contrasto all'evasione

Per effetto della riorganizzazione Aziendale, una parte significativa del personale di controlleria è stata destinata ad altre mansioni. Ciò ha comportato un periodo di riduzione del personale assegnato a tale attività, con conseguente riduzione dei passeggeri controllati e successivamente, dopo l'avvio del nuovo progetto di contrasto all'evasione, una ripresa significativa dell'attività. Il dato annuale in peggioramento della percentuale di evasione risente quindi di questo andamento.

Il nuovo progetto di contrasto evasion ha previsto:

- **Attività svolta da steward:** con l'avvio del servizio scolastico a settembre, e successivamente, nelle prime settimane di novembre e dicembre 2023, nei principali Hub sul territorio sono stati impiegati steward per il controllo dei passeggeri in salita, per verificare i titoli di viaggio e invitare a regolarizzare lo stesso in caso di persone sprovviste.
- **Attività svolta da controlleri:** dopo un percorso di formazione e accreditamento, dall'ultima settimana di ottobre 2023 sono entrati in servizio 7 agenti di controlleria esterna che si sono aggiunti ai 5 controlleri MOM. La messa in campo delle attività di contrasto evasion ha stimolato l'acquisto degli abbonamenti (con una particolare crescita degli annuali) e un recupero di incassi da titoli di viaggio, oltre ad un incremento delle sanzioni emesse.

Dal mese di ottobre MOM ha realizzato una **campagna di comunicazione** dedicata a promuovere i corretti comportamenti e a stimolare la regolarizzazione del titolo di viaggio, in particolare tra gli studenti, ricordando che la soluzione più vantaggiosa è sempre l'abbonamento.

| Anno                   | 2023    | 2022    | 2021    |
|------------------------|---------|---------|---------|
| Passeggeri controllati | 157.892 | 202.828 | 168.016 |
| Sanzioni elevate       | 8.289   | 8.856   | 7.903   |
| % evasione             | 5,20%   | 4,4%    | 4,7%    |

È proseguita, poi, la digitalizzazione del processo di emissione e pagamento della sanzione: l'introduzione nel 2022 di computer portatili in dotazione ai verificatori ha dato i suoi frutti nel corso del 2023, anno in cui è stato introdotto il pagamento on line delle sanzioni.

Se il 56,6% delle sanzioni elevate è stato pagato in biglietteria o in contanti all'agente accertatore, quasi il 17% è stato pagato a bordo con POS, la quota restante tramite canali digitali sul sito (carte di credito, Mooney-Sisal Pay o Pago PA).



## 3.3. Responsabilità verso la collettività



## Il dialogo con le comunità

Interpretare ogni giorno la responsabilità sociale d'impresa coltivando il **dialogo e la collaborazione con i territori**, questo è l'impegno di MOM. Per promuovere e diffondere uno sviluppo equo, sostenibile e sorretto da principi e valori etici è necessaria una co-progettazione e collaborazione di tutti gli attori sociali, civili e istituzionali. In questo contesto MOM ha proseguito nel dialogo con le comunità facendosi partner di numerose iniziative.

### MOM per il sociale

#### Partner tecnici per uno sport inclusivo

A settembre 2022 MOM è stata partner tecnico della manifestazione “6 Insuperabile”, progetto per l'inclusione sociale, artistica e sportiva dei giovani.

#### Vicini ai pazienti oncologici

Da anni MOM mette a disposizione in comodato mezzi in utilizzo all'associazione Lilt per il trasporto dedicato di pazienti oncologici bisognosi di cure. Nel corso del 2023 con Provincia di Treviso, Comune di Quinto e Ulss 2, MOM ha partecipato all'iniziativa “Fermata della prevenzione”.



#### Giovani lettori Vittoriesi

Nel mese di aprile, L'Azienda ha consentito la libera circolazione sui servizi urbani per 4 quattro giorni della manifestazione “Foreste di Libri: giovani lettori mettono le radici” a tutti i ragazzi che hanno partecipato alle iniziative culturali.

#### Fermate accessibili

MOM partecipa, con i Comuni di Valdobbiadene e di Pieve del Grappa e alla Provincia di Treviso, al progetto di ricerca: Inclusive Accessible Stops Project. Il piano si pone l'obiettivo di eliminare di tutte le barriere architettoniche alle fermate dei bus per rendere fruibili questi spazi cittadini a mamme con i passeggini, anziani, ipovedenti e persone con disabilità.

### MOM per la cultura

#### Un Parco di Note 2023

L'Azienda ha sostenuto l'iniziativa culturale 2023 “Un Parco di Note” tradizionale concerto che si svolge in estate nel parco del S.Artemio a Treviso in collaborazione con la Provincia di Treviso.

#### Riconoscimenti

MOM ha ricevuto nel 2023 il premio Anav per il “Progetto Academy 2023” dedicato a valorizzare i percorsi formativi realizzati dalle aziende di trasporto.

### MOM per l'ambiente

A dicembre MOM ha promosso l'utilizzo del bus per gli acquisti natalizi mettendo in campo i biglietti 2 e 3 giorni a prezzo scontato.

## 3.4. Responsabilità verso le risorse umane



## Politiche per la gestione e selezione del personale

Nell'ambito della selezione del personale MOM agisce nel rispetto dei principi di **trasparenza, pubblicità e imparzialità** nonché da quanto previsto dal processo di selezione che è definito da un'apposita procedura Aziendale. Al fine di garantire un turnover interno virtuoso, i profili richiesti in fase di selezione sono preferibilmente ricercati fra le risorse umane interne a MOM.

La selezione è condotta nel rispetto dei principi del Codice Etico, delle procedure interne, delle pari opportunità e della non discriminazione.

MOM opera affinché le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari alle esigenze Aziendali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni genere. L'Azienda riconosce nelle risorse umane un fattore indispensabile per lo sviluppo dell'Azienda e persegue costantemente una politica volta al riconoscimento dei meriti e alla crescita delle capacità e delle competenze di ciascun dipendente, evitando qualsiasi forma di clientelismo nella selezione e progressione di carriera del personale.

## Pari opportunità e welfare Aziendale

Al fine di garantire le Pari Opportunità, conciliazione vita/lavoro, tutela di genere, L'Azienda stabilisce, in base alla legge 125/91 e al decreto legislativo 198 del 2006, di concerto con la RSU l'individuazione di turni fissi a FULL-TIME e la creazione di turni PART-TIME, da dedicare a quei lavoratori che soddisfano i criteri richiesti.

L'Azienda, inoltre, sta portando avanti un percorso di efficientamento e organizzazione dell'organico. Per fare questo, nel 2023 la struttura è stata divisa in 3 nuove aree operative: Direzione Esercizio, Direzione Manutenzione e Patrimonio e Direzione Amministrazione e Personale. Nei prossimi anni MOM ridefinirà il suo **fabbisogno di personale** in base alla revisione del programma di Esercizio, alle esigenze operative di ricorso al full service e all'ingresso di veicoli ad alimentazione alternativa.

Mobilità di Marca agevola i propri dipendenti, a tempo pieno e a part-time, riconoscendo ai figli **abbonamenti necessari** per il viaggio casa-scuola e viceversa, limitatamente alla parte di tragitto effettuata sulla rete MOM. L'agevolazione cessa al termine della scolarità del giovane che ne beneficia e, comunque, al compimento del ciclo di studi della scuola media superiore. Nell'anno 2023 il 21,68% dei dipendenti ha usufruito di questa agevolazione.

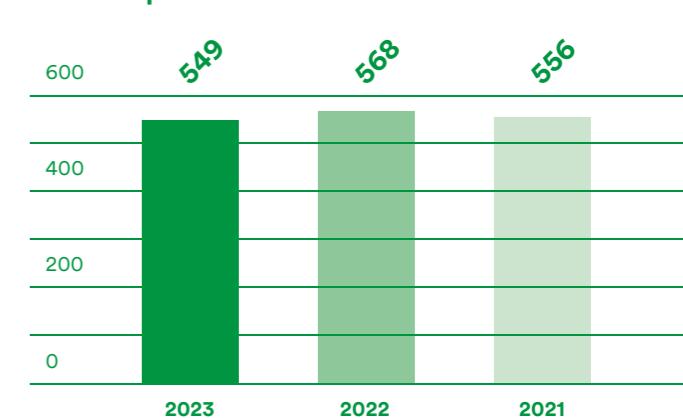
Tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato e che abbiano superato il periodo di prova, vengono iscritti al **piano sanitario** denominato "Fondo TPL Salute". La finalità del Fondo è quella di erogare agli iscritti prestazioni integrative a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Azienda si è resa parte attiva adempiendo agli obblighi contributivi per la costituzione dello stesso.

Infine, non sono stati riscontrati, come per gli anni precedenti, episodi di discriminazione per il 2023.

## Composizione e profilo del personale

Al 31 dicembre 2023 i dipendenti di MOM sono 549, di cui l'90,53% è costituito da uomini e il 9,47% da donne. La totalità dei dipendenti di MOM è coperta da accordi di contrattazione collettiva del lavoro (CCNL): 547 dipendenti sono coperti da CCNL Autoferrotranvieri e i restanti 2 da CCNL Dirigenti.

**Totale dipendenti MOM**



### Numero totale di dipendenti per genere

|                | 2022   |       |        | 2021   |       |        | 2020   |       |        |
|----------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|                | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale | Uomini | Donne | Totale |
| Numero persone | 497    | 52    | 549    | 514    | 54    | 568    | 500    | 56    | 556    |

### Numero totale di dipendenti per genere e qualifica

Per quanto riguarda la composizione dell'organico di MOM per categorie professionali, i dirigenti sono lo 0,36%, i quadri rappresentano lo 0,18%, gli impiegati il 10,75% e gli operai l'88,71%.

Il tema delle categorie protette è tenuto in stretta considerazione da MOM. In totale, i dipendenti

MOM rientranti nelle categorie protette sono pari a 9, di cui 6 uomini e 3 donne (dei 6 uomini 1 è un impiegato e 5 sono operai, mentre le 3 donne sono impiegate), che rappresentano rispettivamente il 67% e il 33%.

Con riferimento agli Operatori di Esercizio, la maggior parte di essi svolge la propria attività lavorativa nella città di Treviso e Castelfranco, rispettivamente per il 44,19% e il 19,53%.

|               | 2023       |           |            | 2021       |           |            | 2020       |           |            |
|---------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|               | Uomini     | Donne     | Totale     | Uomini     | Donne     | Totale     | Uomini     | Donne     | Totale     |
| Dirigenti     | 2          | 0         | 2          | 2          | 0         | 2          | 0          | 0         | 0          |
| Quadri        | 1          | 0         | 1          | 2          | 0         | 2          | 2          | 1         | 3          |
| Impiegati     | 34         | 25        | 59         | 30         | 25        | 55         | 31         | 26        | 57         |
| Operai        | 460        | 27        | 497        | 480        | 29        | 509        | 467        | 29        | 496        |
| <b>Totale</b> | <b>497</b> | <b>52</b> | <b>549</b> | <b>514</b> | <b>54</b> | <b>568</b> | <b>500</b> | <b>56</b> | <b>556</b> |

#### Distribuzione degli autisti nel territorio in cui opera MOM

Le aree operative sono raggruppate in funzione dell'area geografica dove sono situate e della presenza di un deposito attrezzato.

Le aree operative sono attualmente così individuate:

- Treviso (Area Sud)
- Castelfranco (Area Ovest)
- Conegliano (Area Est)
- Vittorio Veneto (Area Nord)
- Montebelluna (Area Centro)

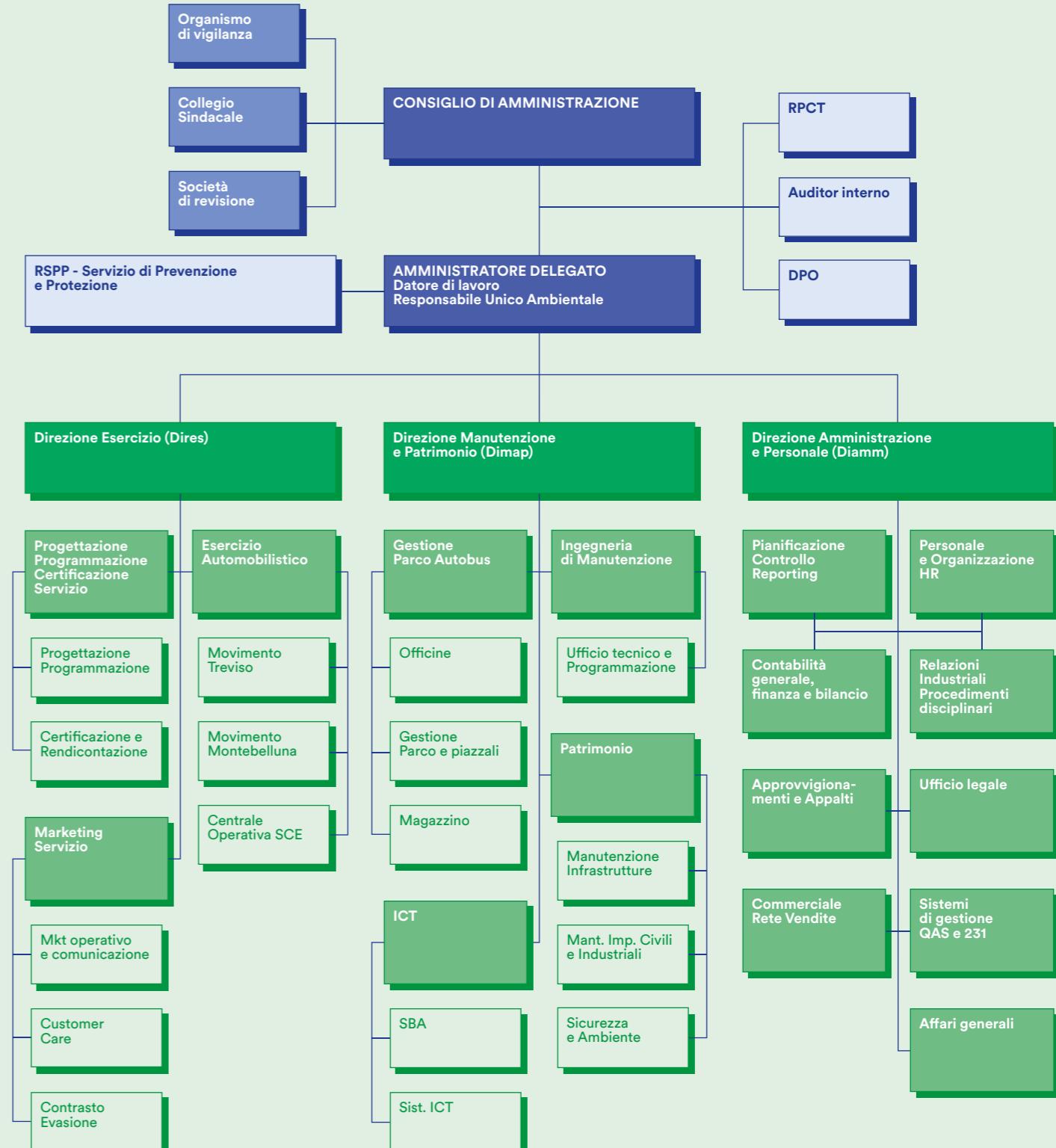
| Arearie operative | 2023         | 2022        | 2021        |
|-------------------|--------------|-------------|-------------|
| Treviso           | 44,19 %      | 47,03%      | 46,74%      |
| Castelfranco      | 4,19 %       | 19,41%      | 19,77%      |
| Vittorio Veneto   | 14,65 %      | 13,47%      | 13,25%      |
| Conegliano        | 17,44 %      | 15,98%      | 16,05%      |
| Montebelluna      | 19,53 %      | 4,11%       | 4,19%       |
| <b>Totale</b>     | <b>100 %</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

#### Età media e anzianità media dipendenti per qualifica

L'età media dei dipendenti che operano in MOM è pari a 51,10, leggermente superiore all'anno precedente. Osservando l'età anagrafica della popolazione Aziendale, si può notare una netta prevalenza di personale con elevata esperienza lavorativa.

|                     | 2023  | 2022  | 2021  |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Dirigenti           | 58,94 | 57,95 | 0     |
| Quadri              | 61,98 | 62,25 | 61,31 |
| Impiegati           | 50,14 | 49,21 | 48,62 |
| Operai              | 51,10 | 50,67 | 50,78 |
| Età media Aziendale | 51,05 | 50,60 | 50,62 |

