

MOM
Mobilità di Marca

**Carta della
Mobilità**



**ANNO
2017**

www.mobilitadimarca.it



Il contenuto della Carta

<i>Mobilità di Marca e la Carta della Mobilità</i>	2
<i>Principi della Carta della Mobilità</i>	3

Capitolo 1 - L'Azienda ed i servizi

1.1 - Profilo aziendale	5
1.2 - Sedi aziendali	6
1.3 - Dipendenti.....	6
1.4 - Il servizio urbano, la rete.....	7
1.5 - Il servizio extraurbano, la rete.....	12
1.6 - Titoli di viaggio e sistema di bigliettazione	15
1.7 - Il personale MOM - Formazione e regole di comportamento	23
1.8 - Mezzi aziendali - Manutenzione e pulizia	24
1.9 - Sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente	25

Capitolo 2 - Fattori e standard di qualità

2.1 - Gli standard che ci impegnamo a rispettare	26
2.1.1 - Standard del servizio urbano.....	27
2.1.2 - Standard del servizio extraurbano.....	28
2.2 - Il sistema di monitoraggio	29
2.3 - Risultati indagine di soddisfazione.....	29

Capitolo 3 - Il dialogo tra azienda e cliente

3.1 - Regole di viaggio per il cliente.....	30
3.2 - Procedura di reclamo e rimborso.....	34
3.3 - Oggetti smarriti.....	36
3.4 - Contatti e informazioni.....	37



Mobilità di Marca e la Carta della mobilità

Mobilità di Marca S.p.A. è l'azienda erogatrice di servizi di trasporto pubblico di persone della provincia di Treviso, la cui attività incide in modo significativo sulla qualità di vita dei cittadini.

L'azienda intende porsi come "Imprenditore sociale", ovvero un soggetto capace di incidere nel tessuto sociale e di dare un contributo alla crescita del territorio, attraverso l'innovazione, l'orientamento alle opportunità e la creazione di nuovi valori.

Consapevole di questa responsabilità, l'Azienda intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri clienti e con gli stakeholder, per conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel proprio bacino di traffico.

In particolare con la Carta della mobilità MOM si impegna a rispettare specifici standard di qualità dei servizi e consente alla cittadinanza la loro verifica.

La Carta della mobilità rappresenta quindi una proposta di collaborazione al cliente: l'Azienda si impegna, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire un servizio di qualità ai cittadini, a cui chiede di partecipare attivamente al miglioramento dell'offerta di trasporto anche con richieste, osservazioni e suggerimenti.

Il Presidente

Principi della Carta della Mobilità

Coerentemente con gli indirizzi tracciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nell'erogazione dei servizi di trasporto Mobilità di Marca S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti principi, in ottemperanza al contratto di Servizio sottoscritto con gli enti concedenti:

Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture da parte degli anziani, delle persone disabili e con difficoltà motorie attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestate, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti;

Continuità

- I servizi di trasporto devono essere continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a forza maggiore;
- Garanzia di servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero con massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire.

Partecipazione

- Partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori) a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche inerenti al servizio reso.

Efficienza ed efficacia

- Adozione di tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

Libertà di scelta

- Il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali, compatibilmente con le iniziative adottate da tutti gli altri Enti preposti all'ampio fenomeno della mobilità (Regione, Provincia, Comune e altre aziende addette al trasporto pubblico di persone).



Capitolo 1. L'Azienda ed i servizi

1.1 Profilo aziendale

Nel mese di Settembre 2008 è partito il progetto di aggregazione tra le aziende di TPL della provincia di Treviso, al fine di raggruppare in una sola realtà le quattro società a prevalente capitale pubblico operanti nel trasporto di persone su gomma nella Provincia di Treviso (La Marca S.p.a., CTM S.p.a., ACTT S.p.a., ATM S.p.a.) che si è concretizzato il 30/12/2011, costituendo la nuova società denominata: **Mobilità di Marca S.p.A.**

Nel corso dell'anno 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.

Il 13 settembre 2013 con atto notarile Rep.4585 viene approvato il progetto di fusione delle 4 aziende in Mobilità di Marca S.p.A.

Il 22 Novembre 2013 con atto notarile Rep. 4692 viene stipulato l'atto di fusione per incorporazione delle 4 società.

L'1.1.2014 inizia l'attività di Mobilità di Marca S.p.a.

Nell'anno 2016, con atto notarile Rep.6386 del 4.11.2016, viene stipulato l'atto di fusione per incorporazione delle società CTM Servizi srl e Marca Riscossioni spa.

Da CTM Servizi vengono acquisiti n.17 scuolabus e n.4 dipendenti a tempo indeterminato e n.15 dipendenti a tempo determinato.

Da Marca Riscossioni viene acquisito un terreno a Castelfranco V.to nel quale verrà costruito il nuovo deposito/officina della zona Castellana, unificando le attuali due dislocazioni, con conseguenti risparmi gestionali (affitti, trasferimenti ecc.).

Alla data attuale i principali azionisti di Mobilità di Marca S.p.A e le relative quote sociali sono:

AZIONISTI	PARTECIPAZIONE AL CAPITALE SOCIALE
Amministrazione Provinciale di Treviso	49,82%
ATAP SPA	14,95%
Comune di Treviso	14,24%
Comune di Vittorio Veneto	2,82%
ATVO SPA	2,49%
Comune di Castelfranco Veneto	3,94%
TOTALE	88,26%

Il restante 11,74% è detenuto da 33 comuni della provincia di Treviso: Altivole, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Carbonera, Casale sul Sile, Casier, Castelcuoco, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Crespano del Grappa, Fonte, Loria, Maserada sul Piave, Mogliano Veneto, Monastier, Morgano, Paderno del Grappa, Paese, Ponzano Veneto, Povegliano, Preganziol, Quinto di Treviso, Resana, Riese Pio X,

Roncade, San Biagio di Callalta, San Zenone degli Ezzelini, Silea, Spresiano, Veduggio, Villorba e Zero Branco.

1.2 Sedi aziendali

DIREZIONE, AMMINISTRAZIONE E DEPOSITO MEZZI

Via Polveriera, 1 - TREVISO

SALA CONTROLLO ESERCIZIO E BIGLIETTERIA

Piazzale Duca D'Aosta, 25 - TREVISO

DEPOSITO

Via Lungo Sile Mattei, 29 - TREVISO

OFFICINA E MAGAZZINO RICAMBI

Via Castellana, 46/G - TREVISO

UFFICIO MOVIMENTO E BIGLIETTERIA

Via Vittorio Veneto, 14A - CASTELFRANCO V.TO

OFFICINA

Via Dei Prai, 10 - Vallà di RIESE PIO X

DEPOSITO E OFFICINA

Via Vittorio Emanuele II, 70 - VITTORIO VENETO

DEPOSITO E OFFICINA

Viale Stazione, 1 - MONTEBELLUNA

DEPOSITO E OFFICINA

Via Maggiore Piovesana, 49 - CONEGLIANO VENETO

1.3 Dipendenti

L'azienda si avvale della collaborazione di n. 583 dipendenti (alla data del 31.5.2017), così distribuiti:

- n. 1 Dirigenti
- n. 49 Operai
- n. 61 Impiegati
- n. 472 Autisti

1.4 Il servizio urbano, la rete

Mobilità di Marca S.p.A. effettua i seguenti servizi urbani:

Linea	URBANO DI TREVISO
1	Ospedale - Stazione Fs - P.Matteotti - S.M.del Rovere - S.Artemio - Carità - Villorba
3	S.Elena - Silea - Lanzago - Fiera - Treviso
4	Carità - Fontane - Treviso - S.Antonino - Casier
6	Quinto - S.Giuseppe - Treviso - S.Giuseppe - Quinto
7	Sant'Artemio - Stadio - P.Matteotti - Stazione Fs - San Lazzaro - San Zeno
8	P.Vittoria - Stazione Fs-S.Lazzaro-Frescada - S.Trovaso - Sambughè
9	S.Paolo - S.Liberale - v.le Europa - P.Pio X - Stazione Fs - Dossan - Conscio/Preganzial
10	Mignagola - Carbonera - Selvana - Treviso - Selvana - Carbonera - Mignagola
11	Padernello - Paese - P.le Pistoia - Stazione Fs - P.Duomo - P.le Pistoia -Paese - Padernello
12	Carità - S.Sisto - Catena - Carità
21	Castagnole - Paese - P.le Pistoia - P.Pio X - Stazione Fs - S.Lazzaro - Frescada - S.Trovaso - Preganzial
55	Quinto - Canizzano - Sant'Angelo - San Zeno - Treviso - Santa Bona - Merlengo
61	Camalò - Ponzano - S.Pelajo - P.Calvi - Stazione Fs - S.Pelajo - Ponzano -Camalò

