

RETE DI TRASPORTO

ATM

guida per i passeggeri con disabilità



Milano



Comune
di Milano

PREMESSA

Nel corso degli anni gli investimenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche legate al trasporto pubblico cittadino sono stati cospicui e costanti, passando prima attraverso la sperimentazione e, successivamente, attraverso l'adozione di dispositivi e di servizi che caratterizzano l'attuale livello di accessibilità. Molte ancora sono le questioni che attendono una soluzione e ATM è pienamente consapevole delle criticità ancora da affrontare.

Nel proprio rinnovato impegno nei confronti della città e dei cittadini, nel corso del 2008 ATM ha creato, per la prima volta nella sua storia, un piano triennale per il miglioramento dell'accessibilità, per la cui realizzazione ha costituito un gruppo di lavoro nominando un direttore responsabile dell'applicazione degli interventi in programma, in parte già portati a termine e molti in corso di attuazione. Il triennio 2009-2011 prevede cospicui investimenti, prevalentemente in autofinanziamento, dedicati sia all'adeguamento e alla manutenzione dei mezzi e delle infrastrutture sia all'adozione di nuovi dispositivi specifici. In fase preliminare all'avvio del piano, ATM ha realizzato una mappatura completa dei mezzi e delle infrastrutture secondo l'indicatore Full Handicap Compliance (FHC), da cui è emerso un livello di accessibilità dei mezzi di trasporto pubblico cittadino pari al 56%, valore per cui Milano si colloca, a confronto con le

principali realtà a livello mondiale, in posizione intermedia ma in posizione superiore rispetto a città europee come Londra e Berlino. L'obiettivo del piano è di migliorare, nel corso del prossimo triennio, il livello di fruibilità del trasporto per le persone con disabilità da un lato e, dall'altro, di assicurare un più comodo e facile uso dei mezzi alle persone anziane, alle famiglie che viaggiano con bambini o a chi si sposta con bagagli.

Nuovo assetto anche per l'informazione web alla clientela: il nuovo sito internet aziendale, on line da giugno 2009, è stato aggiornato anche dal punto di vista delle modalità di consultazione ottimizzate per favorirne l'accessibilità anche alle persone con disabilità visiva.

Segno del rinnovato impegno di ATM è anche questa guida che descrive i servizi e i dispositivi per i passeggeri con disabilità motoria, visiva e uditiva e anticipa quanto abbiamo programmato con il piano triennale per l'innalzamento del livello di accessibilità. Nel percorso di elaborazione dei contenuti è stato per noi molto significativo il contributo di idee e di esperienze fornite da Ledha, Lega per i diritti delle persone con disabilità, a cui va la nostra riconoscenza.

Per garantire il miglioramento costante del nostro servizio

INDICE

riteniamo la vostra attenzione di fondamentale importanza. Vi invitiamo pertanto a scriverci per suggerirci nuove soluzioni rispetto a quelle da noi adottate o per segnalarci quanto eventualmente non funziona, attraverso i canali di comunicazione che ATM mette quotidianamente a disposizione di tutti.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA	pag.06
1. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE	pag.06
1.1 PRIMA DEL VIAGGIO	pag.06
1.2 AL PIANO MEZZANINO	pag.06
1.3 IN BANCHINA	pag.24
1.4 SUL TRENO	pag.26
2. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ VISIVE	pag.31
2.1 PRIMA DEL VIAGGIO	pag.31
2.2 AL PIANO MEZZANINO	pag.31
2.3 IN BANCHINA	pag.35
2.4 SUL TRENO	pag.39
3. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVE	pag.42
3.1 PRIMA DEL VIAGGIO	pag.42
3.2 AL PIANO MEZZANINO	pag.42
3.3 IN BANCHINA	pag.43
3.4 SUL TRENO	pag.45
II. MUOVERSI IN CITTÀ CON I MEZZI DI SUPERFICIE	pag.46
1. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE	pag.46
1.1 PRIMA DEL VIAGGIO	pag.46
1.2 IN BANCHINA	pag.46
1.3 IN VETTURA	pag.48

2. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ VISIVE	pag.52
2.1 PRIMA DEL VIAGGIO.....	pag.52
2.2 IN BANCHINA.....	pag.52
2.3 IN VETTURA.....	pag.53
3. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVE	pag.55
3.1 PRIMA DEL VIAGGIO.....	pag.55
3.2 IN BANCHINA.....	pag.55
3.3 IN VETTURA.....	pag.55
III. I DOCUMENTI DI VIAGGIO	pag.57
1. I DOCUMENTI DI VIAGGIO ATM	pag.57
2. LA CARTA REGIONALE DI TRASPORTO	pag.58
IV. TRASPORTO NON DI LINEA	pag.61
V. MUOVERSI DI SERA: RADIOBUS, L'AUTOBUS SU PRENOTAZIONE	pag.62
VI. MUOVERSI IN CITTÀ CON I PROPRI MEZZI	pag.65
VII. SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO	pag.69
VIII. INFORMARSI	pag.72

BANCHINA: piano di attesa dei treni. Si definisce banchina pari quella su cui si attendono i treni in direzione Rho Fiera Milano o in direzione Bisceglie sulla Linea 1, in direzione Cologno Nord o Gessate sulla Linea 2 e Maciachini sulla Linea 3; si definisce banchina dispari quella su cui si attendono i treni in direzione Sesto 1° maggio FS sulla Linea 1, in direzione Abbiategrasso sulla Linea 2 e per S. Donato sulla Linea 3.

BARRIERA D'INGRESSO/USCITA: linea dei varchi di ingresso/uscita dalla stazione, posta al piano mezzanino, lungo la quale sono collocati i lettori magnetico-elettronici e le convalidatrici magnetico-elettroniche per la regolarizzazione della corsa.

OPERATORE DI STAZIONE: addetto alla sorveglianza della stazione; la sua postazione è collocata al piano mezzanino in corrispondenza della barriera d'ingresso/uscita dalla stazione.

PIANO MEZZANINO: piano di ingresso alla stazione dove è presente la postazione dell'Operatore di Stazione e la barriera di ingresso/uscita per la regolarizzazione della corsa.

SALA OPERATIVA: luogo di sorveglianza e controllo degli impianti di elettrificazione, della circolazione dei treni e delle stazioni in cui operano i Dirigenti Centrali per l'Elettrificazione, per il Traffico e per i Viaggiatori.

UNITÀ DI TRAZIONE: composizione minima di circolazione di un treno. Si compone di due motrici e un vagone collocato fra queste (motrice+rimorchio+motrice). I treni in circolazione sulle tre linee metropolitane sono formati da due Unità di Trazione accoppiate.

1. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE

1.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di telefonare al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente oppure di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it.

1.2 AL PIANO MEZZANINO

- **Scale mobili**

In quasi tutte le stazioni della rete sono presenti le scale mobili. Sia in discesa sia in salita è opportuno tenere la destra.