#### Organigramma



## Numero totale dei dipendenti suddivisi per gruppo di età e categoria

La maggior parte del personale MOM appartiene alla fascia d'età >50 anni (il 65,21%), il 32,60% appartiene alla categoria 30-50 anni e l'2,19% appartiene alla categoria <30 anni di età.

|                      | 2023      |            |            |             | 2022      |            |            |             | 2021      |            |            |             |
|----------------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|------------|------------|-------------|
|                      | < 30 anni | 30-50 anni | > 50 anni  | Totale      | < 30 anni | 30-50 anni | > 50 anni  | Totale      | < 30 anni | 30-50 anni | > 50 anni  | Totale      |
| Dirigente            | 0         | 0          | 2          | 2           | 0         | 0          | 2          | 2           | 0         | 0          | 0          | 0           |
| Quadro               | 0         | 0          | 1          | 1           | 0         | 0          | 2          | 2           | 0         | 0          | 3          | 3           |
| Impiegato            | 2         | 23         | 34         | 59          | 2         | 26         | 27         | 55          | 1         | 32         | 24         | 57          |
| Operaio              | 10        | 156        | 321        | 487         | 10        | 176        | 323        | 509         | 6         | 211        | 279        | 496         |
| <b>Totale</b>        | <b>12</b> | <b>179</b> | <b>358</b> | <b>549</b>  | <b>12</b> | <b>202</b> | <b>354</b> | <b>568</b>  | <b>7</b>  | <b>243</b> | <b>306</b> | <b>556</b>  |
| <b>Percentuale %</b> | <b>2%</b> | <b>33%</b> | <b>65%</b> | <b>100%</b> | <b>2%</b> | <b>36%</b> | <b>62%</b> | <b>100%</b> | <b>1%</b> | <b>44%</b> | <b>55%</b> | <b>100%</b> |

## Dipendenti suddivisi per contratto e per genere

All'interno dell'organizzazione sono presenti 28 lavoratori non dipendenti, con contratto di lavoro somministrato, di cui 18 reclutati attraverso l'attivazione dell'Academy coadiuvata dalle agenzie interinali esterne "Umana Spa" o "Mrtemp".

|                     | 2023       |           |            | 2022       |           |            | 2021       |           |            |
|---------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|                     | Uomini     | Donne     | Totale     | Uomini     | Donne     | Totale     | Uomini     | Donne     | Totale     |
| Tempo indeterminato | 485        | 50        | 535        | 496        | 51        | 547        | 491        | 53        | 544        |
| Tempo determinato   | 12         | 2         | 14         | 18         | 3         | 21         | 9          | 3         | 12         |
| <b>Totale</b>       | <b>497</b> | <b>52</b> | <b>549</b> | <b>514</b> | <b>54</b> | <b>568</b> | <b>500</b> | <b>56</b> | <b>556</b> |
| Full-time           | 463        | 43        | 506        | 468        | 39        | 507        | 472        | 42        | 487        |
| Part-time           | 34         | 9         | 43         | 46         | 15        | 61         | 28         | 14        | 42         |
| <b>Totale</b>       | <b>497</b> | <b>52</b> | <b>549</b> | <b>514</b> | <b>54</b> | <b>568</b> | <b>500</b> | <b>56</b> | <b>556</b> |

Tra le **categorie protette** 1 impiegato ha meno di 30 anni, 1 operaio ha tra i 30 e i 50 anni, mentre 3 impiegati e 4 operai hanno più di 50 anni. Pertanto, tra le categorie protette che fanno parte del personale Aziendale di MOM, l'11% ha meno di 30 anni, un altro 11% è nella fascia 30-50 anni e infine ben il 78% ha più di 50 anni.

## Turnover aziendale

Nel corso del 2023, 32 nuovi dipendenti, di cui 6 donne, sono entrati a far parte dell'organico di MOM. Il numero di dipendenti in uscita è stato, invece, 53.

### Nuovi dipendenti assunti per genere e fasce d'età

|               | 2023       |                                  | 2022      |                     | 2021      |                     |           |
|---------------|------------|----------------------------------|-----------|---------------------|-----------|---------------------|-----------|
|               | Numero     | Tasso di assunzione <sup>4</sup> | Numero    | Tasso di assunzione | Numero    | Tasso di assunzione |           |
| Uomini        | < 30 anni  | 1                                | 10%       | 7                   | 64%       | 0                   | 0%        |
|               | 30-50 anni | 13                               | 8%        | 31                  | 18%       | 3                   | 1%        |
|               | > 50 anni  | 12                               | 4%        | 11                  | 3%        | 7                   | 2%        |
| Donne         | < 30 anni  | 1                                | 50%       | 0                   | 0%        | 1                   | 100%      |
|               | 30-50 anni | 1                                | 5%        | 2                   | 7%        | 2                   | 5%        |
|               | > 50 anni  | 4                                | 14%       | 1                   | 4%        | 1                   | 5%        |
| <b>Totale</b> |            | <b>32</b>                        | <b>6%</b> | <b>52</b>           | <b>9%</b> | <b>14</b>           | <b>3%</b> |

### Turnover registrato per fasce d'età e genere

|               | 2023       |                                | 2022       |                   | 2021      |                   |           |
|---------------|------------|--------------------------------|------------|-------------------|-----------|-------------------|-----------|
|               | Numero     | Tasso di turnover <sup>5</sup> | Numero     | Tasso di turnover | Numero    | Tasso di turnover |           |
| Uomini        | < 30 anni  | 1                              | 10%        | 1                 | 9%        | 0                 | 0%        |
|               | 30-50 anni | 8                              | 5%         | 11                | 6%        | 9                 | 4%        |
|               | > 50 anni  | 37                             | 11%        | 27                | 8%        | 23                | 8%        |
| Donne         | < 30 anni  | 0                              | 0%         | 0                 | 0%        | 0                 | 0%        |
|               | 30-50 anni | 5                              | 23%        | 2                 | 7%        | 0                 | 0%        |
|               | > 50 anni  | 2                              | 7%         | 4                 | 17%       | 4                 | 22%       |
| <b>Totale</b> |            | <b>53</b>                      | <b>10%</b> | <b>45</b>         | <b>8%</b> | <b>36</b>         | <b>6%</b> |

<sup>4</sup> Il tasso di assunzione è calcolato come rapporto tra i nuovi dipendenti assunti, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere.

<sup>5</sup> Il tasso di turnover è calcolato come rapporto tra i dipendenti dimessi, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere.

# Formazione

In data 18 gennaio 2023 MOM firma l'accordo sindacale con le RSU per l'**attività formativa per gli anni 2023 e 2024**. L'accordo prevede:

- l'Accordo Interconfederale del 05.07.2010 tra l'Organizzazione datoriale Confservizi – Confederazione dei Servizi Pubblici Locali - Asstra, Federambiente, Federutility (oggi Utilitalia) - e le Organizzazioni Sindacali CGIL, CISL e UIL per la costituzione del Fondo Interprofessionale Paritetico Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali denominato Fonservizi e riconosciuto dal Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale;
- il finanziamento di Fonservizi negli interventi di formazione professionale delle imprese associate a Confservizi, a qualunque settore esse appartengono, e di tutte le aziende che liberamente scelgano di versare al Fondo Formazione Servizi Pubblici Industriali il contributo dello 0,30%;
- le Linee Guida di Fonservizi (versione 01/2021) per la Presentazione, Gestione e Rendicontazione dei Piani Formativi a valere sul Conto Formazione Aziendale;
- che le Parti confermino la valenza del fattore Risorse Umane quale asset strategico fondamentale per una crescita equilibrata e per la costante creazione di valore, nonché quale elemento centrale per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo dell'Azienda, anche in relazione alla continua evoluzione dello scenario di riferimento;
- che le Parti abbiano individuato e verificato i fabbisogni formativi dell'Azienda necessari ad adeguare le competenze professionali alle esigenze del mercato di riferimento dell'Azienda nel settore.

In tale quadro, le parti hanno altresì analizzato tempi e modalità delle necessità formative, nonché gli strumenti utili per la più celere ed immediata realizzazione delle attività di formazione.

**Gli obiettivi formativi dell'Accordo quadro** sono reputati utili a:

1. ottemperare alla formazione obbligatoria in materia di sicurezza prevista dal D.lgs 81/08 nel suo testo attualmente vigente e dagli accordi stato regioni emanati e in via emanazione;
2. colmare un gap di conoscenze tecnico specialistiche che consentiranno all'organizzazione di essere sempre più performante;
3. sviluppare e valorizzare le cosiddette soft skills dei singoli e del gruppo, ossia quelle abilità traversali che comprendono flessibilità, capacità di operare a più livelli Aziendali e interagire in modo efficace con superiori, altri collaboratori, clienti e fornitori;
4. diffondere una cultura centrata sul rispetto della salute e della sicurezza di tutti coloro che lavorano.

L'Accordo quadro è articolato nei **seguenti corsi** che saranno esplicitati in diversi Piani formativi:

- A. Area Fiscale Legale
- B. Area Sicurezza e prevenzione della salute dei lavoratori
- C. Area Soft skills in Azienda
- D. Area IT
- E. Area Compliance (231 e privacy)
- F. Sviluppo competenze tecniche

Tra i corsi di formazione "specifica" elargita ai dipendenti, meritano particolare menzione "la gestione del welfare Aziendale", "agevolazioni contributive", "corso sulle paghe", "calcolo della ritenuta" ecc., tutti appartenenti alla macroarea "normativa sul lavoro".

Per i rischi Aziendali, sono stati forniti corsi sulla privacy, cybersecurity, protezione dei dati, modello 231 ecc. Sul tema "salute e sicurezza" i corsi hanno riguardato principalmente corsi

antincendio, soccorso stradale, primo soccorso, etc. In un contesto caratterizzato da importanti cambiamenti, di portata locale e nazionale per il settore Autoferrotranvieri, alcuni già avvenuti, altri di prossima o prevedibile introduzione, è fondamentale che il personale dell'Azienda sia posto in condizione di affrontare e gestire al meglio le novità future. La formazione è senza dubbio uno strumento efficace per raggiungere tale scopo.

Il riferimento formativo di cui si avvale MOM per la docenza ha incontrato **l'apprezzamento dei dipendenti**, date le modalità di approccio con gli stessi, l'utilizzo di un linguaggio di facile comprensione ed il continuo incoraggiamento alla discussione ed al confronto.

**Ore di formazione complessive elargite ai dipendenti nel triennio (suddivisi per genere e categoria)**

|               | 2023         |            |              | 2022         |            |              | 2021       |            |            |
|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|------------|------------|
|               | Uomini       | Donne      | Totale       | Uomini       | Donne      | Totale       | Uomini     | Donne      | Totale     |
| Dirigenti     | 22           | 0          | 22           | 0            | 0          | 0            | 0          | 0          | 0          |
| Quadri        | 6            | 0          | 6            | 2            | 36         | 38           | 9          | 3          | 12         |
| Impiegati     | 339          | 347        | 686          | 475          | 307        | 782          | 100        | 159        | 259        |
| Operai        | 2.545        | 64         | 2.609        | 2.256        | 248        | 2.504        | 96         | 629        | 725        |
| <b>Totale</b> | <b>2.912</b> | <b>411</b> | <b>3.323</b> | <b>2.733</b> | <b>591</b> | <b>3.324</b> | <b>205</b> | <b>791</b> | <b>996</b> |

**Ore medie di formazione elargite ai dipendenti (suddivisi per genere e categoria)**

|               | 2023        |             |             | 2022        |              |             | 2021        |              |             |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
|               | Uomini      | Donne       | Totale      | Uomini      | Donne        | Totale      | Uomini      | Donne        | Totale      |
| Dirigenti     | 11,00       | -           | 11,00       | -           | -            | -           | -           | -            | -           |
| Quadri        | 3,00        | -           | 3,00        | 1,00        | 36,00        | 12,67       | 3,00        | 3,00         | 3,00        |
| Impiegati     | 11,30       | 13,88       | 12,47       | 15,32       | 11,81        | 13,72       | 3,03        | 6,63         | 4,54        |
| Operai        | 5,30        | 2,21        | 5,13        | 4,83        | 8,55         | 5,05        | 0,19        | 20,29        | 1,38        |
| <b>Totale</b> | <b>5,67</b> | <b>7,61</b> | <b>5,85</b> | <b>5,47</b> | <b>10,55</b> | <b>5,98</b> | <b>0,39</b> | <b>14,13</b> | <b>1,70</b> |

Le ore di formazione vengono retribuite qualora vengano fatte fuori dell'orario di lavoro, questo succede soprattutto per il personale che effettua turni (autisti, operai). Infine, MOM ha investito, anche nel corso del 2023, nella **comunicazione e formazione del proprio personale in materia di politiche e procedure anticorruzione**.

Nel 2023 è proseguita la formazione su piattaforma "e-learning" in materia di privacy, iniziata nel 2022. La piattaforma è pensata per raggiungere tutti i dipendenti, siano essi impiegati, amministrativi o personale viaggiante distribuito sull'intero territorio provinciale.

## Progetto formazione conducenti su controllo a vista

Nel corso del 2023, dal mese di Agosto a fine anno, è stata sviluppata una attività di formazione interna sul **controllo a vista dei titoli di viaggio**, con particolare attenzione verso la bigliettazione digitale. La formazione interna è stata curata direttamente dal personale del servizio Controlleria e ha coinvolto 88 conducenti in sei corsie, da tre ore ciascuno, che si sono tenuti nelle varie sedi operative MOM.

## Progetto “Academy MOM”

Attraverso il progetto “Academy MOM”, l’Azienda afferma il proprio impegno nel mettere al centro dell’operare le persone e la loro formazione, a partire dagli operatori di esercizio che rappresentano il cuore del servizio di trasporto pubblico, primo front office dell’Azienda e attori principali nel miglioramento della qualità dei servizi.

Il progetto è realizzato in collaborazione con Umana Forma, società del Gruppo Umana che si occupa di formazione e CAT, Consorzio Autoscuole Trevigiane. Il percorso per il conseguimento delle Patenti D, DE e della Carta di qualificazione conducente-CQC è finanziato da Umana attraverso Forma.Temp, il fondo dedicato al finanziamento della formazione per lavoratori disoccupati o in somministrazione, e prevede, dunque, la totale copertura dei

costi per i partecipanti (che possono invece contare su benefit come rimborso spese orario, buoni mensa e utilizzo gratuito dei servizi MOM per raggiungere le sedi di formazione).

In parallelo i futuri conducenti affrontano anche la formazione in Azienda, con lezioni in aula e nei depositi. L’obiettivo è di fornire nozioni pratiche ma anche sviluppare le capacità relazionali verso il cliente, anche in casi di difficoltà, fornire le istruzioni operative nelle situazioni emergenziali come i sinistri, avviare fin da subito la prevenzione degli incidenti sul lavoro. Nell’anno 2023 si sono svolte la prima e la seconda edizione dell’**Academy di MOM**.

Dopo il periodo di formazione e il conseguimento delle partenti, il personale viene reclutato con contratto di somministrazione per 12 mesi al termine dei quali viene valutato e assunto presso Mobilità di Marca. Nel corso dell’anno sono state assunte 18 persone e visto il notevole interesse e i risultati ottenuti il progetto proseguirà anche per il 2024.

L’avvio e la prosecuzione dell’Academy si pone come vera e propria scuola d’impresa, dove confluiscono e si sviluppano know-how, valori Aziendali, comportamenti e strategie per la coesione e la crescita. L’individuazione di un team interno di trainer ha consentito di sviluppare un programma di formazione multidisciplinare per standardizzare e codificare insegnamenti e informazioni, spesso, trasmessi informalmente, al punto che tale formazione coinvolgerà progressivamente anche i conducenti già in servizio o assunti tramite procedure ordinarie.



# Salute, sicurezza e prevenzione

L'Azienda ha continuato ad investire anche nella **formazione “Health & Safety” (H&S)** sia sulla sicurezza nei luoghi di lavoro sia sull'implementazione di altre soft skill. Come tutti gli anni, la formazione viene progettata tenendo conto delle esigenze derivanti da quanto previsto nell'organigramma sicurezza per le diverse sedi operative (addetti antincendio, primo soccorso e preposti), da riorganizzazioni Aziendali, da nuove assunzioni, da cambio mansione temporaneo o definitivo e da necessità riguardanti l'uso di attrezzature e dagli esiti delle visite mediche.