Linea	URBANO DI VITTORIO VENETO
30	Ospedale - Vittorio Veneto - Forcal/Ceneda - DOMENICALE
31	Longhere - Vittorio Veneto - Ospedale - Vittorio Veneto - Longhere
32	Anzano - Vittorio Veneto - SS.Pietro e Paolo - Vittorio Veneto - Anzano
33	Vittorio Veneto - Carpesica - Vittorio Veneto
34	Vittorio Veneto - S.Giacomo - Vittorio Veneto - SCOLASTICA
35	Vittorio Veneto - Ponte Maset - Vittorio Veneto - SCOLASTICA
36	Vittorio Veneto - Fais - Vittorio Veneto - MERCATALE LUNEDÌ

Linea	URBANO DI CONEGLIANO
41	Via XXIV Maggio - Conegliano - Crevada - Conegliano - Via XXIV Maggio
42	Via Matteotti - Conegliano - Via dei Mille - Conegliano - Via Matteotti
43	Bagnolo - Conegliano - Via S.Giuseppe - Conegliano - Bagnolo
44	Conegliano - Ogliano - Carpesica - Conegliano
45	Conegliano - Nostra Famiglia - Conegliano
46	Conegliano - Santa Lucia di Piave - Conegliano

Linea	URBANO DI MONTEBELLUNA
81	Montebelluna - Busta - Montebelluna
82	Montebelluna - Busta - San Gaetano - Montebelluna
83	Montebelluna - Sant'Andrea - San Gaetano - Montebelluna
84	Montebelluna - via Castellana - Sant'Andrea - Montebelluna

Linea	URBANO DI ASOLO
70	Servizio Urbano di Asolo

Servizio urbano di
TREVISO

Legenda

- Linea 1
- Linea 3
- Linea 4
- Linea 6
- Linea 7
- Linea 8
- Linea 9
- Linea 10
- Linea 11
- Linea 12
- Linea 21
- Linea 55
- Linea 61

- Fermata
- Fermata Comune
- Capolinea
- Senso Unico



Servizio urbano di **CONEGLIANO**

- Linea 41
- Linea 42
- Linea 43
- Linea 44
- Linea 45
- Linea 46

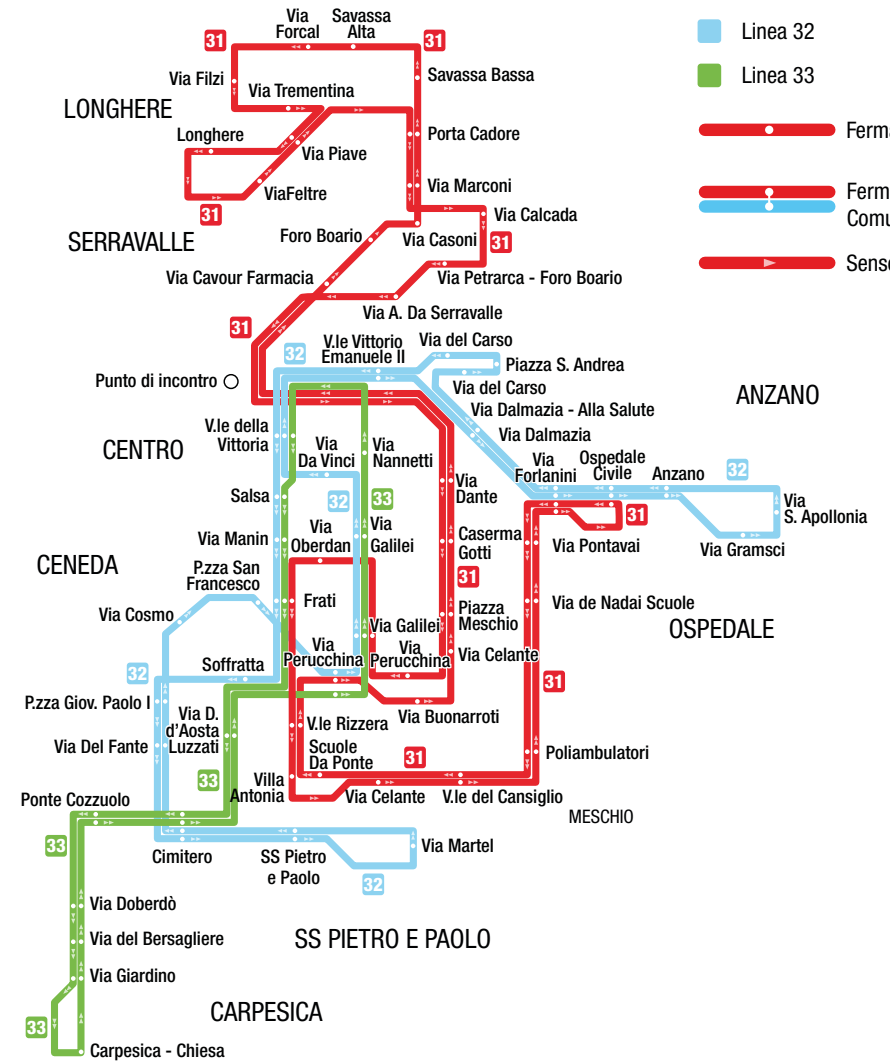
- Fermata
- Fermata Comune
- Capolinea
- Senso Unico



Servizio urbano di **VITTORIO VENETO**

- Linea 31
- Linea 32
- Linea 33

- Fermata
- Fermata Comune
- Senso Unico



1.5 Il servizio extraurbano, la rete

Mappa sintetica direttrici



Mobilità di Marca S.p.A. copre i servizi extraurbani con 83 linee, comprensive di alcuni collegamenti tra la provincia di Treviso e quelle di Venezia, Padova, Vicenza, Pordenone.

Per il dettaglio sulla rete si rimanda al sito: www.mobilitadimarca.it

Linea	EXTRAURBANO
101a+101b	(101a) Treviso - Scorzè - Noale (101b) Noale - Padova
102	Treviso - Scandolara - Trebaseleghe
103	Treviso - Badoere - Piombino Dese - Trebaseleghe
104a+104b	(104a) Treviso - Oderzo - Motta (104b) Motta - Portogruaro
105	Treviso - Ponte di Piave - Cessalto - Motta di Livenza
106a+106b	(106a) Treviso - Istrana - Castelfranco Veneto (106b) Castelfranco Veneto - Cittadella - Vicenza
107	Treviso - Resana - Castelfranco Veneto
108	Treviso - Quarto d'Altino - Portegradi - Lido di Jesolo
109	Treviso - Casier - Bonisiolo - Portegradi
110	Treviso - Signoressa - Montebelluna - Valdobbiadene
111a+111b	(111a) Montebelluna - Pederobba - Cavaso - Crespano (111b) Crespano - Cavaso - Maser - Montebelluna
112a+112b	(112a) Treviso - Musano - Montebelluna (112b) Montebelluna - Ca' Vescovo - Bassano
113	Treviso - Altivole - Casella d' Asolo - San Zenone

Linea	EXTRAURBANO
114	Treviso - Santa Mama - Crocetta - Montebelluna
115	Treviso - Arcade - Nervesa
116	Treviso - Santi Angeli - Nervesa
117a+117b	(117a) Treviso - Ponte della Priula (117b) Ponte d. Priula - Pieve di Soligo - Cison di V. - Vittorio V.
118	Treviso - Maserada - Oderzo
119	Treviso - Lovadina
120	Treviso - Conegliano - Vittorio Veneto
121	Vittorio Veneto - Cison di Valmarino - Miane - Valdobbiadene
122	Montebelluna - Segusino - Valdobbiadene
123	Montebelluna - Fener - Feltre
124	Alano di Piave - Valdobbiadene
125	Valdobbiadene - Segusino - Vas - Busche - Feltre
126	Valdobbiadene - Quero - Vas - Feltre
127	Vittorio Veneto - La Secca - Belluno
129	Vittorio Veneto - Tarzo - Conegliano
130	Possagno - Cavaso - Pederobba - Covolo - Valdobbiadene
131	Montebelluna - Cornuda FS - Pieve di Soligo - Conegliano
132	Valdobbiadene - Col San Martino - Pieve di Soligo - Conegliano
133a+133b	(133a) Treviso - Ponte della Priula (133b) Ponte della Priula - Falzè di Piave - Pieve di Soligo
134	Conegliano - Refrontolo - Pieve di Soligo
135	Montebelluna - Nervesa - Conegliano
136	Montebelluna - S. Maria della Vittoria - S. Croce del Montello
137	Conegliano - Visnà - Fontanelle - Mansuè
138	Conegliano - Colle Umberto - Sarmede
139	Conegliano - Tarzo - Cison di Valmarino
140	Conegliano - San Vendemiano - Portobuffolè
141	Conegliano - Mareno di Piave - Oderzo - Ponte di Piave
143	Conegliano - Fontanelle - Oderzo
144	Montebelluna - Santi Angeli - Nervesa della Battaglia
145a+145b+145c	(145a) Vittorio V. - Conegliano (145b) Conegliano - Ormelle - P. di Piave - S. Donà (145c) S. Donà - Jesolo
146a+146b+146c	(146a) Cison - P. della Priula (146b) P. della Priula - P. di Piave - S. Donà (146c) S. Donà - Jesolo
147	Conegliano - Santa Maria del Piave - Ponte di Piave - Oderzo
149	Castelfranco - Onara - Cittadella
150	Castelfranco - Soranza - San Martino di Lupari - Cittadella
151	Castelfranco - Resana - Scorzè
153	Conegliano - Caneva - Sacile
154	Conegliano - Cimetta - Francenigo - Prata
155a+155b	(155a) Camposampiero - Noale - Zero Branco - Sambughè (155b) Sambughè - Jesolo
167	Scolastici da/per Vittorio Veneto verso Est
168	Scolastici da/per Vittorio Veneto verso Ovest
169	Scolastici da/per Conegliano
170	Treviso - Carbonera - Breda/Cavrie - Saletto
181	Treviso - Istrana - Montebelluna
182	Treviso - Venegazzù - Montebelluna
183	Ca' Vescovo - Asolo - Montebelluna - Maserada - Jesolo - Caorle
185	Castelfranco - Zero Branco - Badoere