Per conoscere le stazioni dotate di scale mobili consulti le tabelle 1.1, 1.2 e 1.3 da pag. 12 a pag. 21 oppure telefoni al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

Prima di iniziare il viaggio, per informazioni sul regolare funzionamento delle scale mobili nelle stazioni prescelte di partenza e di arrivo, si consiglia di telefonare almeno un'ora prima della partenza al Numero Verde ATM.

- **Montascale**

Per consentire alle persone disabili in carrozzina di raggiungere i diversi piani della stazione e di risalire in superficie, in 25 stazioni della rete le scale fisse sono servite da impianto di montascala,

pedana mobile a funzionamento elettrico. La presenza dell'impianto è segnalata all'esterno della stazione da cartelli bifacciali a bandiera, recanti il relativo simbolo, posati ad un'altezza di circa 2,5 metri, all'interno da cartelli indicatori posati alle due estremità della scala fissa su cui è collocata la pedana. La vecchia segnaletica è stata sostituita per favorire una migliore e più immediata riconoscibilità delle stazioni attrezzate.

Il montascala si muove lungo guide ancorate alla parete della scala fissa; è dotato di una piattaforma, sulla quale trova posto la persona disabile in carrozzina, di una pulsantiera di comando e di una barra di sicurezza a protezione di eventuali spostamenti del passeggero e/o della carrozzina. Per facilitare la salita e la discesa della carrozzina dal montascala i lati di ingresso/uscita della piattaforma sono provvisti di piccole rampe, dette bandelle, che si sollevano durante il movimento della pedana fungendo da bordo di protezione. Si fa presente che ogni impianto può sostenere una portata massima di 200 kg (da intendere come peso lordo cioè passeggero più carrozzina).

Il comando dell'impianto è affidato al passeggero o al suo eventuale accompagnatore: il movimento della pedana è guidato dal passeggero attraverso la pulsantiera che è mobile per consentirne l'utilizzo anche all'eventuale accompagnatore; quest'ultimo è tenuto a seguire la pedana durante il movimento esclusivamente a fianco o alle spalle della persona disabile, senza salire sulla piattaforma. Durante il funzionamento dell'impianto, l'Operatore di Stazione sorveglia il movimento della pedana dalla propria cabina attraverso monitor

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

collegati a telecamere a circuito chiuso.

Il passeggero disabile o l'accompagnatore devono seguire le istruzioni descritte sugli appositi cartelli affissi sulle colonnine alle estremità delle scale attrezzate. È necessario:

1. richiedere l'abilitazione dell'impianto rivolgendosi direttamente all'Operatore di Stazione oppure abbassando la levetta posta al centro del citofono di chiamata collocato in corrispondenza sia dell'estremità inferiore sia superiore della scala fissa;
2. ottenuta l'abilitazione, tenere premuto il pulsante di chiamata posto sotto il citofono fino all'arrivo del montascale (nel caso in cui si trovi al piano inferiore)⁽¹⁾ e fino alla sua completa apertura, che consiste nell'abbassamento della piattaforma;
3. che la persona disabile in carrozzina salga sulla piattaforma;
4. tenere premuto il tasto della pulsantiera relativo alla direzione desiderata di discesa o di salita fino al raggiungimento della destinazione, prestando attenzione all'abbassamento della barra di sicurezza. Per arrestare il montascale in qualsiasi momento è necessario rilasciare il pulsante; qualora ve ne fosse la necessità, la corsa può essere interrotta anche dall'Operatore di Stazione agendo sulla chiave di disabilitazione;
5. prima di lasciare la piattaforma, riporre la pulsantiera sul pannello dell'impianto in caso sia stata prelevata per il suo utilizzo da parte

(1) In posizione di riposo la pedana deve sostare in corrispondenza del piano inferiore della scala; insieme alla barra di sicurezza si dispone verticalmente per ridurre l'ingombro sulla scala fissa.

dell'accompagnatore;

6. in caso di emergenza, premere il pulsante rosso di allarme posto sulla pulsantiera e attendere l'arrivo dell'Operatore di Stazione.

Mentre è in corso il trasporto, un dispositivo ottico-acustico avvisa i passeggeri in transito sulla scala fissa del movimento della pedana.

Gli impianti possono essere utilizzati dall'orario di apertura della stazione fino alle 24.00.

L'eventuale inagibilità dell'impianto è segnalata dal cartello "Fuori servizio" collocato in prossimità dei citofoni di chiamata.

Nel corso del mese di luglio 2009, nella stazione di Garibaldi FS sulla Linea 2 sono stati sostituiti con nuovi impianti i montascale che collegano il mezzanino alle banchine; sono in funzione il nuovo montascale di Centrale FS sulla Linea 2, che collega il mezzanino a piazza Duca d'Aosta sul lato opposto all'area su cui sarà installato l'ascensore e il nuovo montascale esterno di Gioia; l'impianto che collega il mezzanino della Linea 2 di Loreto alla superficie in corrispondenza di piazza Argentina, rimosso da qualche mese, verrà sostituito da un ascensore.

Per conoscere le stazioni dotate di montascale consultate le tabelle 1.1, 1.2 e 1.3 da pag. 12 a pag. 21 o la mappa della rete pubblicata in fondo a questa guida, scaricabile anche dal sito internet www.atm-mi.it; le stazioni accessibili sono segnalate anche sulla mappa ATM City in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT.

Prima di iniziare il viaggio, per informazioni sul regolare funzionamento dei montascale nelle stazioni prescelte di partenza e di arrivo, si consiglia

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

di telefonare, almeno un'ora prima della partenza, al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

• Ascensori

Alcune stazioni della metropolitana sono servite da ascensori che collegano i diversi piani tra di loro e con l'esterno; attualmente ne sono dotate tutte le stazioni della Linea 3, sette della Linea 1 e quattro della Linea 2. La presenza dell'ascensore è riconoscibile in superficie dalla torretta dell'impianto, all'interno della stazione sia dal simbolo sia da cartelli indicatori.

A garanzia della sicurezza personale dei passeggeri, gli ascensori sono costantemente sorvegliati dall'Operatore di Stazione tramite impianto televisivo che controlla l'interno della cabina e l'accesso ai piani; gli impianti della Linea 3 sono collegati anche alla Sala Operativa. Al loro interno è presente un citofono che, in caso di emergenza, mette il passeggero immediatamente in comunicazione con l'Operatore; sugli impianti della Linea 3, la chiamata, nell'eventuale momentanea assenza dell'Operatore dalla propria postazione, viene automaticamente commutata alla Sala Operativa.

Per la corretta fruizione degli ascensori i passeggeri sono tenuti ad osservare le disposizioni d'uso contenute negli avvisi al pubblico affissi nelle stazioni. In particolare si raccomanda di:

- rispettare i limiti di carico;
- utilizzare il dispositivo di allarme soltanto in caso di necessità.

L'eventuale inagibilità dell'impianto è segnalata all'esterno delle porte

con il messaggio automatico luminoso "Fuori servizio".