Nel corso del 2023, come di consueto e nel rispetto della normativa vigente, si sono svolte le **visite ispettive alla presenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), del Medico Competente (MC) e dell'RSPP** in esito al quale il **Medico Competente**, nell'ambito delle sue competenze specifiche, ha aggiornato il nuovo protocollo sanitario. Le visite ispettive, svolte presso le principali sedi, hanno portato L'Azienda ad interventi mirati soprattutto negli ambienti di ristoro, oltre che lavorativi, che sono risultati bisognosi di riadattamento per renderli più adeguati alle necessità del personale interessato al loro utilizzo.

Parimenti nel corso dell'anno è proseguita l'incessante attività di **manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio di MOM** e ciò con particolare riguardo alle autostazioni (con rifacimento della segnaletica orizzontale di accesso e regresso, pulizia e riorganizzazione di pensiline, manutenzione di sbarre e cancelli, etc.).

Nel corso del 2023 il servizio di gestione della sicurezza, ed in particolare l'RSPP con il Dirigente “Officine e Patrimonio” hanno revisionato le Istruzioni Operative di Sicurezza per officine ed impianti implementandole ed aggiornandole alla mutata realtà Aziendale.

Nel corso del 2023 sono stati migliorati i presidi e la formazione degli operatori soprattutto per quanto riguarda la gestione e l'erogazione di metano per autotrazione presso i diversi siti Aziendali.

## Salute e sicurezza dei lavoratori

Da sempre Mobilità di Marca ha adottato un **sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro** certificandosi lo scorso anno con la nuova norma **UNI ISO 45001:2018**.

Il sistema di gestione stabilisce un quadro di riferimento per migliorare la sicurezza in modo efficace, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare le condizioni del luogo di lavoro in tema salute e sicurezza, affrontando e gestendo queste tematiche come opportunità di crescita nell'ottica del miglioramento continuo ed anche soddisfare tutti i requisiti legali derivanti dalla normativa in materia sicurezza.

In Azienda viene approfondito il **processo relativo alle attività pericolose**, che include la valutazione sulla probabilità che si verifichi un danno e gli effetti negativi una volta che il danno si è verificato (tramite Documento Valutazione dei Rischi - DVR); chiaramente con l'esame e la selezione accurata dei **DPC** (dispositivi di protezione collettiva) e **DPI** (dispositivi di protezione individuale), MOM intende diminuire costantemente la probabilità di accadimento di infortuni sul lavoro. Viene, dunque, considerata la consegna dei DPI ai lavoratori in base alla loro mansione, applicando il protocollo sanitario e verificando eventuali limitazioni legate alla mansione stessa.

Si redigono anche istruzioni operative di sicurezza (**IOP**), eventualmente presentate sotto forma di “One Point Lesson”, che vengono

spiegate ai lavoratori coinvolti e confrontate con le maestranze. Dopo l'applicazione delle istruzioni, viene **verificata la loro efficacia, con possibilità di riesame** e miglioramento. Come già anticipato, viene delineata la gerarchia dei controlli, che include preposti, capi squadra, responsabili degli uffici, dirigenti, l'addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP), l'RSPP e il Medico Competente (questi ultimi per mappare le diverse tipologie di rischio in cui si può incorrere).

Non esistono forme ritorsive nei confronti di lavoratore che segnali l'esistenza di un pericolo connesso alle attività Aziendali **anzi il sistema di gestione 45.001 favorisce la segnalazione di quasi infortuni** (eventi che si sarebbero potuti concretizzare sotto forma di infortunio ma che per effetto di un'interruzione della catena degli eventi non hanno generato danno al lavoratore). Nel contesto della formazione H&S, i lavoratori **hanno la possibilità di proporre misure per migliorare il sistema di gestione** della salute e sicurezza sul lavoro (SGS). È sempre consentito un dialogo diretto e costante anche con la dirigenza, senza necessità di formalità particolari. Inoltre, può accadere che durante le verifiche, il dirigente individui comportamenti che richiedono una formazione specifica e vi provveda direttamente o tramite il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), o più in generale, col Sistema di Prevenzione e Protezione (SPP).

MOM ha redatto un **piano di adeguamento e miglioramento per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro** che prevede interventi da effettuare a seguito di criticità o migliorie desunte dalle rilevazioni di rischi, investimenti

di attrezzature e impianti e lavori sulla struttura dell'officina di Via Castellana a Treviso. Gli audit e sopralluoghi interni ed esterni, l'attività di controllo effettuata dal personale sui dispositivi per le emergenze e la formazione sono momenti che sono in grado di aumentare la percezione dei rischi al fine di garantire sicurezza, efficienza e qualità in tutti processi Aziendali.

L'Azienda rileva, con un rapporto interno, gli infortuni, gli incidenti e i quasi infortuni e predisponde un'analisi delle cause degli eventi infortunistici (mancato rispetto di procedure, non corretto utilizzo di attrezzature, mancato coordinamento con altri lavoratori interessati, caso fortuito, disattenzione, mancato utilizzo dei DPI previsti) che mette in evidenza eventuali azioni correttive da attuare per evitare il ripetersi di tali circostanze.

L'Azienda si pone come obiettivo quello di **promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori in tutte le mansioni**, adoperandosi per prevenire ogni danno causato alla salute da condizioni legate al lavoro e proteggere i lavoratori contro i rischi derivanti dalla presenza di agenti nocivi. MOM si impegna, inoltre, nel destinare e mantenere i lavoratori in mansioni consone alle loro attitudini fisiologiche e psicologiche. Presso le sedi Aziendali vengono effettuate le visite periodiche di sorveglianza sanitaria, come previsto dal D.Lgs 81/08, nel rispetto del DVR e del protocollo predisposto dal Medico Competente.

Come prescritto dagli artt.25 e 53 del D.Lgs. 81/08 la riservatezza delle informazioni personali sulla salute dei lavoratori è garantita dalla



custodia delle cartelle sanitarie in modalità digitale presso l'archivio del Medico Competente; In base al D.M. 88/99, tutto il personale autista viene sottoposto ad accertamento e controllo dell'idoneità fisica e psico-attitudinale presso l'Unità Sanitaria Territoriale competente.

Anche nel 2023, il 100% dei lavoratori dipendenti e non dipendenti è coperto da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro basato su requisiti e/o standard/ linee-guida riconosciuti, il quale è stato sottoposto ad audit interno o certificato da terze parti indipendenti.

**Il tasso di infortuni registrabili sul lavoro è pari a 30** (numero infortuni occorsi su 1 milione di ore lavorate).

MOM non ritiene di avere pericoli sul lavoro che costituiscono un rischio di infortunio con gravi conseguenze. Inoltre, nel corso del 2023 non si sono registrati casi di malattia professionale (anche grazie alla forte presenza di componente sindacale in Azienda e di sei Rappresentanti dei Lavoratori alla Sicurezza).

In basso si riportano i prospetti degli infortuni sul lavoro sia per i dipendenti che per i lavoratori non dipendenti.

| Infortuni sul lavoro (lavoratori dipendenti)                  | 2023       | 2022        | 2022        |
|---|------------|-------------|-------------|
| Numero di infortuni sul lavoro registrabili, di cui:          | 30         | 33          | 28          |
| – Infortuni sul lavoro (in servizio)                          | 25         | 31          | 25          |
| – Infortuni sul lavoro (in itinere)                           | 5          | 2           | 3           |
| Numero ore lavorate   | 909.942,44 | 924.506,83  | 896.527,10  |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili<sup>6</sup></b> | <b>33</b>  | <b>35,7</b> | <b>31,2</b> |

| Infortuni sul lavoro (lavoratori non dipendenti)              | 2023      | 2022      | 2022      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Tipologie di infortuni sul lavoro (in servizio)               | 0         | 0         | 0         |
| Numero ore lavorate   | 26.392,37 | 29.255,54 | 52.572,32 |
| <b>Tasso di infortuni sul lavoro registrabili<sup>7</sup></b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  |

<sup>6</sup> Il tasso sugli infortuni sul lavoro registrabili per i lavoratori dipendenti è calcolato secondo la seguente modalità: (n. infortuni / n. di ore lavorate) x 1.000.000.

Tra i pericoli e rischi da cui scaturiscono eventuali infortuni, si possono menzionare pericoli di schiacciamento, investimento, caduta per lavori in quota, rischio elettrico (fulminazione eletrocuzione, ecc.).

In ogni caso, nessuno dei pericoli evidenziati nel DVR ha generato eventi infortunistici gravi o gravissimi durante il periodo di rendicontazione, né tantomeno decessi. In esito alla valutazione dei rischi, per ogni tipologia di rischio, l'azienda ha steso e divulgato procedure operative di sicurezza che gli operatori sono tenuti ad osservare nello svolgimento delle mansioni.

Le istruzioni operative di sicurezza di norma sono seguite da un percorso di training "on the job" o "formazione sul campo" (sia obbligatoria che non). Le azioni intraprese, intese a eliminare altri pericoli sul lavoro e a ridurre al minimo i rischi utilizzando la gerarchia dei controlli, hanno incluso specifici corsi di formazione su salute e sicurezza, chiarendo i ruoli di ciascuna figura Aziendale "addetta" alla prevenzione, mitigazione dei rischi connessi alla sicurezza del luogo Aziendale (RLS, RSPP, Medico Competente, ecc.).

## Provvedimenti disciplinari

## Relazioni industriali

Relativamente alle relazioni industriali il 2023 è stato un anno piuttosto attivo che ha visto la sottoscrizione di svariati accordi legati sia allo sviluppo e gestione del servizio (turni in deroga, stagionalità, ecc.) che alla conciliazione vita-lavoro (reperibilità- ferie estive, ecc.), che con incidenza economica sulla retribuzione del dipendente (salario d'ingresso, fringe benefit, ecc.). Altri progetti avviati nel 2023 sono al momento ancora oggetto di trattativa sindacale.

Dal punto di vista delle iscrizioni sindacali al 31/12/2023 i dipendenti iscritti erano n. 323 pari al 59% della forza lavoro (nel 2022 la percentuale dei lavoratori iscritti era pari al 55% dell'organico totale).

| Relazioni con sindacati <sup>8</sup>                                   | 2023   | 2022   | 2021  |
|--|--------|--------|-------|
| Dipendenti iscritti ai sindacati                                       | 323    | 313    | 318   |
| Ore di assemblee sindacali indette per i dipendenti                    | 546,99 | 2.571  | 2.826 |
| Ore di permessi utilizzate dai rappresentanti sindacali (Art.8 +Art.9) | 3.043  | 314,50 | 37    |

| Provvedimenti disciplinari per tipologia | 2023 | 2022 | 2021 |
|--|------|------|------|
| Multe                                    | 34   | 109  | 68   |
| Sospensioni                              | 2    | 12   | 17   |
| Censure                                  | 53   | 100  | 123  |
| Proroga aumento stipendio                | -    | -    | 1    |
| Retrocessione                            | -    | -    | 1    |
| Destituzione                             | -    | -    | 1    |

<sup>7</sup> Il tasso sugli infortuni sul lavoro registrabili per i lavoratori non dipendenti è calcolato secondo la seguente modalità: (n. infortuni / n. di ore lavorate) x 1.000.000.

<sup>8</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle colonne "2021" e "2022" relativi alla riga "Ore di assemblee sindacali indette per i dipendenti" presenti nella tabella "Relazioni con i sindacati" sono stati revisionati, in ottica di maggior conformità allo standard.

# 4. Responsabilità ambientale

## Temi materiali rendicontati

- Energia
- Emissioni
- Acquisti verdi
- Rifiuti
- Acqua

## SDGs supportati



## Risultati chiave 2023

- Implementazione impianto che prevede 21 colonnine di ricarica e approvvigionamento di energia da impianto fotovoltaico
- Acquisto di nuovi automezzi EURO 6, di cui una gran parte alimentati a gas metano, in aumento rispetto all'anno scorso del 25%
- I consumi (in GJ) di gasolio sono diminuiti del 4% rispetto al 2022
- I consumi (in GJ) dell'energia elettrica sono diminuiti del 7% rispetto al 2022
- Le emissioni (in tCO2 eq.) derivanti da gasolio per gli autobus sono il 4% in meno rispetto al 2022
- Il 24% circa dei rifiuti pericolosi viene recuperato
- Chiusura dell'impianto di lavaggio, con annessa diminuzione del rilascio di potenziali rifiuti pericolosi, nel sito di Montebelluna

# 4.1. Politiche di gestione ambientale



## Politiche di gestione ambientale

Mobilità di Marca attraverso la sua **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza**, considera, come principio fondamentale della propria strategia **“il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera”**.

Sul fronte delle emissioni e dei consumi energetici la prima voce di impatto è rappresentata dal parco mezzi circolante. Il **rinnovo della flotta autobus** puntando alla **progressiva de-carbonizzazione** e alla conversione a sistemi di alimentazione a basso, se non nullo, impatto ambientale. Tale scelta non è più una possibilità per le aziende di trasporto, ma una necessità impellente dettata anche dal sistema di incentivi, europei e nazionali, che impongono di orientarsi verso veicoli ad alta efficienza in termini di emissioni. **Questo cambiamento sta indirizzando in maniera irreversibile gli acquisti green aziendali** e comportando anche significativi investimenti nelle infrastrutture di rifornimento o ricarica elettrica. D'altra parte, l'importante digitalizzazione dei processi e dei sistemi di progettazione e controllo del servizio, di informazione e vendita, cambierà radicalmente la mobilità pubblica rendendola più accessibile ma anche meno impattante, orientandosi verso servizi sempre più vicini alle reali esigenze della clientela.

L'attenzione verso la riduzione degli impatti ambientali riguarda anche gli approvvigionamenti di beni, servizi e lavori: ove possibile, sulla base dell'oggetto dell'affidamento, MOM includerà sempre di più nei capitolati i Criteri Ambientali Minimi (CAM) sia quali criteri base, obbligatori per l'accesso alla selezione, che come criteri premianti, per poter ottenere un miglior punteggio in sede di valutazione tecnica delle offerte.

All'inizio del 2022 è partito il progetto di sostituzione di materiale plastico con materiale integralmente riciclabile, che include, anche, la distribuzione nelle strutture Aziendali di contentori per la raccolta differenziata, la quale è in costante monitoraggio nell'ottica della strategia ambientale adottata. Nel corso del 2023 il sito di Montebelluna ha subito un importate ridimensionamento da un punto di vista ambientale: ragioni strategiche e di tutela del territorio hanno indotto MOM a chiudere definitivamente l'impianto di lavaggio mentre si è mantenuto attivo il punto di rifornimento in attesa di poter disporre pienamente del nuovo deposito di via Forche a partire dall'estate 2024, con annessa estensione delle certificazioni riferite ai sistemi di gestione già posti in essere da MOM per altri siti aziendali, nello specifico: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

## 4.2. L'evoluzione della flotta MOM



### Evoluzione della flotta per la riduzione dell'impatto

L'inizio della corsa alla de-carbonizzazione è avvenuto nel 2019 quando il Parlamento europeo ha dichiarato l'emergenza climatica, emergenza che la Commissione Europea ha affrontato definendo la propria futura strategia volta al raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050 - il cosiddetto "Green Deal".

Nel 2021 la Commissione Europea ha presentato il "Fit for 55", un pacchetto di riforme che si prefiggeva di raggiungere, nel 2030, livelli di emissioni inferiori al 55% rispetto quelli del 1990. La **Transizione Green** dettata dal "Green Deal" e "Fit For 55" è stata interpretata da Mobilità di Marca sposando appieno il concetto di mobilità sostenibile, ponendo la massima attenzione alle forme alternative di alimentazione dei mezzi di trasporto nel proprio progetto di rinnovamento del parco mezzi, che, come visto, ha iniziato a concretizzarsi con l'introduzione, nel 2022, di 18 autobus nuovi, con cui MOM ha esteso l'impiego di carburanti alternativi quali il metano compresso oltre l'ambito urbano a cui tradizionalmente era confinato oltre ad aver introdotto, anche per i mezzi alimentati a metano, la novità costruttiva della tecnologia ibrida nelle motorizzazioni (a minor impatto ambientale).