Linea	EXTRAURBANO
186	Alano di Piave - Campo - Fener
201	Castelfranco - Altivole - Montebelluna
202	Pederobba - Cavaso - Bassano del Grappa
203	Castelfranco - Loria - Crespano
204	Castelfranco - Riese Pio X - Cavaso
205	Castelfranco - San Floriano - Vedelago
206	Castelfranco - Salvarosa - Vedelago - Castelfranco
207	Bassano del Grappa - Cornuda
208	Castelfranco - Padova
211	Castelfranco - Vedelago - Montebelluna
213	Bessica - Castelfranco - Loreggia
214	Castelminio - San Vito di Altivole
217	Bassano del Grappa - Possagno
224	Castelfranco - Possagno
301	Vittorio V.to - Fregona - Sarmede - Cappella Maggiore - Vittorio V.
302	Vittorio V.to - Cappella Maggiore - Sarmede - Fregona - Vittorio V.
303	Vittorio Veneto - Sonogo
306	Vittorio Veneto - Caneva
307	Vittorio Veneto - Scorigo - Conegliano
308	Vittorio Veneto - Sacile
310	Vittorio Veneto - Sarmede - Sacile
312	Vittorio V.to - Cordignano - Castello Roganzuolo - Conegliano
314	Vittorio Veneto - Colle Umberto
320	Vittorio V.to - Cappella Maggiore - Mescolino - Sacile

1.6 Titoli di viaggio e sistema di bigliettazione

I sistemi di bigliettazione utilizzati da MOM sono i seguenti:

- **Tessera elettronica** (Smart Card): supporto plastificato, formato "bancomat" con all'interno un microchip per la gestione dei dati. Ha validità 3 anni. Su questo supporto, che riporta un numero di riferimento identificativo dell'utente, è possibile caricare gli abbonamenti annuali, mensili, e può contenere più tipi di contratto relativi a diversi titoli di viaggio.
Ai fini del viaggio la tessera è valida solo se corredata da tagliando di rinnovo valido per il periodo in corso.
- **Biglietto elettronico** (Chip-on-paper): supporto plastificato, formato "bancomat" con all'interno una "memoria" per la gestione dei dati. Su questo titolo di viaggio è possibile caricare i biglietti di corsa semplice ed i carnet della medesima classe tariffaria. Il biglietto elettronico può essere ricaricato per un massimo di 30 corse. Il carnet da 6 corse può essere ricaricato, di 6 corse in 6 corse, al massimo 5 volte, per un totale di 30 corse dello stesso tipo di titolo.
- **Biglietto SMS**
È possibile acquistare il biglietto **URBANO** via SMS, con le seguenti modalità:
 - inviare un **SMS** con testo **MOM** al numero **4850208** (al costo di 1,30 € + costo sms del gestore telefonico);
 - attendere il messaggio di risposta;
 - salire a bordo con il biglietto elettronico da esibire al conducente.
 Il biglietto vale 75 minuti e va acquistato poco prima di salire a bordo.

Sono disponibili le seguenti tipologie di biglietti:

- **Corsa semplice urbano**, valido 75 minuti dalla 1a validazione.
 - **Corsa semplice extraurbano**, valido solo per la corsa e per la fascia km (origine/destinazione) acquistata.
- Nel caso di viaggio con origine e/o destinazione ai capolinea dell'area urbana di Treviso, Vittorio Veneto, Conegliano, Montebelluna e Asolo, con lo stesso biglietto si ha diritto all'utilizzo combinato del servizio urbano, alle medesime condizioni del corrispondente titolo urbano.
- **Biglietto urbano acquistato a bordo dal conducente**, vale per 75' minuti dalla convalida.
 - **Biglietto urbano acquistato via sms**, vale per 75' minuti dall'acquisto.
 - **Biglietto extraurbano acquistato a bordo dal conducente**, vale **solo** per la corsa acquistata.
 - **Carnet urbano**, contiene 6 corse semplici ed è ricaricabile per 5 volte.
 - **Carnet extraurbano**, contiene 6 corse per la stessa tratta ed è ricaricabile per 5 volte.

Nel caso di viaggio con origine e/o destinazione ai capolinea dell'area urbana di Treviso, Vittorio Veneto, Conegliano, Montebelluna e Asolo, con lo stesso biglietto si



ha diritto all'utilizzo combinato del servizio urbano, alle medesime condizioni del corrispondente titolo urbano. L'utilizzo combinato del titolo di corsa semplice extraurbano con origine e/o destinazione ai capolinea dell'area urbana va effettuato in prosecuzione (prima corsa utile) in quanto il biglietto extraurbano, per sua natura, non è un biglietto con validità temporale.

Il carnet ed i titoli multicorsa possono essere utilizzati da un solo cliente per ogni singolo viaggio.

Sono disponibili le seguenti tipologie di abbonamento:

- **Ordinario**, titolo di viaggio impersonale, utilizzabile dal portatore.
Sono disponibili abbonamenti mensili (validità dal 1° del mese a fine mese, tutti i giorni) e annuali (12 mesi a partire dal 1° giorno del mese di acquisto, tutti i giorni).
- **Lavoratore**, titolo di viaggio personale per i lavoratori. Utilizzabile solo dall'intestatario dell'abbonamento.
Sono disponibili abbonamenti mensili (validità dal 1° del mese a fine mese, tutti i giorni) e annuali (12 mesi a partire dal 1° giorno del mese di acquisto, tutti i giorni).
- **Studente** (fino al 25° anno di età incluso), titolo di viaggio personale per gli studenti. Utilizzabile solo dall'intestatario dell'abbonamento.
Sono disponibili abbonamenti mensili (validità dal 1° del mese a fine mese, tutti i giorni) e annuali (dal 1 settembre al 31 agosto dell'anno successivo, domeniche e festivi compresi).
- **Abbonamento fasce deboli (ordinario)**
I viaggiatori in grado di certificare mediante apposita tessera rilasciata dalle competenti autorità l'appartenenza ad una delle seguenti categorie:
 - Invalidi: civili, di guerra o di servizio
 - Altre categorie previste dalla legge
 hanno diritto all'acquisto dell'abbonamento mensile a tariffa ridotta come previsto dalle normative vigenti. Resta comunque a carico del Cliente il costo di emissione della tessera (plastic/card).

Validità spaziale del titolo di viaggio

La validità spaziale dei titoli di viaggio può essere così sintetizzata:

- I titoli di viaggio urbani hanno validità esclusivamente sull'intera rete urbana di riferimento.
- I titoli di viaggio extraurbani hanno validità corrispondente alla tratta tra l'origine e la destinazione acquistata. Nel caso di origine o destinazione con aree servite da corse urbane il biglietto extraurbano da diritto al servizio combinato senza aggravii di prezzo.

Nel servizio extraurbano, l'abbonato, per esigenze particolari, può richiedere di usufruire di un abbonamento composto da linee diverse; in tal caso è tenuto ad indicarlo nella scheda abbonato. Il valore dell'abbonamento verrà calcolato tenendo conto

della somma dei percorsi effettuati derivanti dalle tabelle polimetriche delle linee in concessione.

L'integrazione dei titoli con il servizio urbano non è applicabile alla linea Treviso/Portogruaro, in quanto trattasi di linea combinata integrata con Trenitalia, dove gli abbonamenti prevedono la possibilità di utilizzo sia dei nostri mezzi che dei treni e pertanto è sottoposta a specifico tariffario deliberato dalla Regione Veneto.

Convalida dei titoli di viaggio

Il viaggiatore deve salire a bordo sempre dalla porta anteriore del mezzo.

Ogni titolo di viaggio (biglietto, carnet o abbonamento) DEVE essere convalidato ogni volta che si sale a bordo, sia nel caso di cambio tratta, oppure a seguito di un trasbordo, sempre avvicinando il proprio titolo di viaggio alla validatrice.

Se il titolo risulterà valido, sulla validatrice si accenderà una luce verde e verrà emesso un breve suono, accompagnati da un messaggio a display di "TITOLO VALIDO".