Il Piano d'Impresa 2008-2010 prevede l'installazione di nuovi ascensori nelle stazioni di Loreto Linea 1/2 e sulla Linea 2 a Cernusco S. N.; quest'ultimo intervento è finanziato in parte anche dal Comune locale. Questi impianti saranno operativi dal 2010. Anche la stazione di Cologno Nord sulla Linea 2 sarà dotata di ascensori, finanziati integralmente dalla Provincia di Milano.

Per conoscere le stazioni dotate di ascensori consulti le tabelle sottostanti o la mappa della rete pubblicata in fondo a questa guida, scaricabile anche dal sito internet www.atm-mi.it; le stazioni accessibili sono segnalate anche sulla mappa ATM City in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT.

Prima di iniziare il viaggio, per informazioni sul regolare funzionamento degli ascensori nelle stazioni prescelte di partenza e di arrivo, si consiglia di telefonare, almeno un'ora prima della partenza, al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

Tabella 1.1 LINEA 1/ELENCO DELLE STAZIONI DOTATE DI IMPIANTI DI DISCESA E DI RISALITA

LINEA 1			
NOME DELLA STAZIONE	SCALE MOBILI		
	pm	dm	me
Sesto 1° maggio FS	●	●	●
Sesto Rondò	●	●	
Sesto Marelli	●	●	
Villa S. Giovanni	●	●	
Precotto	●	●	
Gorla	●	●	
Turro	●	●	
Rovereto	●	●	
Pasteur	●	●	
Loreto	●	●	
Lima	●	●	
P.ta Venezia	●	●	●
Palestro	●	●	
San Babila	●	●	●
Duomo*	●	●	
Cordusio	●	●	●
Cairolì	●	●	●
Cadorna F.N. Triennale	●	●	●
Conciliazione	●	●	

* Tra il mezzanino della Linea 1 e il mezzanino della Linea 3 è in servizio un montascala per l'accesso all'ATM POINT; l'impianto viene abilitato dal personale di vigilanza in servizio presso l'ufficio.

LEGENDA

- pm = da banchina pari (direzione Rho Fiera Milano/Bisceglie) a mezzanino;
- dm = da banchina dispari (direzione Sesto 1° maggio FS) a mezzanino;
- me = da mezzanino all'esterno;
- = impianto esistente.

LINEA 1					
MONTASCALE			ASCENSORI		
pm	dm	me	pm	dm	me
			●	●	●
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
			●	●	●
●	●	●			
●	●	●			
			●	●	●

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

LINEA 1			
NOME DELLA STAZIONE	SCALE MOBILI		
	pm	dm	me
Pagano	●	●	●
Wagner	●	●	
De Angeli	●	●	
Gambara	●	●	
Bande Nere	●	●	
Primaticcio	●	●	
Inganni	●	●	
Bisceglie	●	●	
Buonarroti	●	●	
Amendola	●		●
Lotto fieramilanocity	●	●	
QT8	●	●	
Lampugnano	●	●	
Uruguay	●	●	
Bonola	●	●	
S. Leonardo	●	●	
Molino Dorino	●	●	
Pero	●	●	●
Rho Fiera Milano	●	●	●

MONTASCALE			ASCENSORI		
pm	dm	me	pm	dm	me
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
			●	●	●
●	●	●			
●	●	*			
●	●	*			
			●	●	*
			●	●	●
			●	●	●

* Il mezzanino si trova a piano strada.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

Tabella 1.2 LINEA 2/ELENCO DELLE STAZIONI DOTATE DI IMPIANTI DI DISCESA E DI RISALITA

LINEA 2			
NOME DELLA STAZIONE	SCALE MOBILI		
	pm	dm	me
Abbiategrasso	●	●	●
Famagosta	●	●	●
Romolo	●	●	
P.ta Genova FS	●	●	●
S. Agostino	●	●	
S. Ambrogio	●	●	●
Cadorna F.N. Triennale	●	●	
Lanza	●	●	
Moscova	●	●	●
Garibaldi FS	●	●	●
Gioia	●	●	●
Centrale	●	●	●
Caiazzo	●	●	●
Loreto	●	●	●
Piola	●	●	
Lambrate FS	●	●	
Udine	●	●	●
Cimiano		●	
Crescenzago		●	

LEGENDA

- pm = da banchina pari (direzione Cologno Nord/Gessate) a mezzanino;
 dm = da banchina dispari (direzione Abbiategrasso) a mezzanino;
 me = da mezzanino all'esterno;
- = impianto esistente;
 - = impianto sostituito con nuovo montascala;
 - ▲ = impianto di nuova installazione;
 - = impianto di prossima realizzazione.

LINEA 2					
MONTASCALE			ASCENSORI		
pm	dm	me	pm	dm	me
			●	●	●
				●	●
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			
			●	●	
■	■				
	●	■			
		▲	●	●	□
●	●		□	□	□
●	●	●			
●	●	●			
●	●	●			

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

LINEA 2			
NOME DELLA STAZIONE	SCALE MOBILI		
	pm	dm	me
Cascina Gobba	●	●	*
Cologno Sud	●	●	*
Cologno Centro	●	●	*
Cologno Nord	●	●	●
Vimodrone			
Cascina Burrone			
Cernusco S. N.			
Villa Fiorita			
Cassina De Pecchi			
Bussero			
Villa Pompea			
Gorgonzola			
Cascina Antonietta			
Gessate	●	●	●

MONTASCALE			ASCENSORI		
pm	dm	me	pm	dm	me
●	●				
			□	□	□
			□	□	□

* Il mezzanino si trova a piano strada.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

• Percorso con segnaletica

Tutte le stazioni sono dotate di segnaletica specifica per indirizzare la persona con disabilità motoria verso gli impianti di discesa/salita. Negli ambienti della stazione di Garibaldi FS, la nuova segnaletica per i passeggeri disabili è stata posata nel mese di luglio 2009 in concomitanza all'installazione dei due nuovi montascale.

• Mappa della rete metropolitana

Nelle bacheche informative collocate in diversi punti del piano mezzanino è affissa la mappa della rete metropolitana su cui sono segnalate le stazioni completamente accessibili alle persone con disabilità motoria. La mappa, pubblicata in fondo a questa guida, è disponibile anche sul sito www.atm-mi.it da cui è possibile scaricarla; le stazioni accessibili sono segnalate anche sulla mappa ATM City in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT.

• Schema della linea metropolitana

In ogni stazione, in corrispondenza delle scale fisse e mobili che conducono alle banchine, è affisso lo schema della linea metropolitana.

• Servizi igienici

Per garantire la piena accessibilità anche alle persone con disabilità motoria, è in corso di attuazione il progetto di ristrutturazione dei servizi igienici situati nelle stazioni di grande afflusso: ad oggi l'intervento è stato realizzato a Cordusio sulla Linea 1 e a Garibaldi FS sulla Linea 2.

Per il 2009 sono stati programmati interventi di ristrutturazione dei servizi igienici nelle stazioni di Duomo, San Babila e Loreto sulla Linea 1; interventi di manutenzione riguarderanno i servizi di Bisceglie e Rho Fiera Milano sulla Linea 1, Famagosta e Centrale FS sulla Linea 2, Maciachini sulla Linea 3.