L'Italia, per rispettare gli obiettivi del pacchetto "Fit for 55%" aveva definito con il DL n. 121/2021 i termini relativi al divieto di circolazione dei veicoli maggiormente inquinanti, in particolare per i veicoli a motore alimentati a gasolio/benzina categorie M2 e M3 (autobus TPL) a far data da:

- 30 giugno 2022 – autobus Euro 1
- 1° gennaio 2023 – autobus Euro 2 (D.L. 29 dicembre 2022, n. 198 – proroga al 1° gennaio 2024)
- 1° gennaio 2024 – autobus Euro 3

Tali divieti hanno subito le seguenti proroghe per gli autobus Euro 2 ed Euro 3:



1. D.L. 30 dicembre 2023, n. 215 – proroga ulteriormente al 31 gennaio 2024 – Emanato Decreto Dirigenziale (MIT) n. 4/2024 del 31/01/24 «esonero dal divieto per il solo 2024 per i bus E2 segnalati».
2. D.C.PO Dipart. Mobilità Sostenibile n. 241, 29 dicembre 2023 dispone l'esonero dal divieto di circolazione al 1° gennaio 2024 dei veicoli Euro 3 indicati come indispensabili per garantire la continuità e la regolarità dei servizi del trasporto pubblico locale.

Queste proroghe hanno permesso il mantenimento in servizio di veicoli di classe Euro 2 ed Euro 3 che sono comunque utilizzati solo per sopportare ai picchi della domanda di trasporto (vi è stata comunque una diminuzione del 10% rispetto al 2022); riguardo le classi 4-5-6, invece, vi è stato un aumento del 16% rispetto all'anno precedente (vedi grafico nella pagina seguente).



| Bus           | 2023       | 2022       | 2021       | 2020       | 2019       | 2018       | 2017       | 2016       |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Elettrico     | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 1          | 1          |
| Euro 6        | 139        | 111        | 92         | 91         | 64         | 56         | 28         | 27         |
| Euro 5        | 88         | 87         | 83         | 83         | 83         | 83         | 83         | 85         |
| Euro 4        | 11         | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          |
| Euro 3        | 175        | 173        | 173        | 173        | 168        | 163        | 161        | 161        |
| Euro 2        | 66         | 94         | 107        | 107        | 107        | 107        | 108        | 104        |
| Euro 1        | 0          | 0          | 6          | 6          | 21         | 22         | 23         | 27         |
| Euro 0        | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 16         | 46         | 47         |
| <b>Totale</b> | <b>483</b> | <b>472</b> | <b>468</b> | <b>467</b> | <b>450</b> | <b>454</b> | <b>453</b> | <b>455</b> |

| Anzianità          | 2023       |                     | 2022       |                     | 2021       |                     |
|--------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|
|                    | Numero     | Età media (in anni) | Numero     | Età media (in anni) | Numero     | Età media (in anni) |
| <b>Urbano</b>      | <b>155</b> | <b>14,26</b>        | <b>147</b> | <b>13,85</b>        | <b>140</b> | <b>13,72</b>        |
| Gasolio            | 107        | 15,95               | 103        | 15,20               | 102        | 14,62               |
| Metano             | 31         | 14,82               | 32         | 13,86               | 32         | 12,86               |
| Metano ibrido      | 9          | 1,31                | 5          | 0,66                | -          | -                   |
| Elettrico          | 4          | 5,91                | 4          | 4,91                | 4          | 3,91                |
| Gasolio ibrido     | 4          | 2,06                | 3          | 1,46                | 2          | 1,18                |
| <b>Extraurbano</b> | <b>328</b> | <b>15,10</b>        | <b>325</b> | <b>15,83</b>        | <b>322</b> | <b>15,74</b>        |
| Gasolio            | 293        | 16,78               | 311        | 16,51               | 321        | 15,79               |
| Gasolio ibrido     | 1          | 0,87                | -          | -                   | -          | -                   |
| Metano             | 10         | 1,82                | 10         | 0,82                | 1          | 0,24                |
| Metano ibrido      | 24         | 0,61                | 4          | 0,66                | -          | -                   |
| <b>Totale</b>      | <b>483</b> | <b>14,83</b>        | <b>472</b> | <b>-</b>            | <b>462</b> | <b>-</b>            |

## Anzianità del parco mezzi

Il parco autobus per il trasporto pubblico locale di MOM al 31 dicembre 2023 presenta un'età media elevata, pari a 14,83 anni. La maggior parte del materiale rotabile è costituito da mezzi a gasolio, di cui il 52,2% (252) con classe inferiore a Euro 5 (non più beneficiaria del rimborso sulle accise).

## Programmi di rinnovo della flotta

Continua il piano d'investimento aziendale, in coerenza con gli indirizzi di programmazione delle politiche pubbliche. Nel 2023 sono stati immatricolati:

- **6 veicoli urbani** 12 metri Euro 6e, di cui:
  - a) 4 ibrido-metano
  - b) 2 gasolio ibrido
- **11 veicoli interurbani** 12 metri Euro 6e, di cui:
  - a) 10 ibrido-metano
  - b) 1 gasolio ibrido alimentazione ibrido
- **18 veicoli interurbani** 18,75m metri Euro 6e ibrido-metano
- **2 veicoli interurbani** corti Euro 6e a gasolio.

Inoltre, in sostituzione dei veicoli Euro 2, sono stati acquistati 2 autosnodati usati Euro 5 EEV e con contratto di locazione 13 autobus (quasi tutti Euro4).

## Composizione del Parco nuovi acquisti 2023

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Urbano</b>             | <b>6</b>  |
| ibrido gasolio            | 2         |
| ibrido metano             | 4         |
| <b>Extraurbano</b>        | <b>23</b> |
| gasolio                   | 2         |
| ibrido gasolio            | 1         |
| ibrido metano             | 20        |
| <b>Totale complessivo</b> | <b>29</b> |

Il programma di rinnovo della flotta ha come primo obiettivo la dismissione progressiva dei veicoli diesel, investendo nell'acquisto di mezzi a metano, elettrici e ibridi. Tale cambiamento, inciderà profondamente nell'organizzazione Aziendale e deve essere accompagnato da ingenti investimenti nelle infrastrutture di ricarica e rifornimento.

MOM sviluppa, inoltre, piani di manutenzione del materiale rotabile atti a mantenere l'efficienza del veicolo, comprensivi di prove di combustione, ottimizzando l'impiego dei veicoli funzionanti e relegando i veicoli obsoleti con minor efficienza energetica (maggiori consumi e inquinamento) ai turni giornalieri a minor percorrenza (veicoli euro 2 e 3); in questo modo, MOM prosegue l'azione di rinnovo del parco rotabile come sopra anticipato.

## La transizione elettrica per la città di Treviso

La città di Treviso, collocata nell'elenco delle città italiane con la più alta concentrazione di polveri sottili nell'aria, ha potuto partecipare – tramite richiesta del Comune di Treviso e partnership con MOM – al **programma d'investimento** ai sensi del decreto MIMS n.530 del 23 dicembre 2021, per la transizione ecologica della mobilità cittadina.

Nell'ambito del **PUMS** (Piano urbano per la Mobilità Sostenibile) il Comune di Treviso ha delineato le nuove strategie per il trasporto in ambito cittadino, privilegiando la mobilità collettiva e leggera come misure di contrasto all'inquinamento atmosferico. È stato pertanto elaborato un **progetto di partnership tra Ente pubblico e MOM** che si articola in tre step di intervento finalizzati sia ad interventi di rinnovo del parco mezzi che infrastrutturali. Nel dettaglio, è previsto l'**acquisto** in tre tranches di **35 autobus elettrici ZEV** (10 bus 11 metri, 11 bus da 12 metri, con opzione di acquisto di ulteriori 14 mezzi).



La gara indetta nel corso del 2022, a seguito dell'assegnazione di contributi pubblici nell'ambito del Piano Strategico Nazionale Mobilità Sostenibile e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, ha determinato l'acquisto di:

- **10 bus elettrici MAN 10E lunghi 10.5m**
- **11 bus elettrici Yutong E12 lunghi 12m**  
con le relative colonnine di ricarica.

La messa in servizio per i primi 4 bus è prevista a partire da settembre del 2024 e per i rimanenti 17 bus a settembre 2025 con la concomitante rottamazione di 16 bus a gasolio e 5 autobus a metano).

Nel frattempo, potrà essere attivata l'opzione di acquisto di ulteriori 14 autobus, portando a 35 gli e-bus nell'area urbana: a conclusione del piano è prevista la sostituzione del 65% della flotta circolante nel bacino urbano con mezzi elettrici.

La transizione elettrica ha richiesto la creazione dell'infrastruttura di approvvigionamento e distribuzione dell'energia: l'**impianto di ricarica sta sorgendo nel deposito MOM** di via Castellana e prevede **21 colonnine di ricarica** con potenza massima fino a 150 kW l'una e un sistema di gestione "smart" da realizzarsi nel corso del 2024) per essere pienamente operativo all'arrivo dei primi e-bus.

## Le dotazioni all'avanguardia dei nuovi mezzi: confort e sicurezza

Tutti i nuovi mezzi sono dotati del massimo livello di dotazioni per garantire accessibilità, sicurezza, confort e informazione, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio del cliente e facilitare la guida da parte del conducente. Tra le dotazioni val la pena di evidenziare:

**la facilità di accesso** per le fasce deboli tra cui pianale ribassato, pedana disabili e sistema di inclinazione laterale veicolo;



**l'informazione all'utenza** (indicatori di percorso di grandi dimensioni, schermo TFT interno con le informazioni di viaggio, obliteratrici di nuova generazione);



**la sicurezza a bordo** (impianto di videosorveglianza, panic button per la chiamata di emergenza non solo verso la sala operativa MOM ma anche verso le forze dell'ordine, controllo veicolo da remoto AVM, controllo degli accessi)



**la sicurezza su strada** (radar frontale, radar laterale, assistente angolo cieco, resistenza al ribaltamento ECE R66.02, impianto di segnalazione e spegnimento incendi, sistema di controllo stabilità ESP, sistema elettronico di gestione della frenata, controllo elettronico della ralla, ECE R110 per i veicoli a metano);



**il confort di viaggio** (sospensioni indipendenti, sistema antirollio e beccheggio, climatizzazione integrale di elevata potenza, prese USB per la ricarica dei device degli utenti).





## Piano per gli spostamenti casa-lavoro

Nella mission di MOM, rientra l'obiettivo di rispettare l'ambiente e tutelare la sicurezza degli utenti e dei dipendenti. Oltre a proporre iniziative volte al miglioramento della qualità ambientale, MOM è convinta che sia possibile migliorare anche la **mobilità interna dei propri dipendenti** che si avvalgono dell'utilizzo dei mezzi di trasporto per recarsi a lavoro.

L'Azienda ha nominato un **Mobility Manager Aziendale** per individuare le modalità di spostamento dei dipendenti e promuovere iniziative di mobilità alternative all'utilizzo dell'autovettura personale, incentivando iniziative di carpooling, mobilità dolce (bicicletta, piedi, monopattini ecc.) oltre l'utilizzo di veicoli elettrici.

### Il contributo del trasporto MOM alla riduzione delle emissioni climalteranti

L'impegno di MOM riguardo all'ambiente si concretizza, inoltre, garantendo il rispetto delle prescrizioni di legge applicabili alle attività aziendali, definendo un **percorso di miglioramento gestionale attento alla sostenibilità ambientale**. È obiettivo prioritario ridurre l'inquinamento nelle lavorazioni e nelle sedi, diminuendo il consumo di risorse e adottando soluzioni tecnologiche atte a garantire la riduzione o il recupero dei rifiuti, la riduzione del consumo di energia e di acqua, il trattamento delle acque reflue e la riduzione delle emissioni in atmosfera.

Nell'esempio di calcolo proposto di seguito, si è voluto evidenziare il **minor impatto ambientale dell'autobus rispetto all'utilizzo del mezzo privato**, raffrontando le emissioni di CO<sub>2</sub> emesse da MOM nel trasporto di passeggeri rispetto le emissioni di CO<sub>2</sub> che si sarebbero generate se gli stessi passeggeri avessero utilizzato l'auto per lo stesso viaggio.

Difatti, il contributo dei servizi MOM nella riduzione delle emissioni nell'ultimo triennio è il seguente:

|   | 2023                |                              | 2022                |                              | 2021                |                              |
|---|---------------------|------------------------------|---------------------|------------------------------|---------------------|------------------------------|
|   | Emissioni Co2 (ton) | Consumo combustibili (litri) | Emissioni Co2 (ton) | Consumo combustibili (litri) | Emissioni Co2 (ton) | Consumo combustibili (litri) |
| Servizi MOM                                   | 16.852,431          | 6.359.408                    | 17.171,468          | 6.479.799                    | 16.974,473          | 6.405.462                    |
| Se i passeggeri avessero usato l'auto privata | 57.333,618          | 21.635.328                   | 57.752,915          | 21.793.553                   | 49.873,366          | 18.820.138                   |
| Differenza                                    | -40.481,187         | -15.275.919                  | -40.581,448         | -15.313.754                  | -32.898,892         | -12.414.676                  |

## 4.3. Consumi ed emissioni



# Consumi di energia, gas e gasolio<sup>9</sup>

MOM ha proseguito, nell'anno 2023, le strategie già avviate nel corso del 2017 in ambito ambientale e confermate nelle diagnosi energetiche, condotte nel 2014 secondo i requisiti stabiliti dal D. Lgs.102/14 "Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica". Inoltre, le procedure previste dalla ISO 14001 e applicate in Azienda, hanno portato all'esecuzione di un monitoraggio puntuale dei consumi energetici in parallelo con i dati ambientali, consentendo all'Azienda di definire gli obiettivi per un consumo più razionale dell'energia.

**L'energia consumata da MOM** si può ricondurre principalmente a quella elettrica utilizzata per il funzionamento delle stazioni, dei depositi, degli uffici e degli impianti tecnologici. Il consumo di gas metano e gasolio avviene principalmente per la trazione del materiale rotabile su gomma e riscaldamento. Nel 2023 i consumi di **gasolio** ed **energia elettrica** sono diminuiti in comparazione

## Gasolio

| Anno | Gasolio autobus |                         | Gasolio riscaldamento |           | Totale gasolio |
|------|-----------------|-------------------------|-----------------------|-----------|----------------|
|      | Litri           | Gigajoule <sup>10</sup> | Litri                 | Gigajoule |                |
| 2021 | 5.080.816       | 182.605,30              | 50.896                | 1.850,21  | 184.455,51     |
| 2022 | 5.307.647       | 190.690,20              | 46.800                | 1.682,63  | 192.372,83     |
| 2023 | 5.158.729       | 183.584,20              | 48.489                | 1.783,94  | 185.368,14     |

<sup>9</sup> I fattori utilizzati per il calcolo dei consumi di gas, gasolio ed energia elettrica in gigajoule sono stati pubblicati dal "UK Department for Environment, Food & Rural Affairs" (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

al 2022 rispettivamente del 4% (grazie alla diminuzione dell'uso del gasolio per automezzi) e del 7%. Nel 2022, a causa del rincaro legato al prezzo dell'energia, MOM ha dovuto ridurre l'acquisto di nuovi autobus con annessi consumi di metano inferiori rispetto all'anno corrente; difatti nel 2023, in seguito a nuovi acquisti di automezzi con alimentazione a metano, i consumi derivanti da **"gas metano per autotrazione"** sono aumentati del 58%, relativi dunque ad un maggior impiego delle nuove tipologie di mezzi.

MOM acquista **energia elettrica** proveniente da mix energetico nazionale pari a 958.634 Kwh, in diminuzione del 7 % rispetto al 2022, e nel 2023 ha prodotto energia per 4.256 kwh mediante **l'impianto fotovoltaico** installato nella palazzina del nuovo deposito in Treviso, via Castellana (impianto avente una potenza di 3,5 kwh). In gigajoule, il totale di energia elettrica consumata è pari a 3.466,40 GJ.

## Gas

| Anno | Gas autotrazione |                         | Gas riscaldamento |           | Totale gas   |
|------|------------------|-------------------------|-------------------|-----------|--------------|
|      | Sm3              | Gigajoule <sup>11</sup> | Sm3               | Gigajoule |              |
| 2021 | 462.734          | 3.646.055               | 37.615            | 1.348,60  | 3.647.403,60 |
| 2022 | 657.595          | 5.201.001               | 19.589            | 702,80    | 5.201.703,80 |
| 2023 | 1.031.619        | 8.218.238               | 21.477            | 776,60    | 8.219.014,60 |

## Energia elettrica

| Anno | Elettricità | Totale elettricità |
|------|-------------|--------------------|
|      | Kwh         | Gigajoule          |
| 2021 | 933.693     | 3.361,29           |
| 2022 | 1.038.374   | 3.738,15           |
| 2023 | 962.890     | 3.466,40           |

## Emissioni di CO<sub>2</sub>

MOM utilizza i fattori di emissione Defra 2023 e Ispra 2023 per calcolare le emissioni derivanti dall'impiego delle fonti di energia.