Qualora ciò non avvenga, una luce rossa e un suono prolungato accompagneranno un apposito messaggio che indicherà al viaggiatore il motivo per il quale il titolo non è stato accettato.

In tal caso è opportuno rivolgersi tempestivamente al conducente per regolarizzare il viaggio oppure presso una biglietteria aziendale per risolvere eventuali anomalie avvenute a bordo.

Ogni convalida viene registrata all'interno del titolo di viaggio. Il controllo di tutti i titoli di viaggio sarà effettuato da controllori dotati di un apposito terminale portatile con APP di controllo.



Dove acquistare il titolo di viaggio

Mobilità di Marca S.p.A., per la vendita dei propri titoli di viaggio si avvale di una rete di n. 620 **rivendite autorizzate** di biglietti, di n.1 distributore automatico di biglietti (TVM) in Via Lungo Sile Mattei a Treviso, di n°13 **rivendite informatizzate** dotate di dispositivo POS destinato alla ricarica di biglietti e abbonamenti, e di n. 24 **agenzie informatizzate** e distribuite sul territorio che effettuano la vendita e la ricarica di biglietti, ed il rilascio, la vendita o il rinnovo di nuovi abbonamenti.

Il **biglietto elettronico** (titolo di corsa semplice) è acquistabile presso le biglietterie aziendali e in qualunque agenzia o rivendita informatizzata. La ricarica può essere effettuata unicamente presso le biglietterie aziendali, oppure presso le agenzie o le rivendite informatizzate.

Il **Carnet**, contenente minimo 6 corse, è venduto SOLO presso le biglietterie aziendali

e le agenzie informatizzate. La ricarica potrà essere effettuata SOLO presso le biglietterie aziendali oppure presso le agenzie o rivendite informatizzate.

L'**abbonamento**, per il suo primo rilascio, può essere acquistato SOLO presso le biglietterie aziendali o agenzie informatizzate.

Tale rilascio avviene previa compilazione di un apposita "SCHEDA ABBONATO" contenente le informazioni dell'utente e le specifiche del titolo desiderato. Tale modello è reperibile presso le biglietterie aziendali oppure scaricabile anche dal sito web aziendale alla voce:

www.mobilitadimarca.it -> *Trasporti* -> *Biglietti e Abbonamenti* -> *Abbonamenti*.

Il rinnovo degli abbonamenti si effettua presso le biglietterie aziendali, le agenzie e le rivendite informatizzate.

Nel caso di abbonamento "STUDENTE" o "LAVORATORE", il rinnovo può essere effettuato anche attraverso:

- il sito web aziendale, alla voce **www.mobilitadimarca.it** -> *Trasporti* -> *Biglietti e Abbonamenti* -> *Rinnovo abbonamenti con bancomat e via web*;
- gli sportelli Bancomat della banca CASSA RISPARMIO DEL VENETO (Gruppo Intesa San Paolo).

Attestazioni di avvenuto pagamento abbonamenti

Il cliente MOM, mediante richiesta scritta, può richiedere una dichiarazione di avvenuto pagamento dei rinnovi mensili o annuali dell'abbonamento, per gli usi consentiti dalla legge, corrispondendo i relativi diritti di segreteria.

EASY PASS - Salta le code

È un'applicazione mediante la quale puoi prenotare il tuo turno presso un'Agenzia per l'acquisto di biglietti e abbonamenti con le seguenti modalità:

1. Scaricare sul cellulare l'app "EasyPass" di MOM
2. Al primo avvio riportare nominativo ed un indirizzo e-mail valido per permettere al sistema di generare un codice identificativo di prenotazione
3. Inserire i dati richiesti (sportello/data/ora/durata) e convalidare l'appuntamento
4. L'appuntamento è confermato e preso in carico dallo sportello solo quanto viene spuntato "✓"

La prenotazione non spuntata può essere eliminata dall'utente.

L'accesso allo sportello è consentito tramite presentazione del codice di prenotazione riportato sui dettagli

Eventuali variazioni dell'appuntamento verranno evidenziate da un messaggio di notifica.

Agenzie di vendita informatizzate

Le agenzie di vendita riportate in tabella possono erogare i seguenti servizi:

- vendita e ricarica biglietti;
- vendita nuovi abbonamenti e rinnovi.

Località	Presso	Indirizzo	Telefono
Alano di Piave	Sbizzera srl	Via Marconi, 8	0439 779005
Bassano del Grappa	Biglietteria interna Trenitalia	Via Chilesotti, 17	0424 220841
Candelù di Maserada	Barzi Autoservizi	Via San Marco, 8	0422 686083
Castelfranco Veneto	Caffè Roma	Vittorio Veneto, 19	0423 721820
Castelfranco Veneto	Biglietteria	Vittorio Veneto, 14A	0422 588709
Cittadella	Biglietteria	Riva Ospedale 27	049 5970935
Conegliano Veneto	Biglietteria	Piazza F.lli Zoppas 66/a	0438 21011
Feltre	Biglietteria Dolomiti Bus	Viale Piave 9	0439 2798
Istrana	Bar Torino	Piazzale Roma 76	0422 832398
Jesolo Autostazione	Biglietteria ATVO	Piazzale Picchi	0421594633
Montebelluna	Biglietteria Autostazione	Viale Della Stazione	0423 22045
Motta di Livenza	Agenzia Flamingo	Piazza San Rocco 2	0422 860012
Noale	Cartoleria "A tutto tondo"	Piazza Castello 48	041 440463
Oderzo	Biglietteria Autostazione	Via degli Alpini	0422 815069
Padova	Biglietteria Autostazione Busitalia	Via della Pace	049 8206834
Pieve di Soligo	Tabaccheria Smoke	Via General Vaccari 15	0438 82111
Portogruaro	Biglietteria Stazione Trenitalia	Via Diaz 10	0421 71223
Portogruaro	Biglietteria ATVO	Via Stazione	0421594652
Treviso	Bar Siamic	Lungo Sile Mattei	0422588707
Treviso	Biglietteria MOM	P.le Duca D'Aosta 1	0422 588311
Tv Aerop. "Canova"	Biglietteria ATVO	Via Noalese 63/E	0422 315381
Valdobbiadene	ACI	Via Piva 56	0423 972702
Vicenza	Biglietteria Autostazione SVT	Viale Milano 78	0444 223107
Vittorio Veneto	Biglietteria Autostazione	Piazzale XXII Novembre	0438 53263

EasyPass



Rivendite

Le rivendite riportate in tabella sono autorizzate ad erogare i seguenti servizi:

- vendita biglietti;
- rinnovo abbonamenti.

Rivendita	Località	Indirizzo	Orari
Crai Ravaziol Monia	Breda di Piave	Piazza Olivi, 2	8.00-12.30 15.30-19.00
Karta e Penna Scarante	Campodarsego	Via Antoniana, 171	Sempre Aperto
Tabaccheria La Torre di Capriotti	Camposampiero	Piazza Vittoria, 17	8.00 - 13.00 / 15.00 - 19.30 Chiuso la Domenica
Cartolibreria Edicola Rizzato Sandro	Casier	Via Principale, 101	Chiuso Mercoledì Pomeriggio
Pizzeria Rodi Visentin	Cavaso del Tomba	Piazza Pieve, 6	Chiuso Martedì
Caffè Canova Xamin Giuseppe	Crespano	Piazza S. Marco, 53	Chiuso Lunedì
Bar Ruggero Squizzato	Loreggia	Via Verdi	Sempre Aperto
Esemme Sas Biscaro Sara	Paese	Via Roma, 10	6.30 - 15.30 / 15.30 - 19.30 Domenica: 7.30 - 12.30
Tabaccheria Dama	Ponzano Veneto	Via Roma, 69	Estivo: 8.30/12.30 16.00/19.00, Invernale: 8.00/12.30 15.30/19.00 Domenica: Chiuso.
Bar Centrale De Marchi	San Zenone	Via Roma, 25	6.00 - 01.00 Chiuso Martedì
Tabaccheria Granziera Fiorella	Treviso	Via Montello, 58/A	Lunedì-Venerdì 7.15-13.00 / 15.00 - 19.30 Sabato 7.30-19.30 Domenica 9-14
Tabaccheria Zanatta Laura	Treviso	Via Santa Bona Nuova, 78/B	Lun - Sab 7.30 - 13.00 / 15.30 - 19.30
Tabaccheria Pasqualato Mario	Treviso	Viale Cesare Battisti, 22	7.30 - 12.45 / 15.30 - 19.30
Distributore automatico di biglietti (TVM)	Treviso	Lungo Sile Mattei	

Ricarica abbonamenti tramite BANCOMAT

È possibile rinnovare l'abbonamento presso tutti gli sportelli Bancomat della Cassa di Risparmio del Veneto - Gruppo Intesa San- Paolo, con le seguenti modalità:

1. recarsi allo sportello Bancomat convenzionato più vicino;
2. utilizzare la propria tessera Bancomat, accedendo al menù dei servizi e selezionare RICARICHE E ABBONAMENTI, quindi ABBONAMENTO TRASPORTI e scegliere MOM Treviso;
3. inserire il numero della tessera di abbonamento da ricaricare, selezionare il tipo di ricarica e quindi procedere come da istruzioni a video;
4. stampare e conservare la ricevuta di pagamento;
5. per viaggiare è indispensabile attivare la ricarica:
 - presso le agenzie di vendita informatizzate di Mobilità di Marca presentando la ricevuta per ricaricare gratuitamente la carta;
 - direttamente a bordo di qualsiasi mezzo MOM, sia esso urbano oppure extraurbano, effettuando una semplice convalida attraverso la validatrice ANTERIORE del mezzo e attendendo sempre l'accensione della spia verde;
6. l'utenza deve effettuare la convalida, indicata al punto precedente, **dopo 48 ore** dall'acquisto per il **servizio urbano**, e **dopo 72 ore** dall'acquisto per il **servizio extraurbano**.
L'utente potrà comunque viaggiare anche nel periodo di PRE-ATTIVAZIONE (48 o 72 ore) esibendo la tessera e la ricevuta di pagamento al conducente e/o verificatore.
7. In caso di controlli esibire la tessera di abbonamento e la ricevuta.

