

### Entro quando devo inviare la richiesta?

Verranno accettate le richieste di ristoro pervenute entro il 30 Settembre 2020.

### Nell'autocertificazione devo inserire il numero di giorni di mancato utilizzo, come devo calcolarli?

Il numero di giorni di inutilizzo deve essere all'interno dei giorni di lockdown come decretati dalle disposizioni nazionali e regionali: pertanto gli studenti dovranno dichiarare i giorni di inutilizzo (giorni scolastici come stabiliti da calendario scolastico regionale) all'interno del periodo di chiusura degli istituti ricompreso tra il 27 Febbraio e il 06 Giugno 2020; i lavoratori dovranno dichiarare i giorni di inutilizzo nel periodo ricompreso tra l'8 Marzo e il 17 Maggio 2020.

### Perché il periodo di inutilizzo per i lavoratori termina il 17 Maggio?

E' la data ultima del lockdown, ovvero il termine delle misure che hanno limitato la libertà di movimento dei cittadini.

### Non ho più necessità di utilizzare il trasporto pubblico, posso avere un ristoro in denaro?

No, il rimborso viene erogato solamente sotto forma di prolungamento o voucher come previsto da normativa vigente.

### Ho acquistato biglietti/carnet nel periodo di lockdown e non li ho utilizzati, posso chiederne il rimborso?

Nessun rimborso è previsto per i biglietti di corsa semplice e i carnet (multicorsa) in quanto per questi titoli di viaggio non è prevista una scadenza di utilizzo e restano validi.

### Nel form on line mi chiedono numero tessera e numero titolo di viaggio, dove li trovo?

Il numero tessera è il codice alfanumerico riportato nella plastic card sotto foto, nome e cognome dell'abbonato. Il numero seriale del titolo di viaggio è inserito nella ricevuta di pagamento (tagliando consegnato dalla biglietteria, ricevuta rilasciata allo sportello bancomat, email di conferma dell'acquisto on line o tramite MOMUP).



Numero tessera abbonato



Numero titolo di viaggio

### **Ho compilato la procedura di richiesta on line, come e quando mi arriva il titolo di viaggio?**

E' necessario scaricare l'app MOMUP sul telefono dell'abbonato (l'official App di MOM è gratuita e disponibile su tutti gli store IOS e GooglePlay). Verrà richiesta una registrazione con login e password. Il titolo di viaggio comparirà nella sezione I MIEI TITOLI appena conclusa la procedura di verifica della richiesta rimborso. Per ogni necessità di assistenza per l'utilizzo dell'App contattare il gestore MyCicero: 071 9207000, email: assistenza@mycicero.it

### **Ho completato la richiesta nel form on line e scaricato MOMUP ma il titolo non è ancora comparso, come mai?**

Una volta perfezionata la procedura di richiesta l'Ufficio Commerciale MOM verificherà la completezza della domanda e procederà ad abilitare l'accredito, l'operazione potrà richiedere fino a 30 giorni.

### **Ho ricevuto il prolungamento tramite sistema digitale, come devo viaggiare?**

L'abbonato deve viaggiare sempre con il suo telefono a disposizione ed esibire al personale il titolo di viaggio digitale conservato nell'App MOMUP (sezione i miei titoli). Non è necessario avere con sé la tessera abbonato (l'abbonamento digitale corredato da foto sarà presente sul telefonino), pertanto non è necessaria la convalida alla salita. Alla scadenza della proroga consigliamo di procedere con il rinnovo abbonamento mensile sempre tramite MOMUP.

### **Devo richiedere la proroga dell'abbonamento ma ho la tessera abbonato in scadenza, cosa devo fare?**

Se si segue la procedura on line, viene accreditato automaticamente il prolungamento sul telefono dell'abbonato tramite l'App MOMUP. Non sarà necessario procedere al rinnovo della tessera; sarà possibile circolare sui mezzi - fino alla scadenza del prolungamento - con il solo titolo digitale conservato sul telefonino da esibire al personale di bordo. Alla scadenza del periodo di prolungamento sarà possibile acquistare nuova tessera e abbonamento anche on line sul sito [mobilitadimarca.it](http://mobilitadimarca.it). Se la domanda di ristoro viene, invece, presentata presso una delle biglietterie abilitate verrà richiesto di procedere con il nuovo tesseramento prima dell'emissione del prolungamento (compilare l'apposito modulo e fototessera).

### **Posso girare la proroga abbonamento ad un mio familiare abbonato?**

No, l'avente diritto al ristoro è il titolare dell'abbonamento pertanto l'agevolazione non può essere trasferita a terzi.

### **Non sono interessato alla proroga abbonamento, come posso ricevere un ristoro?**

Per quanti abbiano concluso il ciclo di studi, variato residenza o indirizzo scolastico e, di conseguenza, non siano più interessati all'estensione di validità dell'abbonamento acquistato è possibile (a partire dal 21 Settembre 2020 e solo nelle biglietterie abilitate previo appuntamento), l'emissione di un voucher in forma di biglietti gratuiti non nominativi e validi sull'intera rete, urbana o extraurbana (in base al titolo di viaggio acquistato). Tali biglietti gratuiti potranno essere utilizzati entro il 30.09.2021.

### **Ho ricevuto il voucher in forma di biglietti posso cederli ad altri?**

Certamente, i biglietti possono essere utilizzati al portatore. La cessione deve comunque avvenire a titolo gratuito, ogni abuso sarà perseguito a termine di legge.