In generale, le emissioni di gas serra collegate alle attività di MOM possono essere suddivise in emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2):

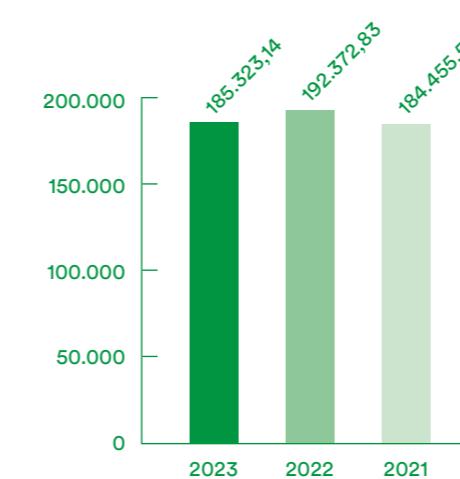


Le **emissioni dirette** (Scope 1) derivano dalla combustione diretta di combustibili fossili, acquistati per il riscaldamento, per la produzione di energia elettrica e termica, o per il rifornimento dei veicoli di trasporto.

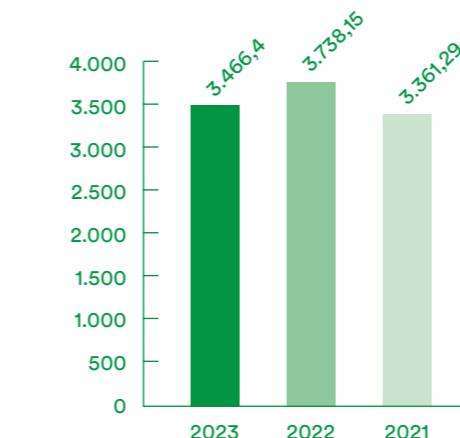


Le **emissioni indirette** (Scope 2) fanno invece riferimento alla produzione di energia elettrica importata e consumata dall'Azienda per le apparecchiature elettriche, la climatizzazione e l'illuminazione all'interno degli edifici, degli impianti e della flotta Aziendale.

## Consumi di gasolio nel triennio (GJ)



## Consumi di energia elettrica nel triennio (GJ)



Per una piena aderenza con i GRI Standard, le emissioni di scope 2 legate all'acquisto e al consumo di energia elettrica sono state calcolate sia tramite l'approccio **"Location-Based"** - LB, sia attraverso l'approccio **"Market-Based"** - MB.

Le **emissioni dirette Scope 1** (475.762,39 tCO<sub>2</sub> eq.) generate da MOM, rispetto al 2022, risultano aumentate del 56% circa: in particolare, le emissioni relative all'utilizzo di gas per autotrazione, che rappresentano quasi il 97% rispetto al totale, hanno registrato un incremento rispetto al 2022 del 58%.

<sup>10</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati 2022 e 2021 relativi alla voce "Gasolio autobus" (in GJ) presenti nella tabella "Gasolio" sono stati revisionati, a seguito di un aggiornamento dei fattori di conversione utilizzati anche negli anni precedenti. Nello specifico i nuovi fattori di conversione utilizzati sono stati presi dalla fonte: "UK Department for Environment, Food & Rural Affairs" (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

**Le emissioni indirette scope 2** ammontano a 296,12 tCO<sub>2</sub> eq. calcolate secondo il metodo LB\* e sono diminuite del 7% rispetto al 2022; per quanto riguarda le emissioni calcolate secondo l'approccio “Market Based – MB”, esse ammontano a 438,24 tCO<sub>2</sub> eq., e hanno subito anch'esse un decremento del 7% rispetto al 2022.

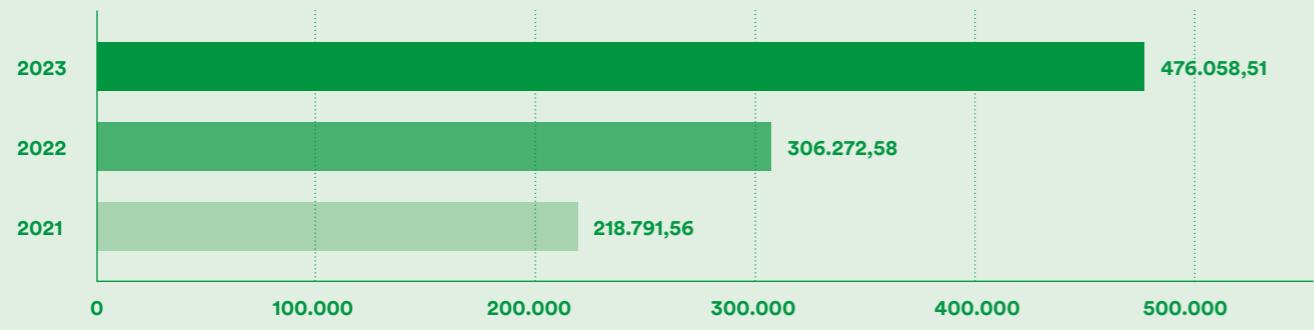
L'Azienda, inoltre, grazie all'energia elettrica proveniente dal proprio **impianto fotovoltaico** “autoproduce” 15,32 GJ che dunque generano **emissioni nulle** in atmosfera.

**Le emissioni complessive di MOM scope 1+scope 2** (dirette e indirette), infine, ammontano a 476.058,51 tCO<sub>2</sub> eq.<sup>12</sup>.

#### Emissioni in atmosfera (tCO<sub>2</sub> eq.)

|                                | Emissioni 2023 <sup>13</sup> | Emissioni 2022    | Emissioni 2021    |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Gasolio autobus <sup>14</sup>  | 12.959,06                    | 13.576,11         | 12.764,69         |
| Gasolio riscaldamento          | 133,61                       | 129,10            | 140,40            |
| Elettricità (LB) <sup>15</sup> | 296,12                       | 319,27            | 250,14            |
| Gas autotrazione <sup>16</sup> | 462.626,00                   | 292.208,90        | 205.560,30        |
| Gas riscaldamento              | 43,72                        | 39,20             | 76,03             |
| <b>Totale</b>                  | <b>476.058,51</b>            | <b>306.272,58</b> | <b>218.791,56</b> |

#### Emissioni generate nel triennio (tCO<sub>2</sub> eq.)



<sup>11</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati 2022 e 2021 relativi alla voce “Gas autotrazione” (in GJ) presenti nella tabella “Gas” sono stati revisionati, a seguito di un aggiornamento dei fattori di conversione utilizzati anche negli anni precedenti. Nello specifico i nuovi fattori di conversione utilizzati sono stati presi dalla fonte: “UK Department for Environment, Food & Rural Affairs” (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

<sup>12</sup> Per calcolare le emissioni complessive di MOM, sono state sommate le emissioni scope 1 (dirette) con le emissioni scope 2 (indirette), calcolate secondo il metodo Location Based (LB).

<sup>13</sup> I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023), dal Report 386/2023 pubblicato dall'Istituto superiore per la ricerca e la protezione ambientale (ISPRA) e infine dall’European Residual Mix di AIB (2020, 2021 e 2022).

<sup>14</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle colonne “Emissioni 2022” e “Emissioni 2021” relative alla voce “Gasolio autobus” (in TCO<sub>2</sub> eq.) presenti nella tabella “Emissioni in atmosfera” sono stati revisionati, a seguito di un aggiornamento dei fattori di emissione

utilizzati anche negli anni precedenti. Nello specifico i nuovi fattori di emissione utilizzati sono stati presi dalla fonte: “UK Department for Environment, Food & Rural Affairs” (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

<sup>15</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle colonne “Emissioni 2022” e “Emissioni 2021” relativi alla voce “Elettricità (LB)” (in TCO<sub>2</sub> eq.) presenti nella tabella “Emissioni in atmosfera” sono stati revisionati, a seguito di un aggiornamento dei fattori di emissione utilizzati anche negli anni precedenti. Nello specifico i nuovi fattori di emissione utilizzati sono stati presi dalla fonte: “Report 386/2023” pubblicato dall'Istituto superiore per la ricerca e la protezione ambientale (ISPRA)”.

<sup>16</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle colonne “Emissioni 2022” e “Emissioni 2021” relativi alla voce “Gas autotrazione” (in TCO<sub>2</sub> eq.) presenti nella tabella “Emissioni in atmosfera” sono stati revisionati, a seguito di un aggiornamento dei fattori di emissione utilizzati anche negli anni precedenti. Nello specifico i nuovi fattori di emissione utilizzati sono stati presi dalla fonte: “UK Department for Environment, Food & Rural Affairs” (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

## 4.4. Sedi e impianti idrici di depurazione



# Sedi e impianti idrici di depurazione

L'acqua prelevata da MOM viene utilizzata principalmente per usi industriali, quali lavaggio automezzi e parti meccaniche, officine meccaniche. Una quota minore è invece destinata ad uso civile. Nel 2023, l'approvvigionamento idrico di MOM ammonta a circa 13.288 m<sup>3</sup> di acqua. Di questa, il 30% proviene da acquedotti pubblici (**risorse idriche di terze parti**) mentre il 70% circa viene emunto da pozzo (**acque sotterranee**), modalità di prelievo che risulta meno impattante sugli ecosistemi e sulla biodiversità rispetto a quanto potrebbe generare invece un approvvigionamento da corpo idrico superficiale.

Il consumo dell'acqua, invece, è prevalentemente destinato alle attività industriali e autolavaggio mezzi. Nei depositi Aziendali "strutturati" la quasi totalità delle acque reflue di processo, sono derivanti da:

- acque reflue industriali provenienti dall'impianto di depurazione a servizio del lavaggio dei mezzi adibiti al TPL

– acque meteoriche derivanti dal dilavamento dei piazzali e sono normate dalle Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA). Lo scarico avviene prevalentemente in corpi idrici superficiali, mentre soltanto una piccola parte finisce in fognatura.

Oltre al **monitoraggio** della quantità di acqua scaricata nei depositi con AUA, MOM, come buona prassi aziendale, è costantemente impegnata nel controllo periodico della qualità dei propri scarichi, anche laddove l'autorizzazione ambientale non lo impone.

La **rilevazione dell'acqua** viene effettuata trimestralmente nei diversi siti, dal personale preposto, al fine di tenere sotto controllo eventuali perdite o consumi anomali e quindi intervenire prontamente per ridurre l'impatto ambientale.

## Prelievo idrico per fonte (in megalitri):

|   | 2023            |                       | 2022            |                       | 2021            |                       |
|---|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|
|   | Tutte le aree   | Aree di stress idrico | Tutte le aree   | Aree di stress idrico | Tutte le aree   | Aree di stress idrico |
| Acque sotterranee (totale)                                  | 0,009312        | 0                     | 0,006874        | 0                     | 0,004071        | 0                     |
| Di cui acqua dolce (<1.000 mg/l di solidi disciolti totali) | 0,009312        |                       | 0,006874        |                       | 0,004071        |                       |
| Risorse idriche di terze parti (totale)                     | 0,003976        | 0                     | 0,004468        | 0                     | 0,011837        | 0                     |
| Di cui acqua dolce (<1.000 mg/l di solidi disciolti totali) | 0,003976        |                       | 0,004468        |                       | 0,011837        |                       |
| <b>Totale</b>   | <b>0,013288</b> | <b>0</b>              | <b>0,011342</b> | <b>0</b>              | <b>0,015908</b> | <b>0</b>              |

Lo **scarico di acqua totale** in mega litri, che corrisponde al consumo idrico sostenuto da MOM, è pari a 0,0013288. Rispetto allo scorso anno, i consumi idrici risultano essere in aumento

del 17%. Dal momento in cui, come negli anni precedenti, il totale del prelievo idrico e il totale dello scarico idrico coincidono, i consumi sono uguali a 0.

## Scarico idrico per fonte (in megalitri):

|   | 2023            |                       | 2022            |                       | 2021            |                       |
|---|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|
|   | Tutte le aree   | Aree di stress idrico | Tutte le aree   | Aree di stress idrico | Tutte le aree   | Aree di stress idrico |
| Acque sotterranee (totale)                                  | 0,009312        | 0                     | 0,006874        | 0                     | 0,004071        | 0                     |
| Di cui acqua dolce (<1.000 mg/l di solidi disciolti totali) | 0,009312        |                       | 0,006874        |                       | 0,004071        |                       |
| Risorse idriche di terze parti (totale)                     | 0,003976        | 0                     | 0,004468        | 0                     | 0,011837        | 0                     |
| Di cui acqua dolce (<1.000 mg/l di solidi disciolti totali) | 0,003976        |                       | 0,004468        |                       | 0,011837        |                       |
| <b>Totale</b>   | <b>0,013288</b> | <b>0</b>              | <b>0,011342</b> | <b>0</b>              | <b>0,015908</b> | <b>0</b>              |



# 4.5. Gestione del ciclo dei rifiuti



## Il trattamento dei rifiuti

Tutti i rifiuti prodotti da MOM sono assegnati a relativo codice CER (EER), così da garantirne il **corretto conferimento e smaltimento/recupero**.

A tal fine, MOM provvede alla formazione del personale di Piazzale e di quello di officina, informandolo ed addestrandolo al corretto conferimento dei rifiuti prodotti.

Il personale viene anche **addestrato** a gestire eventuali emergenze ed è dotato di **presidi di primo intervento** (polvere assorbente, sabbia, ecc.) per intervenire in caso di spandimenti o perdite dei mezzi, sia all'interno delle sedi, sia su strada.

Periodicamente, con cadenza quindicinale, vengono eseguiti **controlli a campione** sulla rispondenza del rifiuto conferito rispetto al codice di smaltimento.

I rifiuti liquidi, invece, vengono stoccati in contenitori appositi secondo i limiti derivati dalle Autorizzazioni Ambientali ottenute da MOM, e poi avviati a smaltimento/recupero.

La maggior parte dei rifiuti prodotti da MOM deriva dall'attività di **manutenzione dei mezzi e dagli impianti di lavaggio**, pertanto, i rifiuti prodotti sono **prevalentemente pericolosi** in quanto contenenti idrocarburi e metalli pesanti. Prima di essere mandati in rottamazione, tutti i mezzi MOM vengono preventivamente privati di olii, liquidi di raffreddamento, liquidi di circuiti che, opportunamente separati, vengono infine avviati a smaltimento e/o recupero.

Tendenzialmente tutti i rifiuti pericolosi viene inviata a **trattamento di recupero** (R13), quando possibile, mentre una tipologia di rifiuto pericoloso viene smaltito presso impianto di trattamento e separazione (D9: trattamento

fisico-chimico che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo dei procedimenti quali ad evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc. e D15: trattamento che include metodologie di smaltimento tra cui incenerimento controllato, deposito in discarica, compostaggio o altri processi che garantiscono la corretta gestione dei rifiuti). Il rifiuto in questione è "acque di scarto da lavaggio pavimenti, da impianti di depurazione e da autolavaggio" (codice CER 16.10.01), e non è possibile recuperarlo, nemmeno parzialmente, se non subisce prima lo smaltimento sopra indicato.

I rifiuti non pericolosi, esclusa la quota minima di polveri di carteggio (CER 08.02.01) che viene smaltita, vengono recuperati totalmente (attività di recupero R13: essa riguarda il recupero dei rifiuti di imballaggi, che possono essere riutilizzati, riciclati o soggetti ad altri processi di recupero, come il recupero energetico). I rifiuti totali (pericolosi + non pericolosi) prodotti da MOM nel 2023 ammontano a 571,88 ton, in aumento del 28% rispetto al 2022 per la crescente attività di rottamazione dei mezzi più obsoleti da parte dell'azienda.

La componente preponderante dei rifiuti pericolosi (358,2 ton) riguarda i "veicoli fuori uso" (codice CER 16.01.04), per l'ingente attività di rottamazione di cui sopra; **su un totale di 497,82 ton di rifiuti pericolosi prodotti, ben 411,92 ton circa sono soggette a operazioni di recupero** (tra cui la parte sostanziale di "veicoli fuori uso") e **85,9 ton sono conferite in discarica**. La componente preponderante dei rifiuti non pericolosi riguarda il rottame feroso e gli pneumatici fuori uso (58 ton); **il totale di rifiuti non pericolosi prodotti, invece, ammonta a 74,06 ton, di cui solo 0,1 ton destinate a smaltimento mentre 73,96 ton sono soggette ad attività di recupero (R13)**. In ogni caso si registra una riduzione del 20% nella produzione dei

**rifiuti non pericolosi** prodotti da parte di MOM nel 2023 rispetto all'anno precedente.

MOM ha deciso di organizzare, con metodologia predefinita, la gestione dei rifiuti affidando l'assistenza normativa ed organizzativa ad un consulente esperto in materia, sia di gestione e controllo, sia di riduzione e/o recupero.