Ricarica abbonamenti on-line, via WEB

È possibile rinnovare il proprio abbonamento anche via web con le seguenti modalità:

1. accedere al RINNOVO ON-LINE sul nostro sito (www.mobilitadimarca.it/trasporti/biglietti e abbonamenti/rinnovo abbonamenti con bancomat e via web) e seguire le istruzioni a video;
2. a pagamento avvenuto ricordarsi di stampare e conservare la ricevuta come prova dell'avvenuto pagamento;
3. per viaggiare è indispensabile attivare la ricarica:
 - presso le agenzie di vendita informatizzate di Mobilità di Marca presentando la ricevuta per ricaricare gratuitamente la carta;
 - direttamente a bordo di qualsiasi mezzo MOM, sia esso urbano oppure extraurbano, effettuando una semplice convalida attraverso la validatrice ANTERIORE del mezzo e attendendo sempre l'accensione della spia verde;
4. l'utenza deve effettuare la convalida, indicata al punto precedente, **dopo 48 ore** dall'acquisto per il **servizio urbano**, e **dopo 72 ore** dall'acquisto per il **servizio extraurbano**.
L'utente potrà comunque viaggiare anche nel periodo di PRE-ATTIVAZIONE (48 o 72 ore) esibendo la tessera e la ricevuta di pagamento al conducente e/o verificatore;
- 5) In caso di controllo esibire la tessera di abbonamento e la ricevuta.

App Mycicero

MOM è entrata a far parte della piattaforma di bigliettazione virtuale Mycicero per l'acquisto di biglietti ed abbonamenti.

Il cliente, direttamente da smartphone, può scaricare, a tale scopo, l'app gratuita (disponibile per App Store, Google Play e Windows Phone).

Dopo essersi registrati bisogna accedere alla sezione "Trasporto". Da questa sezione si può accedere al menù "Biglietteria" oppure "Soluzioni di Viaggio".

Dal menu Biglietteria dopo aver scelto l'azienda MOM è possibile l'acquisto del biglietto da "scaffale" scegliendo liberamente la tipologia, fascia tariffaria e quantità biglietti. Sempre dal menù Biglietteria è possibile l'acquisto di abbonamenti selezionando "Acquisto titoli con tessera" dove per procedere è necessario essere già in possesso di tessera MOM.

Accedendo alla sezione "Soluzioni di Viaggio" è possibile l'acquisto di uno o più biglietti selezionando l'origine e destinazione del viaggio (se lo smartphone è georeferenziato viene proposto anche il percorso a piedi per raggiungere la fermata più vicina). In fase di acquisto il prezzo viene proposto automaticamente.

Il pagamento può essere effettuato con Carta di Credito, Bemoov o circuito Satispay. I biglietti acquistati, dopo l'attivazione, devono essere convalidati inquadrando il QR-Code sull'adesivo Mycicero presente a bordo dei bus, in prossimità della validatrice. Nel caso di adesivi vandalizzati (da segnalare al conducente) la validazione va effettuata manualmente inserendo il numero del bus nell'apposito campo proposto sullo smartphone.

Ulteriori informazioni su biglietti e abbonamenti

Nuovo abbonato?

Un nuovo abbonato deve recarsi con una foto tessera recente in una delle biglietterie Mobilità di Marca S.p.A. oppure presso biglietterie di altre aziende convenzionate e compilare la domanda di abbonamento. Gli verrà consegnata la tessera di riconoscimento che dovrà portare con se per rinnovare l'abbonamento e ogni volta che lo usa. Nei casi in cui venga rilasciato il tagliando provvisorio è obbligatorio ritirare la tessera magnetica entro 30 giorni.

Studente o lavoratore?

Uno studente, fino al compimento del 26° anno di età, che frequenta un istituto scolastico sia pubblico che privato (purché sia riconosciuto legalmente), oppure un lavoratore dipendente con regolare contratto di lavoro, può acquistare l'abbonamento a tariffa agevolata ma solo dalla fermata più vicina alla residenza sino alla sede scolastica/lavorativa. Per richiedere gli abbonamenti Studenti o Lavoratori è necessario presentare la certificazione del datore di lavoro (lavoratori dipendenti) o della scuola (studenti) oppure autocertificazione in conformità alla vigente normativa di legge.

Abbonamento smarrito, rubato o deteriorato?

È indispensabile presentarsi presso una biglietteria informatizzata abilitata, con la copia della denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuto furto, oppure con l'autocertificazione nel caso di smarrimento, o con l'abbonamento deteriorato e non leggibile, per avere un duplicato della tessera di riconoscimento o del tagliando di rinnovo pagando i diritti di segreteria.

1.7 Il personale MOM - Formazione e regole di comportamento

Il personale addetto alla guida è sottoposto all'accertamento ed al controllo dell'idoneità fisica e psico-attitudinale, ai sensi del Decreto del Ministero dei Trasporti e della Navigazione del 23 febbraio 1999 n.88, presso l'ufficio sanitario della R.F.I., agli esami tossicologici previsti dalla Conferenza Unificata del 30.10.2007 ed alle visite mediche di idoneità alla mansione specifica previste dal D.Lgs.81/2008.

L'Azienda si impegna inoltre a curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino un buon grado di efficienza e di cortesia.

In particolare nelle relazioni tra il personale e la clientela, Mobilità di Marca spa si impegna a garantire:

Riconoscibilità

Il personale a contatto con il pubblico sarà dotato di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile) contenente i dati identificativi dell'azienda ed il numero di matricola del dipendente.

Per quanto riguarda il personale operante ai centralini, la risposta sarà preceduta dal nome dell'addetto.

Presentabilità

Il personale nell'espletamento delle incombenze assegnate avrà cura indossare la divisa aziendale o per chi non ne ha l'obbligo un abbigliamento decoroso e pulito. Particolare attenzione sarà rivolta alla cura personale del fisico, evitando forme eccessive di trascuratezza e/o di eccentricità.

Comportamenti, modi e linguaggio

Il personale a contatto con il pubblico deve mantenere comportamenti tali da stabilire "un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e soggetto erogatore". Il cliente deve essere trattato con rispetto e cortesia.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e comunicazioni - sia verbali che scritte - tra Azienda e cittadino deve essere chiaro e facilmente comprensibile, tale cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che eventualmente dovessero insorgere.

Controversie personale - cliente

In caso di controversie tra dipendente e cliente per motivi inerenti al servizio si potrà procedere, a richiesta del cliente, ad un confronto con il dipendente interessato alla presenza del superiore gerarchico o del responsabile del personale.

1.8 Mezzi aziendali - Manutenzione e pulizia

Nella seguente tabella si riporta l'elenco dei mezzi utilizzati da MOM per le diverse tipologie di servizio, suddivisi per categoria Euro.

Categoria	Interurbano	Scuolabus	Storico	Suburbano	Urbano	Totale
euro1	19			1	7	27
euro2	51			22	31	104
euro3	116	2		12	33	163
euro4	3	1				4
euro5	55	22			28	105
euro6	10				18	28
no euro	23		1		23	47
elettrico					1	1
Totale	277	25	1	35	141	479

Mobilità di Marca S.p.A. è impegnata nella salvaguardia ambientale e, a tal fine, ha investito su nuovi mezzi Euro 6, che si caratterizzano proprio per un minor impatto ambientale.

Nel corso del 2016 sono stati acquistati 10 autobus interurbani e 4 urbani, nei primi mesi del 2017 un altro mezzo urbano.

Inoltre per sopperire ai carichi di utenza e considerate le risorse disponibili, sempre nel 2016, sono stati acquistati n.3 autosnodati Mercedes usati e n.1 Setra nel 2017. Alla data di pubblicazione del presente documento il parco mezzi a metano è costituito da 33 autobus.

Mobilità di Marca S.p.A. è dotata di una stazione di erogazione metano presso il deposito di Via Polveriera a Treviso.