Sono aperti negli orari di maggior flusso di passeggeri.

• Assistenza in caso di necessità

In caso di necessità si consiglia di rivolgersi direttamente all'Operatore di Stazione qualora il passeggero si trovi in prossimità della sua postazione o sia comunque in grado di raggiungerla.

Nei mezzanini della Linea 3 sono presenti videocitofoni SOS che permettono ai passeggeri di comunicare con l'Operatore di Stazione e con la Sala Operativa; sono installati ad un'altezza di circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata e attendere la risposta dell'Operatore o, in caso di momentanea assenza di quest'ultimo, da parte del gestore di Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

• Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione

Nei mezzanini di ogni stazione è installato un lampeggiante di colore rosso dotato di avvisatore acustico; la sua attivazione seguita da annunci vocali da parte dell'Operatore di Stazione, diffusi attraverso

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

gli altoparlanti, indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

- **Varco alla barriera d'ingresso**

Alla barriera d'ingresso alle persone con disabilità motoria è riservato il varco posto a lato della cabina dell'Operatore di Stazione, regolato da una barra a movimento orizzontale. Il passeggero convalida il proprio documento di viaggio presso la convalidatrice collocata in corrispondenza del varco. A seguito della corretta convalida del documento, la barra si apre permettendo un accesso ampio e agevole. Per favorire una migliore assistenza da parte del personale ATM, il passeggero in carrozzina, al momento del passaggio al varco d'ingresso, spontaneamente o su richiesta dell'Operatore può comunicare a quest'ultimo il nome della stazione a cui intende scendere; l'informazione viene trasmessa al macchinista affinché possa prestargli assistenza in caso di necessità.

Si ricorda che la comunicazione del nome della stazione da parte del passeggero all'Operatore è assolutamente facoltativa.

1.3 IN BANCHINA

- **Mappa della rete metropolitana**

Nelle bacheche informative presenti in banchina è affissa la mappa della rete metropolitana su cui sono segnalate le stazioni completamente accessibili alle persone con disabilità motoria. La mappa, pubblicata in fondo a questa guida, è disponibile anche sul sito www.atm-mi.it

da cui è possibile scaricarla; le stazioni accessibili sono segnalate anche sulla mappa ATM City in distribuzione gratuita presso tutti gli ATM POINT.

- **Assistenza in caso di necessità**

Tutte le stazioni della Linea 3 sono dotate di tre videocitofoni SOS per banchina che permettono al passeggero di comunicare direttamente con l'Operatore di Stazione; sono dislocati uno ad ogni estremità della banchina e uno a metà della stessa e sono posizionati a circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata e attendere la risposta da parte dell'Operatore o, in caso di momentanea assenza di quest'ultimo, da parte del gestore di Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

In concomitanza all'installazione di nuove telecamere, nel corso del 2009 anche le banchine di dieci stazioni della Linea 1 e della Linea 2 verranno attrezzate di impianti SOS per la richiesta di assistenza: saranno infatti installati impianti citofonici SOS, ripresi da telecamere collegate alla cabina dell'Operatore, che avranno la stessa modalità di utilizzo degli impianti presenti sulla Linea 3.

Le banchine sono costantemente sorvegliate, lungo tutta la loro estensione, da telecamere a circuito chiuso collegate ai monitor della cabina dell'Operatore di Stazione, le cui immagini sono visibili anche

dalla Sala Operativa.

- **Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione**

Sulle banchine di tutte le linee metropolitane è installato un dispositivo lampeggiante di colore rosso dotato di avvisatore acustico; la sua attivazione, seguita da annunci vocali da parte dell'Operatore di Stazione diffusi attraverso gli altoparlanti, indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

1.4 SUL TRENO

- **Accesso al treno**

Al momento dell'ingresso in vettura, così come in uscita, si raccomanda sempre di porre attenzione allo spazio tra la banchina e il treno.

- **Vettura con postazione riservata alla persona disabile in carrozzina**

In metropolitana, il trasporto della persona che si muove con l'ausilio di carrozzina è consentito a condizioni che quest'ultima possa agevolmente essere trasportata fino in banchina, che possa entrare in vettura senza difficoltà e che possa inserirsi correttamente nella postazione riservata dotata del sistema di sicurezza di cui sono attrezzati tutti i treni delle tre linee metropolitane. Pertanto le carrozzine ammesse in vettura devono avere caratteristiche costruttive e dimensioni conformi alla normativa europea in materia tali da poter soddisfare le predette condizioni.

In base alla normativa vigente, per ogni treno è consentito il trasporto di un solo disabile in carrozzina che è tenuto ad utilizzare, sotto la propria responsabilità, lo spazio riservato e il relativo dispositivo di sicurezza. La postazione è collocata sulla prima vettura di marcia del treno, in prossimità della porta più vicina alla cabina di guida affinché il macchinista possa offrire assistenza in caso di necessità; anche sui treni Meneghino, introdotti dal mese di marzo 2009, la postazione utilizzabile è collocata sulla prima vettura e si trova in corrispondenza della seconda porta rispetto alla cabina di guida.

Raggiunta la banchina, il passeggero in carrozzina deve:

1. portarsi in testa alla stessa nel senso di marcia del treno;
2. accedere al convoglio dalla prima porta della vettura di testa soltanto se la postazione riservata risulta non occupata da un altro passeggero disabile in carrozzina. Se la postazione è occupata è necessario rimanere in banchina e attendere l'arrivo del treno successivo.

Il macchinista del treno che vede in banchina un passeggero in carrozzina è tenuto a prestare la propria assistenza se richiesta dal passeggero.

- **Sistema di ancoraggio della carrozzina**

In vettura l'ancoraggio della carrozzina è obbligatorio per la sicurezza del trasporto in quanto, se non agganciata o se non bloccata, durante la marcia o a seguito di eventuali frenate può spostarsi procurando danni al passeggero disabile e/o a chiunque si trovi in prossimità.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

I treni delle Linee 1 e 2 e alcuni della Linea 3 sono dotati del dispositivo a catenella, sistema di sicurezza a movimento manuale costituito da una catenella applicata ad uno dei tre pali (mancorrenti) in acciaio collocati all'interno della vettura di testa del convoglio in corrispondenza della porta più vicina alla cabina di guida; all'estremità libera della catenella è fissato il moschettoni per l'aggancio. Per il suo utilizzo, il passeggero disabile deve sistemarsi all'interno dello spazio delimitato dai tre pali in posizione trasversale rispetto al senso di marcia del treno, azionare il freno di stazionamento della carrozzina, far passare la catenella sotto il bracciolo o fra i raggi delle ruote e quindi ricondurla verso il palo agganciandola ad esso con il moschettoni.