Vengono verificate ed analizzate le autorizzazioni normative dei trasportatori e delle società terze che smaltiscono o recuperano i rifiuti inseriti nell'Albo Fornitori Aziendale, valutando la correttezza di tutta la filiera e dando preferenza all'effettivo recupero. Al fine di accorciare la filiera degli intermediari, si effettuano ricerche di mercato sulle società che smaltiscono o recuperano i rifiuti.

Vengono valutate le modalità di stoccaggio nei diversi siti produttivi istruendo il personale Aziendale all'attenzione sul corretto smaltimento, alla verifica della documentazione ed al necessario controllo degli automezzi dei trasportatori di rifiuti e degli imballaggi utilizzati nelle operazioni.

#### Rifiuti prodotti<sup>17</sup>

|      | Rifiuti pericolosi (ton.) |          | Rifiuti non pericolosi (ton.) |          |
|------|---------------------------|----------|-------------------------------|----------|
| Anno | Smaltimento               | Recupero | Smaltimento                   | Recupero |
| 2023 | 85,9                      | 411,92   | 0,1                           | 73,96    |
| 2022 | 164,7                     | 189,42   | 0,1                           | 92,43    |
| 2021 | 200,28                    | 150,80   | 26,54                         | 102,86   |

#### Rifiuti pericolosi<sup>18</sup>

| Tipologia di rifiuti pericolosi                         | Recuperato (R) / Smaltito (S) | 2023 <sup>19</sup> | 2022           |
|---|-------------------------------|--------------------|----------------|
|   |                               | Quantità (ton)     | Quantità (ton) |
| olio motore (13.02.08)                                  | R                             | 14,5               | 15             |
| batterie al piombo (16.06.01)                           | R                             | 20,8               | 17,6           |
| pitture e vernici di scarto (08.01.11)                  | R                             | 0,07               | 0,05           |
| solventi e miscele di solventi (14.06.03)               | R                             | 0,17               | 0,14           |
| Imballaggi contaminati (15.01.10)                       | R                             | 0,3                | 0,3            |
| Bombolette spray (15.01.11)                             | R                             | 0,13               | 0,2            |
| Carta, stracci, guanti e materiali filtranti (15.02.02) | R                             | 3,4                | 6,6            |
| Veicoli fuori uso (16.01.04)                            | R                             | 358,2              | 132,3          |

|   |   |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
| Filtri olio-gasolio (16.01.07)  | R | 2,2           | 2,7           |
| Antigelo (16.01.14)   | R | -             | 1,3           |
| Parti di autoveicoli (16.01.21)   | R | 9,1           | 12,5          |
| Apparecchiature fuori uso (monitor, ecc.) (16.02.13)  |   | -             | 0,1           |
| Apparecchiature elettroniche (16.02.14)   | R | 0,3           | 6,5           |
| Fanghi post depurazione (19.08.13)  | R | 1,8           | 0,6           |
| Neon esauriti (20.01.21)  | R | 0,08          | 0,03          |
| Polvere, materiale assorbente da emergenze (15.02.02)   | R | 1,17          | -             |
| Acque di scarto da lavaggio pavimenti, autolavaggio, acque da impianti depurazione (16.10.01) | S | 85,9          | 164,7         |
| <b>Totale</b>   |   | <b>497,82</b> | <b>354,12</b> |

#### Rifiuti non pericolosi<sup>20</sup>

|  | 2023 <sup>19</sup>            | 2022           |
|--|-------------------------------|----------------|
| Tipologia di rifiuti pericolosi  | Recuperato (R) / Smaltito (S) | Quantità (ton) |
| Rottame ferroso (16.01.17)   | R                             | 29,9           |
| Pneumatici fuori uso (16.01.03)  | R                             | 28,1           |
| Mobili, legno (16.03.04)   | R                             | -              |
| Carta, cartoni puliti (15.01.01)   | R                             | 9,6            |
| Polvere di carteggio (08.02.01)  | S                             | 0,1            |
| Plastica, legno, polistirolo, imballaggi misti puliti e non contaminati (15.01.06) | R                             | 2,2            |
| Materiali filtranti, filtri camini (15.02.03)                                      | R                             | 0,06           |
| Pastiglie freni non contenenti amianto (16.01.12)                                  | R                             | 3,2            |
| Carbone attivo esaurito (19.09.04)   | R                             | 0,6            |
| Apparecchiature elettroniche (16.02.14)  | R                             | 0,3            |
| <b>Totale</b>  |                               | <b>74,06</b>   |
|  |                               | <b>92,53</b>   |

<sup>17</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle righe “2021” e “2022” relativi alle colonne “Rifiuti Pericolosi” e “Rifiuti non Pericolosi” presenti nella tabella “Rifiuti prodotti” sono stati revisionati in ottica di maggior conformità allo standard (cambiamento unità di misura da kg a ton, come richiesto da GRI 306-3, 306-4 e 306-5).

<sup>18</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nella colonna “2022” relativi alle righe “Veicoli fuori uso”, “Apparecchiature elettroniche” e “Acque di scarto da lavaggio pavimenti, autolavaggio, acque da impianti depurazione” presenti nella tabella “Rifiuti Pericolosi” sono stati integrati/revisionati in ottica di maggior conformità allo standard.

<sup>19</sup> Rispetto agli altri indicatori del Bilancio, in questo caso non sono presenti informazioni per il FY 2021 per mancanza di dati nell'anno in questione.

<sup>20</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nella colonna “2022” relativi alle righe “Rottame ferroso”, “Pneumatici fuori uso” e “Carta, cartoni puliti” presenti nella tabella “Rifiuti Non Pericolosi” sono stati revisionati in ottica di maggior conformità allo standard.

# 5. Dimensione economica

## Temi materiali rendicontati

- Valore economico
- Impatti economici
- Fornitori

## SDGs supportati



## Risultati chiave 2023

- 59.987 € di valore economico generato, in aumento del 18% rispetto all'anno precedente
- 26.979 € di valore economico distribuito ai dipendenti (pari all'anno precedente)
- Appalto aggiudicato per i lavori di realizzazione dell'infrastruttura di ricarica per mezzi elettrici (investimento per 1,95 Milioni di €)
- 9,9 Milioni di €, il valore degli investimenti per la flotta

# 5.1. Andamento del mercato e fatti di rilievo



## Andamento del mercato e fatti di rilievo

Come noto i trascorsi esercizi sono stati caratterizzati da eventi eccezionali che hanno pesantemente condizionato la gestione economico-finanziaria delle aziende di trasporto pubblico locale e sui quali si ritiene doveroso dare conto per gli effetti che hanno avuto in particolare sulla gestione economico-finanziaria di MOM nel trascorso esercizio.

Innanzitutto, se consideriamo la pandemia "Covid 19". Come noto lo stato di emergenza è stato dichiarato dal Governo definitivamente cessato in data 31 marzo 2022 e le **misure anti-covid** sono state eliminate gradualmente a partire dal 1º aprile 2022 fino alla pressoché totale eliminazione dall'esercizio 2023 (fatta eccezione per alcuni settori con particolari esigenze sanitarie).

Purtroppo, per quanto riguarda il settore, anche con riferimento al trascorso esercizio, alla cessazione dello stato di emergenza e delle relative misure restrittive non è corrisposta una completa ripresa della domanda di trasporto ed il settore sconta ancora a livello nazionale un pesante gap rispetto al periodo pre-pandemico in termini di passeggeri (circa -15%). È questa la chiara evidenza di un **cambiamento nelle abitudini di spostamento e negli stili di vita/ lavoro** indotti dallo shock pandemico che tendono a permanere anche oltre il periodo emergenziale, quali l'utilizzo dell'auto privata o di altri mezzi di trasporto alternativi al mezzo pubblico ed il consolidarsi del modello lavorativo in smart working.

Anche MOM, nonostante la progressiva decisa ripresa della domanda di trasporto, ha dovuto ancora registrare nel 2023 un gap di viaggiatori rispetto al periodo pre-covid (2019) superiore al -10%, che tuttavia da un punto di vista economico è stato pienamente compensato dall'aumento tariffario entrato in vigore il 01/07/23.

Va anche evidenziato che il 2023 ha visto **importanti stanziamenti statali** a copertura dei mancati introiti tariffari subiti dall'azienda di TPL causa covid 19 nel periodo 2021-2022 (fino al 31 marzo 2022), con la copertura quasi totale del fabbisogno nazionale; tanto che MOM nel trascorso esercizio ha potuto beneficiare di anticipazioni dei suddetti contributi per circa 1,7 milioni di euro.

L'altro evento eccezionale che ha caratterizzato il 2022 è stato lo shock sui costi di trazione ed energetici determinato dalla crisi internazionale in Ucraina. A tal proposito va detto che seppur nel 2023 i suddetti costi sono rientrati entro margini più accettabili; tuttavia, l'effetto inflattivo generale si è fatto sentire ed in particolare il costo del carburante ha fatto registrare un prezzo medio significativo e rimane quindi un sorvegliato speciale. I costi della produzione hanno evidenziato quindi un incremento generalizzato che si ritiene tenderà a permanere quanto meno nel medio periodo. Anche in questo caso, nel 2023, lo Stato ha assicurato alle aziende di TPL una importante contribuzione a copertura dei maggiori costi per il carburante sopportati del II e III trimestre 2022, che per MOM ha significato il riconoscimento di contributi per circa 1,5 milioni di euro.

Dopo il risultato negativo dell'esercizio 2022, le cui motivazioni vanno ricercate principalmente nel concomitante concorso di fattori eccezionali esogeni all'Azienda, l'esercizio appena trascorso ha visto la **ripresa di una gestione economica positiva** con i ricavi tipici aziendali addirittura in miglioramento rispetto ai valori pre-covid ed i costi tipici aziendali rientrare su valori più contenuti rispetto all'esercizio precedente seppur ancora significativi.

Tutti i principali margini economici (valore aggiunto, ebit, ebitda) stanno a confermare quanto sopra ossia il **deciso miglioramento e la positività della**

**gestione economica** nell'esercizio trascorso che si è chiuso con un utile pari a euro **71.773,00**.

Una analisi più approfondita dei fattori che hanno influito sul risultato economico dell'esercizio, accanto agli indubbi aspetti positivi della gestione aziendale, porta però ad evidenziare alcuni **spunti di riflessione in un'ottica di equilibrio strutturale della gestione:**

a fronte di un deciso incremento dei ricavi tipici aziendali da vendita di titoli di viaggio (grazie all'aumento tariffario entrato in vigore a luglio 2023) il numero complessivo dei viaggiatori rimane ancora significativamente al di sotto dei livelli pre-covid per circa il -10%;  
 – al risultato di esercizio positivo hanno concorso in modo determinante contributi in conto esercizio a copertura mancati introiti covid e a compensazione maggiori costi del carburanti e uno stanziamento regionale una tantum ad integrazione del fondo per il finanziamento dei corrispettivi dei contratti di servizio. Complessivamente le suddette poste di ricavo ammontano a 4,8 milioni di euro;  
 – i costi aziendali sono aumentati in modo generalizzato rispetto al periodo pre-covid (circa il 6% in più) ed è evidente che tale incremento ha assunto una caratteristica strutturale quanto meno nel medio periodo;

Anche a seguito delle suddette riflessioni, nel trascorso esercizio MOM ha provveduto a redigere un **Piano Economico Finanziario (PEF)** pluriennale, avente a riferimento il periodo di affidamento dei servizi di TPL, che ha fissato gli indirizzi aziendali di fondo in termini di **investimenti, di strategie gestionali, di obiettivi e di programmazione** economica e finanziaria. Il Piano è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e dall'Assemblea dei Soci di MOM, dall'Ente di Governo per i servizi di TPL della Provincia di Treviso e quindi è stato allegato al contratto di servizio come parte integrante ed essenziale dello stesso. Il PEF costituirà quindi la stessa polare dell'azione aziendale nei prossimi anni al fine di assicurare una gestione economico/finanziaria equilibrata nonché adeguatamente remunerativa.

I **principali pillars strategici del Piano** sono:

- a. La riqualificazione/revisione delle percorrenze e l'introduzione dei servizi a chiamata
- b. Un ambizioso piano investimenti per il rinnovo del parco mezzi, la realizzazione di infrastrutture accessori al TPL e l'acquisto di moderne tecnologie accessorie al servizio
- c. L'adozione del full service manutentivo per i veicoli di nuova acquisizione
- d. La transizione ecologica, mediante l'acquisto

di veicoli tecnologici ad alimentazione alternativa (metano ed elettrico) a minor impatto ambientale e. Il dimensionamento ottimale del fabbisogno di personale a seguito della revisione delle percorrenze e dell'adozione del full service manutentivo.

Da ultimo si segnala che la gestione finanziaria della Società non ha mai evidenziato alcuna criticità nell'esercizio trascorso e l'Azienda ha sempre onorato puntualmente i suoi impegni con i fornitori, i dipendenti e più in generale con i creditori.

Va inoltre segnalato che a seguito della aggiudicazione nel mese di ottobre 2022 da parte della Provincia di Treviso (Ente delegato dell'Ente di Governo del TPL provinciale) della gara a doppio oggetto per l'affidamento per 9 anni a MOM dei servizi di TPL provinciali e per l'**individuazione del nuovo socio operativo di MOM** con una partecipazione al capitale sociale pari al 30%, nel mese di marzo 2023 Autoguidovie Spa, in qualità di aggiudicatario della suddetta procedura selettiva, ha provveduto in ottemperanza alla normativa di gara:

- **alla sottoscrizione dell'aumento di capitale** deliberato dall'Assemblea straordinaria di MOM consistente nella emissione di nuove azioni n.5.003.911 del valore nominale di € 1,00 cadauna, con conseguente aumento del capitale sociale da n.23.269.459 azioni a n.28.273.370. Contestualmente veniva interamente versato nelle casse sociali da parte del nuovo socio l'intero valore nominale (€ 5.003.911) e il sovrapprezzo azioni (€ 1.780.446) pari ad un versamento complessivo di € 6.784.357.
- **all'acquisto della partecipazione azionaria di ATAP Spa** pari a complessive n.3.478.100 azioni.

Alle complessive n.8.482.011 azioni (30% del capitale sociale) di proprietà del socio operativo Autoguidovie Spa spettano oltre ai diritti ordinari anche i diritti speciali di cui all'art.9 dello Statuto sociale di MOM.

Sempre nel trascorso esercizio è avvenuta la sottoscrizione del contratto di servizio per l'affidamento a MOM dei servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani della Provincia di Treviso per il periodo di 9 anni più eventuale proroga per ulteriori quattro. La sottoscrizione tra L'Ente di Governo del trasporto pubblico locale provinciale e MOM è intervenuta in data 22 dicembre 2023 ad esito della procedura di gara a doppio oggetto e dei conseguenti adempimenti di cui abbiamo dato conto in precedenza.

## 5.2. Valore economico generato e distribuito



# Valore economico generato e distribuito

Il quadro d'insieme degli aspetti economici relativi all'attività di MOM viene messo in evidenza attraverso il calcolo del **Valore Economico Generato e Distribuito**, che può essere definito come la **ricchezza creata dall'azienda nello svolgimento della sua attività**. Il Valore Economico Distribuito è uno degli elementi da tenere in considerazione per valutare l'impatto economico e sociale della Società, nonché la ricchezza generata e distribuita ad alcune categorie di soggetti che, con i loro differenti contributi, hanno concorso a produrla e/o che sono comunque fra i principali stakeholder della Società stessa. Il **Valore Trattenuto**, invece, rappresenta la **parte di risorse economiche trattenute all'interno della Società per il suo stesso sostentamento e la sostenibilità nel tempo**.