Mobilità di Marca partecipa anche a progetti europei (POR FESR 2014/2020), per il miglioramento della qualità del servizio, che prevedono, tra l'altro, l'acquisto di autobus a basso impatto ambientale.

Mobilità di Marca S.p.A. sottopone annualmente i propri automezzi alla verifica dei funzionari della Motorizzazione Civile Provinciale, i quali ne attestano la corrispondenza alle norme vigenti in materia di sicurezza, circolazione ed inquinamento.

Allo scopo di ridurre al minimo i disagi e gli interventi dovuti a rotture meccaniche e per garantire una maggiore sicurezza del trasporto, Mobilità di Marca S.p.A. si è dotata di un sistema di manutenzione programmata che prevede il controllo dei mezzi e la sostituzione della parti usurate a determinate scadenze di percorrenza chilometrica.

Per l'esecuzione di tali interventi l'Azienda si avvale di una propria struttura manutentiva con un'officina appositamente organizzata, ubicata in Via Castellana a Treviso e di personale tecnico specializzato e di 4 officine periferiche di pronto intervento. Nell'eventuale caso di rotture in corso di servizio, il personale dell'officina è sempre reperibile. Qualora necessario sarà messa a disposizione, nel più breve tempo possibile, una vettura sostitutiva onde ridurre al minimo i disagi della clientela. Per quanto riguarda la pulizia ed igiene dei mezzi, viene garantita la pulizia ordinaria giornaliera per ogni mezzo e una pulizia radicale con cadenza mensile.

1.9 Sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

MOM ha sviluppato propri Sistemi di Gestione per la Qualità (norma UNI EN ISO 9001:2008), per l'Ambiente (UNI EN ISO 14001:2004) e per la Sicurezza (OHSAS 18001:2007), di cui si allegano i relativi certificati, da dove si evincono i siti aziendali certificati.

L'azienda sta avviando un percorso per l'integrazione dei sistemi di gestione che tenga conto anche dei nuovi requisiti delle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Tali certificazioni attestano l'impegno che l'azienda intende rispettare nei confronti del territorio e dei cittadini/utenti, anche mediante lo sviluppo di specifici piani di miglioramento.



Capitolo 2. Fattori e standard di qualità

2.1. Gli standard che ci impegniamo a rispettare

Nello spirito della qualità e della trasparenza che caratterizzano la Carta della Mobilità, MOM ha individuato gli indicatori più significativi che sono in grado di rappresentare il servizio erogato.

Le tabelle riportano anche i dati rilevati, come MOM, dall'indagine di customer satisfaction effettuata nel mese di Aprile 2017. Di conseguenza MOM si impegna per il futuro e per le prossime edizioni della Carta a rilevare ed aggiornare i suddetti standard in relazione all'andamento dei servizi.

L'Azienda è impegnata nel rispetto di specifici fattori di qualità, che si riportano di seguito.

I valori che richiamano, come metodo di rilevazione, l'"indagine di customer satisfaction" si riferiscono ad una scala 1 - 10.



2.1.1 Standard del servizio urbano

Fattori	Indicatori aziendali	Standard di qualità	Indicatori rilevati	Metodo di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Totale sinistri passivi / anno	< 120	150	Banca dati interna
	Numero feriti/anno	< 80	40	Banca dati interna
	Percezione del livello di sicurezza	8,70	9,43	Indagine Customer Satisfaction
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva	8,38	8,49	Indagine Customer Satisfaction
Regolarità servizio	Regolarità complessiva (% servizio erogato/programmato)	95%	95%	Banca dati interna
	Puntualità (percentuale corse effettuate con ritardo inferiore 5 minuti)	80%	83,60%	Banca dati interna e controlli a campione
	Percezione complessiva	6,76	6,91	Indagine Customer Satisfaction
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria (numero interventi al giorno/mezzo)	1	1	Banca dati interna
	Pulizia radicale (numero di pulizie radicali x mezzo/mese)	1	1	Banca dati interna
	Percezione complessiva	7,67	7,71	Indagine Customer Satisfaction
Confort di viaggio	Affollamento medio (viaggiatori Km/posti offerti Km)	0,20	0,18	Banca dati interna
	Climatizzazione (% mezzi dotati di condizionamento)	71%	85%	Banca dati interna
	Percezione complessiva Affollamento	6,09	6,86	Indagine Customer Satisfaction
	Percezione complessiva confort mezzi	7,47	7,82	Indagine Customer Satisfaction
Informazione clientela	Tempo di risposta ai reclami (numero giorni)	20	8,12	Banca dati interna
	Diffusione orari alle fermate (% delle fermate dotate di orario)	>90	>90	Banca dati interna
	Percezione complessiva	8,11	8,08	Indagine Customer Satisfaction
	Numero reclami/anno	250	270	Banca dati interna
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva	7,90	8,34	Indagine Customer Satisfaction
Livello servizio sportello	Percezione complessiva	7,89	8,23	Indagine Customer Satisfaction
Integrazione modale	Percezione complessiva	7,28	7,83	Indagine Customer Satisfaction
Attenzione all'ambiente	% mezzi con carburante a basso tenore zolfo	100%	100%	Banca dati interna
	Mezzi con carburanti alternativi metano	28	33	Banca dati interna
	Percezione complessiva	7,56	7,85	Indagine Customer Satisfaction
	Vetustà media mezzi	13,00	14,61	Banca dati interna

2.1.2. Standard del servizio extraurbano

Fattori	Indicatori aziendali	Standard di qualità	Indicatori rilevati	Metodo di rilevazione
Sicurezza del viaggio	Totale sinistri passivi / anno	< 130	167	Banca dati interna
	Numero feriti/anno	< 40	7	Banca dati interna
	Percezione del livello di sicurezza	8,49	9,24	Indagine Customer Satisfaction
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva	8,06	8,11	Indagine Customer Satisfaction
Regolarità servizio	Regolarità complessiva (% servizio erogato/programmato)	98%	98%	Banca dati interna
	Puntualità (percentuale corse effettuate con ritardo inferiore 5 minuti)	70%	65,70%	Banca dati interna
	Percezione complessiva	6,58	6,47	Indagine Customer Satisfaction
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria (numero interventi al giorno/mezzo)	1	1	Banca dati interna
	Pulizia radicale (numero di pulizie radicali x mezzo/mese)	1	1	Banca dati interna
	Percezione complessiva	6,86	7,06	Indagine Customer Satisfaction
Confort di viaggio	Affollamento medio (viaggiatori Km/posti offerti Km)	0,26	0,18	Banca dati interna
	Climatizzazione (% mezzi dotati di condizionamento)	85%	88%	Banca dati interna
	Percezione complessiva Affollamento	5,42	5,93	Indagine Customer Satisfaction
	Percezione complessiva confort mezzi	7,23	7,35	Indagine Customer Satisfaction
Informazione clientela	Tempo di risposta ai reclami (numero giorni)	20	9,16	Banca dati interna
	Diffusione orari alle fermate (% delle fermate dotate di orario)	99%	99%	Banca dati interna
	Percezione complessiva	7,91	7,75	Indagine Customer Satisfaction
	Numero reclami/anno	700	953	Banca dati interna
	Numero fermate con indicazione punti vendita	81%	81%	Banca dati interna
	Numero punti vendita sul territorio (numero sportelli/comuni serviti)	6	4,47	Banca dati interna
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva	7,97	8,03	Indagine Customer Satisfaction
Livello servizio sportello	Percezione complessiva	7,71	7,87	Indagine Customer Satisfaction
Integrazione modale	Percezione complessiva	6,68	6,99	Indagine Customer Satisfaction
Attenzione all'ambiente	% mezzi con carburante a basso tenore zolfo	100%	100%	Banca dati interna
	Percezione complessiva	7,25	7,53	Indagine Customer Satisfaction
	Vetustà media mezzi (età media parco autobus)	12,71	14,02	Banca dati interna

2.2 Il sistema di monitoraggio

Per rilevare sistematicamente gli indicatori dei servizi erogati, e di conseguenza definire ed eventualmente aggiornare gli standard, MOM si avvale di strumenti di monitoraggio costituiti tipicamente da:

- Database aziendali, contenenti i dati di carattere gestionale, amministrativo e di controllo dei Servizi, nonché i dati relativi ai reclami
- Indagini annuali di customer satisfaction, condotte periodicamente da professionisti del settore

2.3 Risultati indagine di soddisfazione

Nel mese di Aprile 2017 è stata effettuata la rilevazione della Qualità percepita dei servizi di mobilità urbana ed extraurbana offerti da Mobilità di Marca spa, i cui valori, su scala 1-10, sono sintetizzati e raffrontati con i risultati della rilevazione precedente nella tabella che segue:

Fattori di qualità	2017	2016	2015	2017	2016	2015
	Extra Urbano	Extra Urbano	Extra Urbano	Urbano	Urbano	Urbano
Pulizia dei mezzi	7,06	6,72	6,80	7,71	7,74	7,56
Frequenza corse	6,89	6,94	7,02	7,69	7,52	7,14
Sicurezza (incidenti)	9,24	8,14	8,10	9,43	8,42	8,24
Puntualità	6,47	6,64	6,64	6,91	6,88	6,48
Impegno sull'ambiente	7,53	7,00	7,22	7,85	7,44	7,38
Servizio biglietterie	7,87	7,70	7,56	8,23	7,76	7,68
Affollamento mezzi	5,93	5,36	4,98	6,86	5,82	5,58
Cortesia autisti	7,78	7,86	8,00	8,10	7,56	7,62
Condotta di guida	8,28	8,00	7,90	8,58	7,78	7,76
Sicurezza (furti, borseggi)	8,11	7,86	8,20	8,49	8,20	8,44
Informazioni telefono	7,09	8,10	7,86	7,25	8,54	7,74
Pulizia e decoro fermate	6,75	6,96	7,00	7,17	7,16	7,18
Sito internet aziendale	8,00	8,02	7,86	8,21	8,08	7,92
Chiarezza orari	8,18	8,08	8,00	8,80	8,34	8,16
Confort mezzi	7,35	7,14	7,20	7,82	7,42	7,16
Servizi aggiuntivi	6,81	6,64	6,60	7,28	7,38	7,06
Coincidenze	6,99	6,38	6,66	7,83	6,98	7,04
Controlli titoli di viaggio	6,95	6,64	6,42	7,14	7,02	6,72
TOTALE	7,40	7,23	7,22	7,85	7,56	7,38

Capitolo 3. Il dialogo tra azienda e cliente

3.1 - Regole di viaggio per il cliente

3.1.1 Le informazioni

Mobilità di Marca S.p.A. informa i cittadini sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari utilizzando i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi dedicati ed inoltre pubblica tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili gli orari delle linee.

In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate Mobilità di Marca S.p.A. comunica preventivamente tutte le variazioni rispetto al servizio standard. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.



TreviMove è l'applicazione gratuita per smartphone Android e IOS che ti informa sui servizi di mobilità della rete MOM. In particolare ti consente di pianificare i tuoi viaggi nella rete MOM, di ricevere news su eventuali variazioni di servizio, di acquistare il biglietto per il servizio urbano ed avere informazioni su altri servizi, quali Bike sharing e colonnine ricarica auto elettriche. Il servizio di pianificazione viaggi e consultazione degli orari di fermata è disponibile anche sul sito internet di MOM (Trasporti - pianifica il viaggio TreviMove).

3.1.2 La salita, il viaggio, la discesa

Ammissione dei viaggiatori

L'ammissione del pubblico alle vetture è indifferenziata, senza discriminazioni, dirette o indirette, sulla cittadinanza, per tariffe e contratto, salvo le esclusioni specificate nei seguenti paragrafi e purché il viaggiatore sia in possesso di regolare titolo di viaggio. Qualora la configurazione del veicolo renda fisicamente possibile la salita, la discesa ed il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza, l'azienda si impegna a garantire il diritto alla fruizione del trasporto.

Per l'utilizzo dei servizi di trasporto di Mobilità di Marca il cittadino è tenuto al rispetto delle seguenti regole:

Per salire

1. le fermate sono tutte a richiesta tranne i capolinea;
2. alla fermata all'avvicinarsi dell'autobus segnalare al conducente l'intenzione di salire in vettura;
3. servirsi delle porte di salita sul mezzo come indicato nella segnaletica;
4. non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

Durante il viaggio

5. è vietato salire o scendere quando la vettura è in marcia, viaggiare sui predellini o comunque aggrappati all'esterno delle vetture;
6. è obbligo occupare i posti a sedere qualora disponibili;
7. non è possibile occupare più di un posto a sedere per persona;
8. è vietato sporgersi dai finestrini e/o gettare oggetti fuori dal mezzo;
9. non è consentito fumare a bordo dei mezzi con sistemi tradizionali ed elettronici o innovativi
10. è obbligo cedere il posto ai mutilati ed invalidi per i quali, a norma dell'art. 24 del DPR 503/96, sono riservati dei posti a sedere;
11. agevolare le persone anziane e le donne in stato di gravidanza;
12. è vietato gettare a terra eventuali rifiuti e sporcare o danneggiare parti o apparecchiature dei veicoli;
13. è vietato fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o dei dispositivi di emergenza; quest'ultimi vanno usati solo in caso di grave necessità;
14. non è consentito senza autorizzazione distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio e vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario;
15. non è consentito trasportare materiale infiammabile escluse le piccole quantità di uso comune confezionate secondo le norme di legge;
16. è possibile rivolgersi al conducente per richiedere brevi informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri;
17. è obbligo consegnare al conducente gli eventuali oggetti smarriti rinvenuti in vettura;

18. nel caso di viaggio in piedi non è consentito sostare in prossimità del conducente recando allo stesso disturbo o intralcio alla guida o alla visibilità ed inoltre è obbligo reggersi ai mancorrenti fino al completo stazionamento dell'autobus;
19. è vietato salire sull'autobus in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche o psicofisiche tali da non consentire il corretto utilizzo del servizio.

Gli agenti incaricati del controllo hanno il potere ed il dovere di impedire ogni turbativa al pubblico servizio, di accertare e di fare rapporto di illeciti penali e /o amministrativi e di ogni altro atto o fatto che possa arrecare danno all'azienda.

Per scendere

20. segnalare per tempo, in prossimità della fermata richiesta, l'intenzione di scendere dalla vettura utilizzando il pulsante di prenotazione, ove presente, oppure tramite comunicazione verbale al conducente;
21. servirsi delle porte di uscita come indicato dalla segnaletica;
22. è consentito scendere solo all'interno delle aree definite e non fuori dalle stesse.

3.1.3 Documenti di viaggio e verifica

1. All'inizio del viaggio il cliente deve essere in regola con le norme d'utilizzo del titolo di viaggio (biglietti, varie tipologie di abbonamenti, ecc.).
2. È obbligo validare il biglietto all'atto della salita e mantenere integro e riconoscibile il biglietto per tutta la durata del viaggio.
3. Alla convalida, è opportuno verificare l'esattezza della validazione (segnale acustico - luce verde dalla validatrice) e, in caso di errore, avvertire immediatamente il conducente del mezzo.
4. In casi eccezionali il passeggero può acquistare dal conducente il biglietto di corsa semplice il cui prezzo è maggiorato; l'acquisto è subordinato alla disponibilità dei titoli di viaggio del conducente ed al pagamento con moneta contante. Il biglietto urbano può essere acquistato tramite SMS secondo le modalità illustrate nel paragrafo 1.7.
5. I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio al personale viaggiante, di controllo e di verifica dell'Azienda che, nell'esercizio di queste funzioni, è Pubblico Ufficiale: il documento dovrà essere integro e riconoscibile, ed in nessun modo manomesso o alterato. Nel caso di abbonamento deteriorato o non leggibile è obbligo dell'utente richiedere un duplicato presso le agenzie informatizzate.
6. In caso di controllo per accertare eventuali irregolarità sull'utilizzo dei titoli di viaggio i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione agli agenti accertatori, conseguentemente chi non si rende identificabile sarà invitato a scendere.

In caso d'irregolarità che riveste carattere penale, l'Azienda provvederà alle prescritte segnalazioni/denunce all'Autorità Giudiziaria. L'uso di titoli di viaggio manomessi o l'alterazione degli stessi comporterà l'applicazione delle sanzioni

previste dagli artt. 465 e 466 del Codice Penale. Inoltre per tali titoli si procederà al loro immediato ritiro.

7. È obbligo per il cliente titolare dell'abbonamento convalidare la tessera all'atto della salita di ogni singola corsa ed all'inizio di ogni singola tratta del viaggio. Il cliente deve verificare l'esattezza della convalida segnalando direttamente al conducente del mezzo eventuali errori che appaiono nel display dell'oblitteratrice.

3.1.4 Trasporto bambini

I bambini fino al compimento dei quattro anni di età, se accompagnati dal/dai genitori con regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente.

3.1.5 Trasporto animali e bagagli

1. È consentito il trasporto gratuito di un bagaglio a mano di dimensioni non superiori a 25x30x50 cm e di peso non superiore a 10 chilogrammi o di piccoli animali domestici tenuti in braccio o rinchiusi in apposito contenitore, senza arrecare disturbo agli altri viaggiatori. Sono esentati da tale disposizione gli zaini e le cartelle che solitamente formano il corredo degli studenti.
2. Per ogni bagaglio, carrozzina con infante, passeggino o animale **eccedente la franchigia** (dimensioni e peso) è dovuto il pagamento dell'apposito biglietto-bagaglio per ogni viaggio. Tale biglietto deve essere validato all'atto della salita. Il trasporto del passeggino è ammesso in vettura solo se chiuso e posizionato in modo tale da non pregiudicare la sicurezza per i trasportati e la fruizione del mezzo da parte di altri passeggeri. Il trasporto delle carrozzine con infante, non pieghevoli, è consentito solo nei bus attrezzati per disabili, se tale spazio non è da questi già occupato.
3. I bagagli al seguito devono essere depositati negli appositi vani o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei passeggeri e comunque non devono occupare posti a sedere.
4. I cani guida per non vedenti, ammessi indipendentemente dalla taglia e purché muniti di museruola, e le carrozzine per disabili sono trasportati gratuitamente.
5. È vietato il trasporto di animali di grossa taglia o che rechino disturbo agli altri viaggiatori e di merci pericolose e/o nocive. I cani devono sempre essere muniti di museruola e tenuti al guinzaglio.
6. Nell'eventualità che l'animale provochi in qualunque modo danno a persone o cose, il proprietario ne è il responsabile ed è tenuto al risarcimento dello stesso.
7. In caso di notevole affollamento, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale o gli agenti di forza pubblica potranno non consentire il trasporto di animali (fatto salvo il caso di cani guida per non vedenti).
8. È vietato portare con sé sui veicoli armi da fuoco cariche e non smontate. Per ulteriori divieti o concessioni si rimanda ai pittogrammi esposti in vettura.