Alcuni treni della Linea 3 sono equipaggiati con sistema di sicurezza a movimento automatico detto a cunei, che consiste nel bloccaggio delle ruote della carrozzina tramite la fuoriuscita di due cunei in materiale gommoso da una delle pareti della vettura. Il dispositivo si trova sulla vettura di testa del convoglio ed è collocato sulla parete confinante con la cabina di guida. Per il suo utilizzo il passeggero deve posizionarsi di spalle in corrispondenza del dispositivo in modo da permettere l'aggancio dei cunei alle ruote della carrozzina; raggiunta la posizione corretta deve premere il pulsante per ottenere la fuoriuscita dei cunei. Per lo sgancio deve premere nuovamente il pulsante.

Tutte le operazioni sopra descritte per l'utilizzo dei dispositivi di sicurezza sono demandate al passeggero disabile o al suo

accompagnatore.

- **Mapa della rete metropolitana**

All'interno delle vetture, lateralmente alle porte d'ingresso, è affissa la mappa della rete metropolitana su cui sono segnalate le stazioni completamente accessibili alle persone con disabilità motoria; si trova in fondo alla presente pubblicazione ed è disponibile sul sito www.atm-mi.it da cui ed è possibile scaricarla. Le stazioni accessibili sono segnalate anche sulla mappa Atm City in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT.

- **Citofono SOS per segnalare emergenza**

All'interno di ogni vettura è presente un citofono che permette al passeggero in situazione di emergenza di comunicare direttamente con la Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS; il sistema si attiva abbassando la levetta di colore rosso che si trova sulla parte inferiore del pannello. Sulle vetture della Linea 1 e 2 e su quelle della Linea 3 dotate del sistema di ancoraggio a catenella il citofono SOS si trova in prossimità della porta più vicina alla cabina di guida; per il suo utilizzo il passeggero in carrozzina deve sganciarsi dalla postazione riservata e avvicinarsi all'impianto. Sulle vetture della Linea 3 dotate del sistema di bloccaggio a cunei il citofono è situato a fianco della postazione riservata.

- **Recupero del viaggiatore disabile in carrozzina in caso di treno immobilizzato in galleria**

Il recupero del viaggiatore disabile dal treno immobilizzato in linea viene disposto nel caso in cui si renda necessario evacuare il convoglio o per imminente pericolo o quando non è possibile la ripresa della marcia. Durante la sosta del treno in galleria, i viaggiatori sono costantemente informati della situazione della circolazione da parte del macchinista tramite l'impianto di diffusione sonora. In qualunque momento durante la sosta, il viaggiatore disabile o il suo accompagnatore possono servirsi del citofono di bordo per comunicare con la Sala Operativa. Se la sosta perdura e se viene disposta l'evacuazione dei viaggiatori, il passeggero disabile viene informato personalmente dal macchinista sui tempi e sulle modalità del suo recupero. Poiché le banchine di servizio in galleria non sono sufficientemente larghe per ospitare la carrozzina, l'evacuazione del passeggero è effettuata dalla Squadra Aziendale di Emergenza o dai Vigili del Fuoco con l'ausilio di carrelli di soccorso collocati in banchina.

2. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ VISIVE

2.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di telefonare al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente oppure di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it. che, nella nuova edizione on line da giugno 2009, è stato migliorato anche nell'accessibilità alle persone ipovedenti.

2.2 AL PIANO MEZZANINO

- **Percorso tattile a terra**

Le stazioni di Rho Fiera Milano, Pero e Duomo sulla Linea 1, di Abbiategrasso, di Garibaldi FS sulla Linea 2 e di Maciachini sulla Linea 3 sono dotate di percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza), sistema di guida a terra per favorire l'orientamento delle persone con disabilità visiva all'interno degli ambienti della stazione, dalla superficie fino alla banchina d'attesa e ritorno. Lo sviluppo dei percorsi LOGES è vincolato all'architettura di ciascuna stazione.

Sono realizzati con l'impiego di materiali la cui superficie è strutturata in maniera tale da fornire al disabile visivo codici informativi di direzione fondamentali per l'orientamento. Il percorso a pavimento presente nelle predette stazioni è caratterizzato dal codice di direzione rettilinea, definito da canaletti a rilievo di dimensioni variabili, e dal

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

codice di pericolo invalicabile composto da calotte emisferiche. Per facilitare le persone ipovedenti il percorso è realizzato con un contrasto cromatico rispetto al colore della pavimentazione.

Nell'ambito del progetto di rinnovo delle stazioni è attualmente in corso l'installazione del percorso LOGES anche nella stazione di Loreto sia sulla Linea 1 sia sulla 2.

- **Percorso di indirizzamento verso gli ascensori e verso le scale fisse**

In tutte le stazioni in cui è presente il sistema LOGES e cioè Rho Fiera Milano, Pero, Duomo, Loreto sulla Linea 1, Abbiategrosso, Loreto e Garibaldi FS sulla linea 2 e Maciachini sulla Linea 3, il percorso tattile indirizza la persona con disabilità visiva sia verso l'ascensore sia verso le scale fisse. Nelle stazioni di Rho Fiera Milano, Pero e Duomo sulla Linea 1, Abbiategrosso sulla Linea 2 e Maciachini sulla Linea 3 le scale fisse verso cui è indirizzata la persona sono dotate, all'inizio e alla fine del corrimano, di targhette con scrittura Braille e scrittura in rilievo indicanti la direzione di ingresso o di uscita dalla stazione; a Duomo le targhette sono presenti su tutte le scale ubicate lungo il percorso tattile all'interno della stazione.

- **Mappa tattile della stazione**

Nei mezzanini di Rho Fiera Milano, Pero e Duomo sulla Linea 1, Abbiategrosso sulla Linea 2 e Maciachini sulla Linea 3, sono installate mappe tattili della stazione in scrittura Braille e in scrittura in rilievo;

raffigurano il percorso guida per i disabili visivi all'interno della stazione e indicano i servizi presenti lungo lo stesso (scale fisse, ATM POINT laddove presente, servizi igienici, ascensore, edicola, bar, direzione di uscita). Si trovano al termine delle scale fisse che conducono dalla superficie all'interno della stazione, in prossimità della barriera d'ingresso, nei pressi degli ascensori laddove presenti, vicino ai servizi igienici e oltre la barriera d'ingresso in prossimità delle scale fisse che conducono verso la banchina.

Nell'ambito del progetto di rinnovo delle stazioni è in previsione l'installazione di mappe tattili nelle stazioni di Loreto sulla Linea 1 e 2 e di Garibaldi FS sulla Linea 2.

- **Ascensori**

Gli ascensori, a proposito dei quali si rimanda alle pagine 10 e 11, hanno pulsanti di comando con scrittura Braille e scrittura in rilievo.

- **Servizi igienici**

Nelle stazioni dotate di percorso LOGES e cioè Rho Fiera Milano, Pero, Duomo sulla Linea 1, Abbiategrosso sulla Linea 2 e Maciachini sulla Linea 3, il disabile visivo è guidato fino all'ingresso degli stessi. È in corso di attuazione il progetto di ristrutturazione dei servizi igienici situati nelle stazioni di grande afflusso: ad oggi l'intervento è stato realizzato a Cordusio sulla Linea 1 e a Garibaldi FS sulla Linea 2. Per il 2009 sono stati programmati interventi di ristrutturazione dei servizi igienici nelle stazioni di Duomo, San Babila e Loreto

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

sulla Linea 1; interventi di manutenzione riguarderanno i servizi di Bisceglie e Rho Fiera Milano sulla Linea 1, Famagosta e Centrale FS sulla Linea 2, Maciachini sulla Linea 3.