Nel 2023, il Valore Economico Generato è stato pari a circa 59 milioni di euro **in aumento del**

**18%** rispetto al precedente anno fiscale grazie ad un incremento dei ricavi tipici aziendali (vendite di titoli di viaggio e corrispettivi dei contratti di servizio) e degli altri ricavi (contributi a copertura mancati introiti tariffaria causa pandemia covid 19 e a ristoro dell'eccezionale incremento del costo del carburante nell'esercizio 2022). Il Valore Economico Distribuito agli stakeholder dal MOM è pari a 52 milioni di euro, sostanzialmente pari all'anno fiscale precedente, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda nei confronti dei propri stakeholder. In riferimento al **Valore Economico Trattenuto in azienda**, in netto incremento rispetto agli esercizi precedenti causa l'incremento degli investimenti e delle relative quote di ammortamento, si evidenzia la non comparabilità del dato rispetto al 2022 per effetto della sospensione degli ammortamenti del costo delle immobilizzazioni di beni materiali e immateriali effettuata nel suddetto esercizio.



| Valore economico generato e distribuito (migliaia di euro) | 2023          | 2022           | 2021          |
|--|---------------|----------------|---------------|
| <b>Valore economico generato</b>                           | <b>58.987</b> | <b>50.227</b>  | <b>53.731</b> |
| <b>Ricavi</b>  | <b>58.928</b> | <b>50.177</b>  | <b>53.727</b> |
| Ricavi netti delle vendite                                 | 49.192        | 44.977         | 40.491        |
| Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni          | 53            | 326            | 377           |
| Proventi finanziari e altri ricavi <sup>21</sup>           | 9.682         | 4.874          | 12.859        |
| <b>Svalutazione crediti</b>                                | <b>59</b>     | <b>50</b>      | <b>4</b>      |
| <br>   | <br>          | <br>           | <br>          |
| <b>Valore economico distribuito</b>                        | <b>51.907</b> | <b>52.250</b>  | <b>48.509</b> |
| <b>Costi operativi</b>                                     | <b>24.292</b> | <b>25.179</b>  | <b>22.485</b> |
| Remunerazione dei collaboratori                            | 27.203        | 26.979         | 25.978        |
| Remunerazione dei finanziatori                             | 456           | 142            | 71            |
| Remunerazione degli investitori                            | 0             | 0              | 0             |
| Remunerazione della pubblica amministrazione               | -43           | -50            | -24           |
| Liberalità esterne   | 0             | 0              | 0             |
| <br>   | <br>          | <br>           | <br>          |
| <b>Valore economico trattenuto</b>                         | <b>7.079</b>  | <b>- 2.024</b> | <b>5.222</b>  |
| <b>Ammortamenti (e svalutazioni)</b>                       | <b>5.798</b>  | <b>0</b>       | <b>4.946</b>  |
| <b>Accantonamenti</b>                                      | <b>1.209</b>  | <b>63</b>      | <b>216</b>    |
| <b>Riserve</b>   | <b>72</b>     | <b>- 2.087</b> | <b>59</b>     |

<sup>21</sup> Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati nelle colonne “2021” e “2022” relativi alle righe “Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni” e “Proventi finanziari e altri ricavi” presenti nella tabella “Valore economico generato e distribuito” sono stati revisionati, in ottica di maggior conformità allo standard.

## Finanziamenti ricevuti dalla pubblica amministrazione

La società riesce ad accedere a finanziamenti pubblici soprattutto in funzione dell'adesione a programmi regionali o europei, legati alla sostituzione di mezzi obsoleti, o per innovazioni tecnologiche legate sempre al trasporto pubblico. Nel corso del 2023 i contributi in conto investimenti ricevuti ammontano a 3.078.420 Euro di cui:

- euro sono per l'acquisto di autobus finanziati con le DGR n.826/20, DGR n.1652/21, DGR n.1123/21;
- 628.514 euro si riferiscono ad un contributo europeo (POR FESR 2014/2020) per l'acquisto di tecnologia a bordo mezzo.

| Finanziamenti ricevuti dalla pubblica amministrazione | 2023        | 2022        | 2021      |
|---|-------------|-------------|-----------|
|   | 3.078.420 € | 5.846.333 € | 320.000 € |

Sono in corso alla data della redazione della presente ulteriori importanti investimenti per l'acquisto di n.21 autobus elettrici nuovi finanziati dal Piano Strategico Nazionale per la Mobilità Sostenibile (PSNMS) e dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) oltre all'acquisto di n.60 autobus a gasolio con motorizzazione Euro 6 in totale autofinanziamento così come previsto dal Piano Economico Finanziario aziendale; i nuovi autobus entreranno in esercizio nel 2025.

## Investimenti - Immobili e infrastrutture

MOM ha proceduto all'acquisizione dell'immobile "Ex Ufficio IVA" ubicato in via Castellana, Treviso, al prezzo di €260.000,00 il 30 aprile 2021, con l'intento di istituire la propria nuova sede amministrativa mediante la demolizione e la successiva ricostruzione dell'edificio preesistente.

L'area, estesa per 7.365 mq, confina con i depositi e le officine aziendali di Treviso, permettendo un'integrazione logistica ottimale tra le strutture operative e direzionali aziendali principali. Una volta completata la **nuova sede amministrativa**, MOM abbandonerà la sua storica sede in via Polveriera, Treviso, restituendola al Comune di Treviso per le valutazioni necessarie; il Comune, tramite la società strumentale ACTT Servizi, è il proprietario dell'immobile. Per la realizzazione della nuova sede, la Società ha deciso di avvalersi del "contratto di disponibilità" previsto dall'articolo

188 del codice appalti, che prevede un regime di collaborazione tra il settore pubblico e gli operatori privati nello svolgimento di un'attività diretta al perseguimento di interessi pubblici. Il contratto per la fornitura è stato assegnato nel 2019 e si prevede che l'opera sarà completata in meno di due anni dalla data di inizio dei lavori, con la stazione appaltante che metterà a disposizione di MOM l'edificio al termine di tale periodo. I lavori di avvio sono previsti nel 2024, per poi concludersi nel 2025. Il valore totale dell'opera e del contratto ammonta a oltre 5,65 milioni di euro, che verranno pagati al fornitore in rate trimestrali per circa 2,05 milioni di euro durante i due anni di lavorazione, mentre l'importo residuo comprensivo degli interessi passivi sarà corrisposto in rate trimestrali nei 5 anni successivi.

Il progetto per il **nuovo impianto di ricarica per autobus elettrici**, situato sempre in via



Castellana, è finanziato attraverso risorse provenienti da una convenzione stipulata con il Comune di Treviso in relazione al Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSNMS) e al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Il primo stralcio del progetto prevede la realizzazione di 16 postazioni di ricarica per autobus elettrici/vetture di servizio e di una nuova cabina elettrica per servire l'intera area. L'appalto per i lavori di realizzazione dell'infrastruttura di ricarica per mezzi elettrici è stato aggiudicato nel 2023. L'investimento, del valore di circa 1,95 milioni di euro (totalmente finanziati con risorse di cui al Piano Strategico per la Mobilità Sostenibile Decreto MIMS n.234/20 e di cui al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza Decreto MIMS n.530/21) sarà completato entro il primo semestre del 2025.

I lavori per la realizzazione del **nuovo deposito a Castelfranco Veneto** hanno avuto inizio nel 2021. Il polo logistico sarà collocato nelle vicinanze della futura autostazione di

Castelfranco Veneto, adiacente alla stazione ferroviaria, per facilitare l'intermodalità tra treno e autobus. Su un'area di 20mila mq saranno realizzati parcheggio e deposito per circa 80 mezzi, servizi igienici e impianti di depurazione delle acque reflue, oltre a un impianto di rifornimento di gasolio e un autolavaggio. Sarà inoltre costruita una palazzina per il personale viaggiante e un impianto di stoccaggio ed erogazione di gas naturale liquefatto/gas naturale compresso per rifornire gli autobus. L'investimento complessivo, che si concluderà nel 2024, ammonta a circa 4,0 milioni di euro (di cui circa 1,1 milioni di euro finanziati con DGR 1652/21). L'obiettivo è dismettere entro il 2024 l'attuale deposito bus in via Bordignon e la sede di via di Prai a Riese Pio X, e avere operativa una sede unica a Castelfranco Veneto entro il 2025 in via Forche.

Nel corso del 2023 sono stati investiti 9,9 milioni di Euro per **l'acquisto di 29 autobus** come da prospetto seguente:

| Acquisti bus                |             | 2023                    | 2022                    | 2021       |
|-----------------------------|-------------|-------------------------|-------------------------|------------|
| Nuovo                       | Extraurbani | 21                      | 13                      | 1          |
|                             | Urbani      | 8                       | 6                       |            |
|                             | Scuolabus   |                         |                         |            |
| Usato                       | Extraurbani |                         |                         | 1          |
|                             | Urbani      |                         | 4                       |            |
|                             | Scuolabus   |                         |                         |            |
| <b>Totale</b>               |             | <b>29</b>               | <b>23</b>               | <b>2</b>   |
| <b>Investimenti in ml €</b> |             | <b>9,9<sup>22</sup></b> | <b>6,3<sup>23</sup></b> | <b>0,3</b> |

<sup>22</sup> Totale spesa per acquisto nuovi bus € 9.913.180 di cui:  
– 17 autobus (8 urbani +9 extraurbani), DGR 1123/21 e POR FESR 2014/2020 € 5.252.180  
– 2 autobus (12 extraurbani) DGR 1652/21 € 4.661.000

<sup>23</sup> Totale spesa per acquisto nuovi bus € 6.310.750 di cui: € 6.080.750 riferiti ad autobus nuovi; € 230.000 riferiti ad autobus usati.

## 5.3. Catena di fornitura



# Strategie di approvvigionamento

Nel corso del 2023, per quanto ai rapporti con i fornitori, non si sono verificati cambiamenti significativi, dove MOM Spa ha proseguito negli acquisti in base alle Direttive Comunitarie; nel corso dell'esercizio ha dato seguito al progressivo recepimento delle novità introdotte dal D. Lgs. 36/2023 (Codice Appalti) che, entrato in vigore dal 1° aprile 2023, ha acquisito efficacia a partire dal luglio-2023 e, a seguire, per quanto riguarda le disposizioni in materia di digitalizzazione appalti, a partire dal 01/01/2024. A tal fine, nel corso del secondo semestre 2023, è stato avviato un **processo di revisione e aggiornamento del Regolamento affidamenti sottosoglia comunitaria, del Regolamento elenco fornitori** ed è stato predisposto un **Regolamento per la disciplina del RUP** (Responsabile Unico di Progetto). In seguito all'adozione dei suddetti regolamenti, la società, mediante la propria Piattaforma di e-procurement (Portale), già in uso nel biennio precedente, ha istituito un proprio elenco di fornitori qualificati (c.d. Albo Fornitori MOM) ai sensi del citato Regolamento per l'affidamento dei contratti pubblici.

Si evidenzia che, alla luce delle novità introdotte dal citato D.Lgs, le revisioni hanno sostanzialmente interessato, limitatamente al rispetto di quelle norme alla cui osservanza la Società è soggetta, la **disciplina degli appalti di lavori, forniture e servizi**, con un marcato distinguo tra appalti strumentali da un punto di vista funzionale all'esercizio dell'attività di cui all'art. 149 del Codice (Servizi di Trasporto), di importo inferiore alle soglie comunitarie e gli appalti c.d. "non strumentali", per i quali la Società seguirà invece la disciplina civilistica. Il processo di aggiornamento è stato completato con l'approvazione dei suddetti Regolamenti (con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 29/01/2024) e operatività dei medesimi a partire dal gennaio 2024. Ciò premesso, la **selezione dei fornitori**, avviene

sulla base di valutazioni relative a prezzo, qualità e altri requisiti di utilità aziendale (ponderati anche in relazione alla specifica natura e tipologia di fabbisogno della Società). I criteri di aggiudicazione degli appalti adottati da MOM consistono in:

- **criterio del minor prezzo:** utilizzato prevalentemente nell'ambito di appalti sottosoglia comunitaria e nei casi di forniture e/o servizi con caratteristiche standardizzate dalle specifiche tecniche del bene o servizio da acquistare, dettagliate e predefinite sin dall'origine (fatta eccezione per i servizi ad alta intensità di manodopera). Tale criterio orienta la selezione dell'offerta verso scelte di mera economicità, ovverosia guidate dal minore impatto economico per MOM;
- **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa:** adottato nei casi in cui l'azienda fissa, come obiettivo prioritario, l'aspetto tecnico/qualitativo della fornitura/servizio rispetto all'elemento "prezzo" e negli appalti di servizi ad alta intensità di manodopera. Nella definizione dei criteri di valutazione offerti, MOM, dopo aver fissato i requisiti minimi per l'accesso alla procedura selettiva da parte dell'operatore economico, individua gli elementi e i relativi punteggi dell'offerta c.d. "tecnica" che saranno presi a riferimento per la valutazione, nonché il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica. Tale criterio consente di valorizzare entrambe le componenti economica e tecnico qualitativa dell'offerta, indirizzando la selezione verso una scelta di economicità, efficacia ed efficienza dell'appalto.

L'iscrizione all'Elenco Fornitori MOM presuppone, per il Fornitore, l'impegno e l'osservanza:

- a. delle leggi sul lavoro e sulla previdenza sociale con applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro di settore;

- b. degli obblighi in materia di salute, sicurezza e igiene sul lavoro;
- c. delle disposizioni contenute nel "Codice Etico e di Prevenzione della corruzione" di Mobilità di Marca Spa

In materia ambientale, prosegue anche per l'esercizio 2023, l'adozione delle **misure** introdotte già a partire dai precedenti esercizi in relazione all'**impatto ambientale del parco autobus**, con lo scopo di promuovere l'utilizzo di veicoli "puliti" e a basso consumo energetico. I capitolati di fornitura del materiale rotabile indicano, tra gli elementi soggetti a valutazione tecnica, criteri premiali sia in relazione alle **ridotte emissioni inquinanti**, sia ai consumi energetici. Nella progettazione delle procedure d'appalto per l'affidamento delle forniture di autobus avviate nel corso del 2023, tali elementi hanno rivestito un ruolo significativo: fermo restando l'orientamento di MOM verso **progetti di "mobilità sostenibile"** in relazione all'intero parco veicolare, si segnala che, nell'ambito urbano sono state concretezzate **politiche d'investimento** aventi ad oggetto autobus elettrici, ovvero "zero emissioni" grazie ai fondi stanziati da PSNMS, PNRR, di cui la società, anche per il tramite degli Enti Affidanti, risulta destinataria. Nel corso del 2023 la Società ha infatti aggiudicato forniture di autobus elettrici per complessivi nr. 21 veicoli e l'appalto per l'esecuzione lavori di realizzazione di una stazione di ricarica autobus elettrici, come già anticipato nel capitolo 4. "Responsabilità ambientale".

In relazione alle politiche aziendali orientate alla Sostenibilità nonché al coinvolgimento della Comunità locale, si segnala che nel corso dell'esercizio 2023, sono stati completati i progetti d'investimento finanziati nell'ambito del "POR" - Programma Operativo Regionale. La conclusione del progetto ha consentito di implementare l'allestimento del parco autobus impiegato nell'espletamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale, rispettivamente nell'ambito dell'Autorità Urbana di Treviso e dell'Autorità Urbana Asolano-Castellana Montebellunese, con:

- no 310 dispositivi AVM di ultima generazione (e correlato sistema di comunicazione) che, collegati al sistema di centro in uso presso la società, consentono il monitoraggio in tempo reale della flotta circolante, nonché l'interoperabilità informativa degli orari di transito degli autobus alle fermate con il sistema di informazione all'utenza;
- no 100 paline informative a messaggio variabile (PMV) con display a led e pannello solare integrato;

- no 805 validatrici di ultima generazione, dotate di lettore QR-code e sistema di pagamento con carta di credito, che costituiscono peraltro elemento propedeutico alla realizzazione del correlato "progetto ABT", quale innovativo sistema di ticketing in modalità "Account Based Ticketing" di prossimo avvio da parte della Società.

In ottemperanza alle procedure di approvvigionamento della Società, anche per tali investimenti sono state attuate procedure di gara (sotto e sopra-soglia) nel rispetto delle previsioni del Codice Contratti Pubblici per tempo vigente, nonché attuate le attività di verifica ai sensi di legge e propedeutiche all'aggiudicazione quali, DURC, Casellario Giudiziale, Agenzia delle Entrate, ecc.

Per gli appalti caratterizzati da alta intensità di manodopera, sempre nell'ambito delle previsioni normative, è inserita negli atti di gara la c.d. "**clausola sociale**" ai sensi delle previsioni di Codice vigenti e volte a **salvaguardare i livelli occupazionali e le condizioni di lavoro del personale impiegato nell'appalto**, attivando di conseguenza le verifiche del rispetto dei minimi salariali previsti dalla contrattazione collettiva del settore di riferimento.