3.1.6 Sanzioni

1. Le infrazioni relative ai titoli di viaggio sono soggette alle sanzioni amministrative previste dalla Legge Regionale n. 25/98 e L. 689/81 e s.m.
2. Altre infrazioni, previste da specifiche norme, sono applicate in base alle stesse Leggi Regionali.
3. Le infrazioni commesse dai minori ricadono nella sfera delle responsabilità di chi esercita la potestà genitoriale nei loro confronti.

3.1.7 Modalità di pagamento delle sanzioni

1. È ammesso il pagamento nella misura minima, più spese di procedimento, con effetto liberatorio:
 - direttamente all'agente accertatore all'atto della contestazione, senza spese di procedimento
 - entro 5 giorni dalla data del verbale, o di notifica, nelle biglietterie di Mobilità di Marca S.p.A. a Treviso in Piazzale Duca D'Aosta, 1, a Castelfranco V.to in Via Vittorio Veneto, 14/A, a Conegliano Piazza F.lli Zoppas, a Vittorio Veneto in Piazzale XXII Novembre e a Montebelluna in Piazzale Stazione.
 - entro 5 giorni dalla data del verbale, o di notifica, tramite versamento sul c/c postale n° 16665317 indirizzato a Mobilità di Marca S.p.A. Via Polveriera, 1 - 31100 Treviso e riportando sullo stesso: la causale, il numero del verbale e le generalità.
2. Il pagamento che non avvenga entro i 5 giorni potrà essere eseguito entro i 60 giorni dalla notifica o contestazione del processo verbale di violazione nella misura prevista nel verbale con le modalità di cui sopra.
3. Ai sensi della Legge Regionale n° 33 del 2012, il cliente titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore e che comunque abbia rinnovato il tagliando di abbonamento prima del controllo, ha l'obbligo di esibire l'abbonamento entro 10 giorni successivi alla data del verbale o di notifica. Le agenzie presso le quali i clienti trasgressori possono presentare entro i 10 giorni dalla data dell'accertamento l'abbonamento dimenticato (purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento) sono quelle indicate al paragrafo 1.5 sotto la voce AGENZIE DI VENDITA INFORMATIZZATE.

3.2 Procedura di reclamo e rimborso

3.2.1 Reclami

Nel caso in cui l'utente volesse presentare reclamo relativamente ad un disservizio, può seguire le modalità di contatto riepilogate al successivo paragrafo 3.4. (contatti e informazioni).

Per tale gestione MOM ha definito una apposita procedura che prevede la risposta e risoluzione del reclamo entro max 30 giorni.

3.2.2 Rimborso

Nessun rimborso è dovuto in caso di mancato utilizzo, anche parziale, dei titoli di viaggio ed in caso di ritardo qualora il ritardo stesso o l'interruzione siano dovuti a circostanze e fattori che esulino dal controllo dell'azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, incidenti del veicolo ecc.) e nei casi di forza maggiore. I casi per cui è previsto il rimborso ed il relativo valore sono i seguenti:

Quando	Chi	Come	Quanto
Variazione o soppressione di una linea /corsa che fa perdere utilità al titolo acquistato	Clients in possesso di regolare abbonamento	Richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dall'introduzione della modifica (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli operatori Mobilità di Marca spa) con allegato il titolo di viaggio in originale	Rimborso dell'intero abbonamento diminuito della quota relativa al periodo di utilizzo fino alla modifica
Servizio interrotto durante il viaggio, per cause imputabili all'Azienda, senza che la stessa abbia organizzato un servizio sostitutivo o la ripresa della corsa entro 60 minuti	Tutti i passeggeri a bordo	Dichiarare al conducente le proprie generalità al momento del verificarsi del disservizio (nome, cognome, data di nascita). Deve seguire inoltre richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dal verificarsi del disservizio (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli operatori Mobilità di Marca spa) con allegato copia dell'abbonamento o originale del biglietto obliterato	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta reclamata o equivalente somma in denaro
Coincidenza indicata in orario non rispettata	Tutti i passeggeri a bordo	Dichiarare al conducente le proprie generalità al momento del verificarsi del disservizio (nome, cognome, data di nascita). Deve seguire inoltre richiesta scritta (via posta o direttamente all'ufficio informazioni di Treviso) entro 7 giorni di calendario dal verificarsi del disservizio (fa fede il timbro postale o data di registrazione indicata dagli operatori Mobilità di Marca spa) con allegato copia dell'abbonamento o originale del biglietto obliterato	Rimborso di un biglietto della fascia corrispondente alla tratta da capolinea a capolinea delle linee interessate o equivalente somma in denaro

3.2.3 Copertura assicurativa per danni alle persone e cose

Mobilità di Marca ha stipulato una apposita polizza con una primaria compagnia di assicurazione, allo scopo di risarcire l'utente per tutti quei fatti, incidenti o danni alle cose e che abbiano origine da una responsabilità civile - diretta o indiretta - da parte dell'Azienda. Le responsabilità sono di norma tutte "indirette", dato che il servizio viene effettuato a mezzo di personale subordinato, o di appaltatori terzi del cui operato la società è garante, fatti salvi vizi o difetti che fanno riferimento diretto alla proprietà.

Il passeggero non ha diritto a risarcimento alcuno per danni derivanti da propria responsabilità ed in particolare l'azienda non risponde nel caso in cui i passeggeri non abbiano ottemperato all'obbligo di stare seduti o di reggersi ai mancorrenti fino al completo stazionamento dell'autobus.

È previsto il risarcimento finanziario alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, per perdita o danneggiamento dei dispositivi che ne agevolano la mobilità, in caso di incidente.

3.3 Oggetti smarriti

MOM gestisce, con apposita procedura, **solo oggetti di valore**, come ad esempio: portafogli con documenti\denaro, orologi, telefonini ed altri apparecchi elettronici. Tali oggetti ritrovati, qualora non venissero ritirati dall'utenza in tempi brevi, verranno consegnati alla Polizia locale.

Le sedi "punti di raccolta" degli oggetti smarriti sono le seguenti:

- Treviso Piazzale Duca D'Aosta, 25 (biglietteria) oggetti di valore e non
- Castelfranco V.to, Via Vittorio Veneto, 14A oggetti di valore e non
- Vittorio Veneto, Via Vittorio Emanuele II, 70 oggetti di valore e non

L'orario per la consegna degli oggetti all'utenza, è il seguente:

- a Treviso dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al sabato
- a Castelfranco V.to e Vittorio V.to dalle 7.00 alle 15.30 dal lunedì al venerdì e dalle 7.00 alle 12.00 il sabato

Telefono 840 011 122 (*)

3.4 Contatti e informazioni

L'Azienda ha instaurato canali di comunicazione con i cittadini per ricevere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni.

I clienti possono inoltre presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami:

- inviando una **lettera a Mobilità di Marca S.p.A. - Ufficio Segreteria - Via Polveriera, 1 - 31100 Treviso**;
- utilizzando un **modulo prestampato** disponibile presso tutte le biglietterie Mobilità di Marca spa;
- per **telefono** chiamando il **call center 840 011 222 (*)** in orario di ufficio;
- trasmettendo un **fax** allo **0422.588247**;
- tramite **posta elettronica** all'indirizzo **segnalazioni@mobilitadimarca.it**
- tramite il **sito internet** aziendale **www.mobilitadimarca.it - contatti**

Nel sito si trovano informazioni e link utili, le tariffe dei biglietti e abbonamenti, le istruzioni per viaggiare in regola, gli appalti di lavori e servizi indetti dalla società, e molto altro.

Nella sezione orari si possono visualizzare le linee urbane ed extraurbane di Mobilità di Marca S.p.A. che interessano o stampare direttamente gli orari conoscendo già la linea che interessa. È possibile anche trovare nel sito i servizi minimi garantiti in caso di sciopero e nelle news le variazioni sulle linee per lavori o interruzioni stradali.

(*) A tariffazione condivisa.





Call center: 840 011 222*

info@mobilitadimarca.it
segnalazioni@mobilitadimarca.it

Sali a bordo, è tempo di viaggiare.