Sono aperti negli orari di maggior flusso di passeggeri.

- **Assistenza in caso di necessità**

In caso di necessità si consiglia di rivolgersi direttamente all'Operatore di Stazione qualora il passeggero si trovi in prossimità della sua postazione o sia comunque in grado di raggiungerla.

Nei mezzanini della Linea 3 sono presenti videocitofoni SOS che permettono ai passeggeri di comunicare con l'Operatore e con la Sala Operativa; sono installati ad un'altezza di circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata e attendere la risposta dell'Operatore o, in caso di momentanea assenza di quest'ultimo, da parte del gestore di Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

- **Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione**

Nei mezzanini di ogni stazione è installato un dispositivo dotato di lampeggiante con avvisatore acustico; la sua attivazione, seguita da annunci vocali da parte dell'Operatore di Stazione, diffusi attraverso gli altoparlanti, indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

- **Varco alla barriera d'ingresso**

Alla barriera d'ingresso alle persone con disabilità visiva è riservato il varco posto a lato della cabina dell'Operatore di Stazione, regolato da una barra a movimento orizzontale. Il passeggero convalida il proprio documento di viaggio presso la convalidatrice collocata in corrispondenza del varco.

- **Richiesta di assistenza per raggiungere la banchina e/o per uscire dalla stazione**

Al momento del passaggio alla barriera, per raggiungere la banchina il passeggero può richiedere assistenza all'Operatore di Stazione e/o può comunicare a quest'ultimo il nome della stazione di destinazione nel caso in cui desidera ricevere assistenza al momento della discesa dal treno. Se il passeggero non richiede o rifiuta l'assistenza, l'Operatore sorveglia dai monitor della propria postazione la sua discesa in banchina e l'accesso al treno.

2.3 IN BANCHINA

- **Mappa tattile del piano banchina**

Nelle stazioni di Rho Fiera Milano, Pero e Duomo sulla Linea 1, Abbiategrasso sulla Linea 2 e Maciachini sulla Linea 3, la mappa tattile è installata al termine delle scale fisse che dal mezzanino conducono in banchina e in più punti lungo la stessa.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

- **Percorso tattile a terra**

A tale riguardo si rimanda a pag. 31.

- **Pavimento sensibile di segnalazione bordo banchina**

In tutte le stazioni della Linea 1, ad eccezione di Molino Dorino, Sesto 1° maggio FS e Sesto Rondò, parallelamente al bordo della banchina, è presente una pavimentazione caratterizzata da piccole calotte emisferiche in rilievo, che ha lo scopo di rendere percepibile al disabile visivo il limite massimo di sicurezza; il colore giallo della zona centrale della striscia crea un contrasto cromatico con il resto della pavimentazione, offrendo un ulteriore aiuto alle persone con ridotta capacità visiva. L'intervento di posa della striscia di sicurezza è in corso su tutta la Linea 2: finora è stato realizzato nelle stazioni di Abbiategrasso, Famagosta, S. Agostino, S. Ambrogio, Cadorna F.N. Triennale, Lanza, Moscova, Garibaldi FS, Gioia, Caiazzo, Loreto, Piola, Lambrate, Udine, Cimiano, Crescenzago, lungo il quarto binario di Cascina Gobba e nelle tre stazioni di Cologno.

Nel corso del 2010 sarà effettuato anche lungo tutta la Linea 3.

- **Pavimento sensibile di segnalazione della giunzione delle due Unità di Trazione del convoglio**

Per evitare la caduta sui binari nella fase di ingresso in vettura, sulle banchine di tutte le stazioni della Linea 1 in corrispondenza della posizione di giunzione delle due Unità di Trazione del treno (si veda il Glossario a pag.5) è installata una pavimentazione caratterizzata

da piccole calotte emisferiche in rilievo. Sulla Linea 2 l'intervento, a tutt'oggi, è stato realizzato nelle stazioni di Abbiategrasso, Famagosta, S. Agostino, S. Ambrogio, Cadorna F.N. Triennale, Lanza, Moscova, Garibaldi FS, Gioia, Caiazzo, Loreto, Piola, Lambrate, Udine e lungo il quarto binario di Cascina Gobba.

Nel 2009 sarà eseguito anche sulla Linea 3.

- **Dissuasore sonoro di avviso di superamento della striscia gialla**

Nella stazione di Palestro sulla Linea 1 è presente il dispositivo di avviso di superamento della striscia gialla di sicurezza, che si attiva nel caso di eventuale avvicinamento del passeggero al margine della banchina.

- **Annuncio vocale di destinazione del treno in arrivo**

Il sistema di annuncio vocale di destinazione del treno, attualmente presente nelle stazioni di bivio di Pagano sulla Linea 1 e di Cascina Gobba sulla Linea 2, sarà esteso nel corso del 2009 a Cadorna F.N. Triennale sulla Linea 1 e 2, a Garibaldi FS e a Centrale FS sulla Linea 2.

- **Annuncio vocale del nome della fermata**

In tutte le stazioni delle tre linee metropolitane, ad eccezione delle stazioni capolinea e di bivio (Pagano sulla Linea 1 e Cascina Gobba sulla Linea 2), è attivo il sistema di annuncio vocale del nome della fermata emesso all'apertura delle porte.

- **Assistenza in caso di necessità**

Tutte le stazioni della Linea 3 sono dotate di tre videocitofoni SOS per banchina che permettono al passeggero di comunicare direttamente con l'Operatore di Stazione; sono dislocati uno ad ogni estremità della banchina e uno a metà della stessa e sono posizionati a circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata e attendere la risposta dell'Operatore o, in caso di momentanea assenza di quest'ultimo, da parte del gestore di Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

In concomitanza all'installazione di nuove telecamere, nel corso del 2009, anche le banchine di dieci stazioni della Linea 1 e della Linea 2 verranno attrezzate di impianti SOS per la richiesta di assistenza: saranno infatti installati impianti citofonici SOS, ripresi da telecamere collegate alla cabina dell'Operatore, che avranno la stessa modalità di utilizzo degli impianti presenti sulla Linea 3.

Le banchine sono costantemente sorvegliate, lungo tutta la loro estensione, da telecamere a circuito chiuso collegate ai monitor della cabina dell'Operatore, le cui immagini sono visibili anche dalla Sala Operativa.

- **Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione**

Sulle banchine di tutte le linee metropolitane è installato un dispositivo dotato di lampeggiante con avvisatore acustico; la sua attivazione,

seguita da annunci vocali da parte dell'Operatore diffusi attraverso gli altoparlanti, indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

2.4 SUL TRENO

- **Accesso al treno**

Il pavimento del treno è allo stesso livello della banchina: ciò consente di entrare e di uscire dalla vettura in maniera agevole. Si raccomanda comunque sempre attenzione, sia in ingresso sia in uscita, allo spazio tra la banchina e il treno.