**N. totale nuovi fornitori attivati per la prima volta nell'anno:**

202

31/12/2023

45

31/12/2022

80

31/12/2021

## L'indotto locale

Dall'analisi del fatturato dei fornitori, emerge un aumento complessivo della spesa che può essere spiegato essenzialmente nei maggiori investimenti effettuati nell'anno trascorso rispetto all'esercizio 2022. Il confronto con l'anno 2021 non appare molto significativo in quanto, in quell'esercizio, la spesa (sia in termini di costi di esercizio che di investimenti) ha risentito in modo significativo dell'emergenza pandemica Covid-19 che aveva determinato un temporaneo rallentamento nelle attività e negli investimenti.

**Nel 2023 è infatti proseguito il piano di rinnovo della flotta autobus aziendale con l'acquisto di n.29 autobus nuovi a metano parzialmente finanziati con contribuzione pubblica (DGR n.1123/2021 e DGR n.1652/2021).**

Sempre nell'esercizio trascorso sono inoltre proseguiti i lavori di realizzazione del **nuovo deposito di Castelfranco Veneto** che diventerà pienamente operativo nell'esercizio 2024. Volendo sintetizzare i fattori che hanno caratterizzato nel 2023 l'andamento del

fatturato dei fornitori rispetto agli esercizi precedenti, sia in termini quantitativi che come distribuzione geografica, possiamo riassumerli come di seguito riportato:

- la crescita rispetto all'esercizio 2022 (circa +3,3 milioni di euro) è prevalentemente connessa ai maggiori investimenti in autobus per il rinnovo della flotta e infrastrutture aziendali (deposito Castelfranco Veneto);
- l'incremento, in termini relativi e assoluti, del fatturato relativo all'area veneta rispetto all'esercizio precedente è anch'esso strettamente connesso agli investimenti sopra citati (nuovi autobus e infrastrutture) in quanto i relativi fornitori hanno sede all'interno della regione.

Riguardo ai fornitori esteri, nell'esercizio 2023 la spesa è cresciuta a circa 384 mila euro circa soprattutto a seguito di acquisto di tecnologia, da installare a bordo autobus, da un fornitore con sede in Svezia (circa 350 mila euro) mentre la restante parte riguarda il canone di locazione del data center primario aziendale.

### Fatturato fornitori per area geografica

|                         | 2023                   |                 | 2022                   |                | 2021                   |                |
|-------------------------|------------------------|-----------------|------------------------|----------------|------------------------|----------------|
|                         | Importo                | %               | Importo                | %              | Importo                | %              |
| Treviso                 | 7.179.065,64 €         | 18,96%          | 7.694.343,83 €         | 22,26%         | 7.635.416,40 €         | 30,39%         |
| Veneto (escluso TV)     | 22.630.031,04 €        | 59,76%          | 18.244.182,54 €        | 52,78%         | 10.861.546,05 €        | 43,23%         |
| Italia (escluso Veneto) | 8.060.466,94 €         | 21,28%          | 8.631.043,77 €         | 24,97%         | 6.625.479,24 €         | 26,37%         |
| <b>Totale</b>           | <b>37.869.563,62 €</b> | <b>100,00 %</b> | <b>34.569.570,14 €</b> | <b>100,00%</b> | <b>25.122.441,69 €</b> | <b>100,00%</b> |

# GRI Content Index

| <b>Statement of use</b>                         | MOM ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità in accordance con i GRI Standards per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023 |  |                    |
|---|---|--|--------------------|
| <b>GRI 1</b>                                    | GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021   |  |                    |
| <b>GRI Sector Standard applicable</b>           | Nessun GRI Sector Standard applicabile  |  |                    |
| GRI Standard Title                              | GRI Disclosure  | Capitolo/paragrafo   | Commenti/omissioni |
| <b>GRI 2:<br/>Informativa generale<br/>2021</b> | <b>2-1 Dettagli organizzativi</b>   | 1. L'identità /<br>1.1 MOM si presenta   |                    |
|   | <b>2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione</b>  | Nota metodologica  |                    |
|   | <b>2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto</b>  | Nota metodologica  |                    |
|   | <b>2-4 Revisione delle informazioni</b>   | Come descritto nel capitolo 3 "Responsabilità sociale" paragrafo 3.4 "Responsabilità verso le risorse umane", in ottica di maggior conformità allo Standard, le informazioni sono state revisionate, rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, nella tabella "Relazioni con i sindacati".<br><br>Come descritto nel capitolo 4 "Responsabilità Ambientale" paragrafo 4.3 "Consumi ed emissioni", a seguito di un cambiamento dei fattori di conversione ed emissione, le informazioni sono state revisionate, rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, nelle tabelle "Gasolio" e "Emissioni in atmosfera (tCO2 eq.)".<br><br>Come descritto nel capitolo 4 "Responsabilità Ambientale" paragrafo 4.5 "Gestione del ciclo dei rifiuti", in ottica di maggior conformità allo Standard, le informazioni sono state revisionate, rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, nelle tabelle "Rifiuti prodotti", "Rifiuti Pericolosi" e "Rifiuti Non Pericolosi".<br><br>Come descritto nel capitolo 5 "Dimensione economica" paragrafo 5.2 "Valore economico generato e distribuito", a seguito di maggior conformità allo standard, le informazioni sono state revisionate, rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, nella tabella "Valore economico generato e distribuito". |                    |
|   | <b>2-5 Assurance esterna</b>  | Relazione di revisione   |                    |
|   | <b>2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business</b>   | 1. L'identità /<br>1.1 MOM si presenta<br><br>3. Responsabilità sociale /<br>3.2 Responsabilità verso i Clienti viaggiatori  |                    |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | 3. Responsabilità sociale /<br>3.3 Responsabilità verso la Collettività<br>5. Dimensione economica / Catena di fornitura   |
| <b>2-7 Dipendenti</b>  |  | 3. Responsabilità sociale /<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| <b>2-8 Lavoratori non dipendenti</b>   |  | 3. Responsabilità sociale /<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| <b>2-9 Struttura e composizione della governance</b>                                       |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo</b>                               |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-11 Presidente del massimo organo di governo</b>                                       |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti</b> |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-13 Delega di responsabilità per la gestione degli impatti</b>                         |  | Dati non disponibili.  |
| <b>2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità</b>     |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-15 Conflitto di interesse</b>   |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-16 Comunicazione delle criticità</b>  |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance<br><br>3. Responsabilità sociale /<br>3.2 L'impegno verso i Clienti viaggiatori  |
| <b>2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo</b>                            |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo</b>                    |  | Dati non disponibili.  |
| <b>2-19 Norme riguardanti le remunerazioni</b>   |  | Dati non disponibili.  |
| <b>2-20 Procedura di determinazione della retribuzione</b>                                 |  | Dati non disponibili.  |
| <b>2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale</b>  |  | Dati non disponibili.  |
| <b>2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile</b>                          |  | Lettera del Presidente   |
| <b>2-23 Impegno in termini di policy</b>   |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance<br><br>2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy</b>                                |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi</b>                                    |  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030  |
| <b>2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni</b>               |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-27 Conformità a leggi e regolamenti</b>   |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-28 Appartenenza ad associazioni</b>   |  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| <b>2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder</b>                                  |  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030        |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>2-30</b> Contratti collettivi  | 3. Responsabilità sociale /<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-1</b> Processo di determinazione<br>dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità   |
|  | <b>3-2</b> Elenco di temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030   |
| Tema materiale   | Investimenti per la comunità  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 203: Impatti<br/>economici indiretti 2016</b>       | <b>203-1</b> Investimenti infrastrutturali<br>e servizi finanziati  | 5. Dimensione economica/<br>5.2 Valore economico generato<br>e distribuito   |
| Tema materiale   | Valore economico  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 201:<br/>Performance Economica<br/>2016</b>         | <b>201-1</b> Valore economico diretto generato<br>e distribuito   | 5. Dimensione economica /<br>5.2 Valore economico generato<br>e distribuito  |
| <b>GRI 201:<br/>Performance economiche<br/>2016</b>        | <b>201-4</b> Assistenza finanziaria ricevuta<br>dal governo   | 5. Dimensione economica /<br>5.2 Valore economico generato<br>e distribuito  |
| <b>GRI 415:<br/>Politiche pubbliche 2016</b>               | <b>415-1</b> Contributi politici  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| Tema materiale   | Anti-corruzione   |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 205:<br/>Anti-corruzione 2016</b>                   | <b>205-1</b> Operazione valutate per determinare<br>i rischi relativi alla corruzione                                   | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
|  | <b>205-2</b> Comunicazione e formazione su<br>normative e procedure anticorruzione                                      | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
|  | <b>205-3</b> Incidenti confermati di corruzione<br>e misure adottate  | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| Tema materiale   | Gestione dei rischi   |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 206:<br/>Comportamento<br/>anticompetitivo 2016</b> | <b>206-1</b> Azioni legali relative a<br>comportamento anticompetitivo,<br>attività di trust e prassi<br>monopolistiche | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance  |
| Tema materiale   | Energia   |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                      | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali  | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 302:<br/>Energia 2016</b>                           | <b>302-1</b> Consumo di energia interno<br>all'organizzazione   | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.3 Consumi ed emissioni  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Tema materiale  | Emissioni  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 305:<br/>Emissioni 2016</b>                          | <b>305-1</b> Emissioni di gas a effetto serra (GHG)<br>dirette (Scope 1)   | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.3 Consumi ed emissioni   |
|   | <b>305-2</b> Emissioni di gas a effetto serra (GHG)<br>indirette da consumi energetici<br>(Scope 2)                          | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.3 Consumi ed emissioni   |
| Tema materiale  | Rifiuti  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 301:<br/>Materiali 2016</b>                          | <b>301-3</b> Prodotti recuperati e i relativi<br>materiali di confezionamento  | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.5 Gestione del ciclo dei rifiuti  |
| <b>GRI 306:<br/>Rifiuti 2020</b>                            | <b>306-2</b> Produzione di rifiuti e impatti<br>significativi connessi ai rifiuti  | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.5 Gestione del ciclo dei rifiuti  |
|   | <b>306-3</b> Rifiuti generati  | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.5 Gestione del ciclo dei rifiuti  |
|   | <b>306-4</b> Rifiuti non conferiti in discarica  | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.5 Gestione del ciclo dei rifiuti  |
|   | <b>306-5</b> Rifiuti conferiti in discarica  | 4. Responsabilità ambientale/<br>4.5 Gestione del ciclo dei rifiuti  |
| Tema materiale  | Acquisti verdi   |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale  | Salute e sicurezza clienti   |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 416:<br/>Salute e sicurezza<br/>dei clienti 2016</b> | <b>416-1</b> Valutazione degli impatti sulla salute<br>e sulla sicurezza per categorie<br>di prodotto e servizi              | 3. Responsabilità sociale /<br>3.2 Responsabilità verso i Clienti<br>Viaggiatori   |
| Tema materiale  | Qualità e accessibilità servizi  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 417:<br/>Marketing ed<br/>etichettatura 2016</b>     | <b>417-1</b> Requisiti relativi all'etichettatura<br>e informazioni su prodotti e servizi                                    | 1. L'identità /<br>1.1 MOM si presenta<br>3. Responsabilità sociale /<br>3.2 Responsabilità verso i clienti<br>viaggiatori   |
| Tema materiale  | Soddisfazione clienti  |  |
| <b>GRI 3:<br/>Temi materiali 2021</b>                       | <b>3-3</b> Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo<br>Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| <b>GRI 413:<br/>Comunità locali 2016</b>                    | <b>413-1</b> Operazioni con il coinvolgimento<br>della comunità locale, valutazioni<br>degli impatti e programmi di sviluppo | 3. Responsabilità sociale/<br>3.3 Responsabilità verso la collettività   |

| Tema materiale                                 | Salute lavoratori   |   |
|--|---|---|
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 403:<br>Salute e sicurezza sul lavoro 2018 | 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti  | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
|  | 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
|  | 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro  | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
|  | 403-9 Infortuni sul lavoro  | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
|  | 403-10 Malattia professionale   | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| Tema materiale                                 | Diversità e pari opportunità  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 405:<br>Diversità e pari opportunità 2016  | 405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti   | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance<br>3. Responsabilità sociale /<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| GRI 406:<br>Non-discriminazione 2016           | 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate   | 3. Responsabilità sociale /<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane  |
| Tema materiale                                 | Welfare   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 401:<br>Occupazione 2016                   | 401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti  | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
|  | 401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time             | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| Tema materiale                                 | Smart working   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                                 | Sviluppo mobilità pubblica  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                  | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |

| Tema materiale                                     | Gestione fiscale  |   |
|--|---|---|
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                                     | Fornitori   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016         | 204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali   | 5. Dimensione economica/<br>5.3 Catena di fornitura   |
| GRI 308: valutazione ambientale dei fornitori 2016 | 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali                                    | Nel corso del 2023, non vi sono nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali.  |
| GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016    | 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali          | Nel corso del 2023, non vi sono nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali.  |
| Tema materiale                                     | Comunicazione   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                                     | Inquinamento acustico   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                                     | Trasparenza ed integrità  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                                     | Coinvolgimento e dialogo degli stakeholder  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 413: Comunità locali 2016                      | 413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo | 3. Responsabilità sociale /<br>3.3 Responsabilità verso la collettività   |
| Tema materiale                                     | Impatti economici   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021                      | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 203: Impatti economici indiretti 2016          | 203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati   | 5. Dimensione economica /<br>5.2 Valore economico generato e distribuito  |

| Altri temi materiali                 |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| Tema materiale                       | Acqua   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021        | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 303:<br>Acqua ed effluenti 2018  | 303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa  | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.4 Sedi e impianti idrici e di depurazione   |
|                                      | 303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua                                  | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.4 Sedi e impianti idrici e di depurazione   |
|                                      | 303-3 Prelievo idrico   | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.4 Sedi e impianti idrici e di depurazione   |
|                                      | 303-4 Scarico idrico  | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.4 Sedi e impianti idrici e di depurazione   |
|                                      | 303-5 Consumo idrico  | 4. Responsabilità ambientale /<br>4.4 Sedi e impianti idrici e di depurazione   |
| Tema materiale                       | Formazione  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021        | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 404:<br>Formazione ed educazione | 404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente                               | 3. Responsabilità sociale/<br>3.4 Responsabilità verso le Risorse Umane   |
| Tema materiale                       | Privacy clienti   |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021        | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| GRI 418:<br>Privacy dei clienti      | 418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati | 1. L'identità /<br>1.2 Corporate Governance   |
| Tema materiale                       | Integrazione servizi  |   |
| GRI 3:<br>Temi materiali 2021        | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |
| Tema materiale                       | Mobilità condivisa  |   |
| GRI 3: Temi materiali 2021           | 3-3 Gestione dei temi materiali   | 2. L'approccio di MOM alla Sostenibilità /<br>2.1 Stakeholder e analisi di materialità<br>2.2 Il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 |

# Relazione di revisione



Tel: +39 049 78.00.999  
www.bdo.it

Piazza G. Zanellato, 5  
35131 Padova

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Al Consiglio di Amministrazione  
di Mobilità di Marca S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità 2023 di Mobilità di Marca S.p.A. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Mobilità di Marca S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi di Mobilità di Marca S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

### Responsabilità del revisore

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" ("ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Bari, Bologna, Brescia, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Roma, Torino, Verona

BDO Italia S.p.A. - Sez. Legale: Viale Abruzzi, 94 - 20131 Milano - Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.  
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842  
Iscritta al Registro dei revisori Legali al n. 167911 con D.L. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013  
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

Pag. 1 di 2



Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale ed hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della direzione di Mobilità di Marca S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accettare, su base campionaria, la corretta aggregazione dei dati.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Padova, 12 aprile 2024

BDO Italia S.p.A.  
  
Stefano Bianchi  
Socio

**Mobilità di Marca Spa**  
Via Polveriera, 1  
31100 Treviso TV  
Tel. 0422 588311  
[info@mobilitadimarma.it](mailto:info@mobilitadimarma.it)  
[www.mobilitadimarma.it](http://www.mobilitadimarma.it)

**MOM si propone di realizzare sistemi di mobilità e servizi di trasporto avendo come obiettivi, in quanto capisaldi della nostra mission: pianificare, gestire e promuovere un sistema integrato di servizi per la mobilità garantendo sicurezza, efficienza e innovazione, nel rispetto delle esigenze dei clienti e dei dipendenti, migliorando la qualità della vita delle comunità e operando secondo criteri di trasparenza.**