- **Protezione anticaduta applicata nello spazio di aggancio tra le vetture**

Per evitare la caduta sui binari al momento dell'accesso al treno, sono state installate delle protezioni in gomma nell'interstizio di aggancio tra le vetture della stessa Unità di Trazione (si veda il Glossario a pag. 5). Sempre per evitare che il passeggero non vedente possa accidentalmente percepire lo spazio libero tra le due Unità di Trazione come il varco di una porta aperta e di conseguenza cadere sui binari, è in sperimentazione su due treni per linea la copertura dello spazio con un dispositivo in alluminio dotato di fascia elastica.

- **Trasporto dei cani guida**

I cani che accompagnano le persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi in vettura gratuitamente per l'intero orario di servizio anche

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

se non muniti di museruola. Il cane dovrà indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri; deve essere tenuto in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri e non deve ingombrare i passaggi né le portiere di ingresso e di uscita (art. 1 delle *Norme aziendali per il trasporto degli animali*).

- **Avviso acustico di porta aperta**

Quando il treno è in banchina, in corrispondenza delle due porte centrali di ogni vettura, è attivo un avvisatore acustico che segnala lo stato di porta aperta per favorire l'indirizzamento del passeggero soprattutto nella fase di ingresso. Questi avvisatori, detti cicalini, risultano udibili anche dall'interno della vettura così da facilitare in fase di uscita l'indirizzamento del passeggero con disabilità visiva verso la porta aperta.

- **Avviso acustico di chiusura porte**

Su tutti i treni la fase di chiusura delle porte è annunciata da un segnale acustico.

- **Annuncio vocale a bordo treno**

I Meneghino, treni di ultima generazione introdotti dal mese di marzo 2009 sulla Linea 1 e che entreranno progressivamente in servizio nei prossimi anni, sono dotati del sistema di annuncio della destinazione e di prossima fermata.

- **Citofono SOS per segnalare emergenza**

All'interno di ogni vettura, in prossimità della prima porta, è presente un citofono che permette al passeggero in situazione di emergenza di comunicare direttamente con la Sala Operativa. Il sistema si attiva abbassando la levetta che si trova sulla parte inferiore del pannello.

3. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVE

3.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it; chi può avvalersi del supporto di un familiare o di un accompagnatore può informarsi anche al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente.

3.2 AL PIANO MEZZANINO

- **Assistenza in caso di necessità**

Si consiglia di segnalare la propria necessità direttamente all'Operatore di Stazione.

Nei mezzanini della Linea 3 sono presenti videocitofoni SOS che mettono il passeggero in collegamento con l'Operatore e con la Sala Operativa; sono installati ad un'altezza di circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata e attendere la risposta dell'Operatore o, in caso di momentanea assenza di quest'ultimo, da parte del gestore di Sala Operativa. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

- **Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione**

Al piano mezzanino di ogni stazione è installato un lampeggiante di

colore rosso; la sua attivazione indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

- **Avviso visuale di convalida del documento di viaggio**

Alla barriera d'ingresso, all'atto della convalida, sul display del lettore magnetico-elettronico appare il messaggio che informa il passeggero della corretta o non corretta convalida del documento e quindi dell'apertura o del blocco del varco.

- **Display con segnalazione visiva della destinazione del treno e del tempo di attesa del convoglio**

Nei mezzanini di Lotto fieramilanocity, Amendola, Cadorna F.N. Triennale, Cairoli, Duomo e San Babila sulla Linea 1, di Garibaldi FS e di Lambrate FS sulla Linea 2, di Duomo e di Rogoredo sulla Linea 3 sono installati display con la destinazione del treno in arrivo e il tempo di attesa del convoglio.

3.3 IN BANCHINA

- **Display con segnalazione visiva della destinazione del treno e del tempo di attesa del convoglio**

In tutte le banchine della Linea 1, della Linea 3 e in quelle della Linea 2 comprese tra Abbiategrasso e Cascina Gobba sono installati display con la destinazione del treno in arrivo e il tempo di attesa del convoglio.

I. MUOVERSI IN CITTÀ CON LA METROPOLITANA

- **Assistenza in caso di necessità**

Tutte le stazioni della Linea 3 sono dotate di tre videocitofoni SOS per banchina che permettono al passeggero di comunicare direttamente con l'Operatore di Stazione; sono dislocati uno ad ogni estremità della banchina e uno a metà della stessa e sono posizionati a circa 150 cm da terra. Ciascun impianto è costituito da un apparecchio citofonico dotato di una telecamera interna per la ripresa del volto del passeggero che richiede l'assistenza; per il suo utilizzo è necessario premere il pulsante di chiamata. Il pannello dell'impianto è riconoscibile dalla scritta SOS.

In concomitanza all'installazione di nuove telecamere, nel corso del 2009, anche le banchine di dieci stazioni della Linea 1 e della Linea 2 verranno attrezzate di impianti SOS per la richiesta di assistenza: saranno infatti installati impianti citofonici SOS, ripresi da telecamere collegate alla cabina dell'Operatore, che avranno la stessa modalità di utilizzo degli impianti presenti sulla Linea 3.

Le banchine sono costantemente sorvegliate, lungo tutta la loro estensione, da telecamere a circuito chiuso collegate ai monitor della cabina dell'Operatore, le cui immagini sono visibili anche dalla Sala Operativa.

- **Dispositivo di segnalazione emergenza in stazione**

Sulle banchine di ogni stazione è installato un lampeggiante di colore rosso; la sua attivazione indica che è necessario abbandonare la stazione per un'emergenza in atto.

3.4 SUL TRENO

- **Display con segnalazione visiva della destinazione del treno**

Sulla parte frontale del convoglio e lateralmente ad ogni vettura è presente un display recante il nome di destinazione del treno.

- **Annuncio visivo a bordo treno**

I Meneghino, treni di ultima generazione introdotti dal mese di marzo 2009 sulla Linea 1 e che entreranno progressivamente in servizio nei prossimi anni, sono dotati del sistema video di annuncio della destinazione e di prossima fermata.

II. MUOVERSI IN CITTÀ CON I MEZZI DI SUPERFICIE

1. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ MOTORIE

1.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di telefonare al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente oppure di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it.

1.2 IN BANCHINA

• Banchine di fermata ristrutturate

Le banchine di fermata ubicate lungo il percorso di alcune linee già servite da vetture a pianale ribassato⁽¹⁾, o che lo saranno in futuro, sono state ristrutturate per adeguarle alle caratteristiche costruttive dei mezzi. Oltre ad essere più larghe, sono realizzate alla stessa altezza del pianale per facilitare il passaggio dall'esterno all'interno della vettura e viceversa, e per consentire un migliore utilizzo della rampa estraibile dei veicoli. Inoltre, per garantire continuità ai percorsi agevolati, le fermate sono state dotate di scivoli in corrispondenza degli attraversamenti stradali.

Le fermate adeguate in ambito urbano sono a tutt'oggi circa 600 su 3.100; ATM ha predisposto progetti di adeguamento delle fermate di numerose linee di superficie, che attualmente sono in attesa del finanziamento da parte del Comune di Milano.

(1) Per informazioni sul pianale ribassato si legga a pag.48.

Tabella 2 LINEE DI SUPERFICIE CON BANCHINE DI FERMATA RISTRUTTURATE

LINEE AUTOMOBILISTICHE	LINEE FILOVIARIE	LINEE TRANVIARIE
50, 54, 56, 57, 58, 61, 63, 67, 83, 94, 95*	90, 91 tratto Zavattari-Troya e Tibaldi/piazza Bibbiena-Umbria/Tertulliano	3** eccetto il tratto Farini-Bausan e le fermate Corso di Porta Ticinese/Carrobbio e Orefici/Cantù; 7** tratto Precotto-Piazza Baiamonti eccetto le fermate Bassi e Porro Lambertenghi e di quelle interessate dai lavori per la M5; 14** eccetto la fermata Orefici/Cantù; 9, 29 e 30*** tratto Corso di Porta Romana-Viale Monte Santo eccetto le fermate di Piazza Repubblica e Piazza Oberdan; fermate di Viale Bligny ad eccetto di Bligny Patellani dir. Repubblica; metrotranvia nord linea 4 eccetto le fermate di Largo Cairoli, Piazza Castello e Via Ricasoli; metrotranvia sud linea 15 eccetto la fermata Curiel/Lambro e Curiel Maggi in direzione centro; metrotranvia Milano-Cinisello linea 31 eccetto le fermate interessate dai lavori per la M5

* Lungo il percorso di alcune di queste linee vi sono alcune fermate non ancora adeguate alle normative vigenti per tutte le tipologie di disabilità.

** Linea parzialmente servita da vetture a pianale ribassato.

*** Sulle linee 9, 29 e 30 sono attualmente in circolazione vetture a pianale rialzato; è in previsione la graduale sostituzione con vetture a pianale ribassato.

II. MUOVERSI IN CITTÀ CON I MEZZI DI SUPERFICIE

• MAPPA DELLA RETE DI TRASPORTO CITTADINO

Per consentire una migliore programmazione del viaggio a chi utilizza oltre ai mezzi di superficie anche la metropolitana, sulle nuove pensiline è affissa la mappa ATM City in cui sono segnalate le stazioni metro accessibili; la mappa è in distribuzione gratuita presso tutti gli ATM POINT.

1.3 IN VETTURA

• Pianale ribassato

Per rendere più facile l'accesso ai mezzi di superficie da parte di tutte le persone, e in particolare da parte di chi ha difficoltà di movimento, tutti gli autobus di area urbana⁽¹⁾ e tutti i nuovi filobus e i nuovi tram urbani sono dotati di pianale ribassato cioè non hanno gradini per l'ingresso e l'uscita, ed hanno un dislivello di 35 cm circa tra il pavimento e la sede stradale, ulteriormente riducibile con l'impiego della rampa estraibile.

(1) Per quanto riguarda i Radiobus, 50 vetture sulle 81 in esercizio sono dotate di elevatore per la salita e la discesa della carrozzina.

Tabella 3 LINEE COMPLETAMENTE O PARZIALMENTE SERVITE DA VETTURE A PIANALE RIBASSATO

TIPOLOGIA DELLE LINEE	ESERCIZIO URBANO	ESERCIZIO INTERURBANO
Linee automobilistiche completamente servite con vetture a pianale ribassato	34, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 94, 95, 99, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 18rosso, 199, 200	121, 165, 166, 201, 202, 220, 222, 320, 321, 322, 325, 327, 328, 351, 423, 424, 620, 700, 701, 702, 705, 708, 709, 727, 728, 729, 924, 925
Linee filoviarie parzialmente servite con vetture a pianale ribassato	90, 91	
Linee tranviarie completamente servite con vetture a pianale ribassato	4, 15, 31 (nuova metrotranvia Milano-Cinisello)	
Linee tranviarie parzialmente servite con vetture a pianale ribassato	3, 7, 9, 14	

II. MUOVERSI IN CITTÀ CON I MEZZI DI SUPERFICIE

- **Postazione riservata dotata del sistema di ancoraggio della carrozzina**

Per consentire il trasporto in sicurezza delle persone in carrozzina, le vetture a pianale ribassato sono dotate al loro interno di postazione riservata equipaggiata con sistema di sicurezza. La carrozzina ammessa in vettura deve avere caratteristiche costruttive e dimensioni conformi alla normativa europea, tali da consentire il rispetto delle condizioni previste per il trasporto della persona disabile ovvero l'agevole ingresso nel veicolo e il suo corretto inserimento nella postazione riservata.

Le vetture adeguate al trasporto delle persone in carrozzina sono riconoscibili dall'esterno dal simbolo internazionale della disabilità motoria posizionato, nel caso di autobus e filobus, sulla parte frontale della carrozzeria e sul fianco destro a lato della porta abilitata all'ingresso e all'uscita delle carrozzine; sui tram il simbolo è collocato su una delle due ante della porta anteriore abilitata all'accesso.

Una volta a bordo, la persona disabile in carrozzina è tenuta ad inserirsi nella postazione riservata, contrassegnata dal simbolo internazionale della disabilità motoria, dotata di cinture e di pulsantiera di comando: il passeggero deve disporsi contromarcia e appoggiarsi alla parete della postazione; deve poi bloccare le ruote della carrozzina con i freni di stazionamento e allacciare la cintura di sicurezza. Ad agganciamento avvenuto, il passeggero deve confermare al conducente, tramite l'apposito pulsante, il consenso alla movimentazione del veicolo; sempre servendosi degli appositi tasti presenti sulla pulsantiera,

prenota la fermata desiderata e, qualora si renda necessario, può richiedere assistenza al conducente.

- **Rampa estraibile per l'ingresso e l'uscita dalla vettura**

Per favorire l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina, tutte le vetture a pianale ribassato sono dotate di rampa estraibile. Si sta procedendo alla sostituzione delle rampe elettriche di 500 autobus urbani in esercizio da pochi anni con rampe a funzionamento manuale, rispetto alle prime meno soggette a deformazioni e più resistenti alle vibrazioni, agli urti e all'aggressione della polvere e della terra. Tutte le vetture urbane di prossima acquisizione saranno dotate di rampa manuale.

- **Assistenza in vettura al passeggero in carrozzina in caso di necessità**

In caso di necessità, la persona in carrozzina dalla postazione riservata può richiedere l'assistenza del conducente tramite il tasto rosso presente sulla pulsantiera; a seguito della richiesta il conducente è tenuto a fermarsi in posizione di sicurezza per accertarne i motivi.

2. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ VISIVE

2.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di telefonare al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente oppure di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it che, nella nuova edizione online da giugno 2009, è stato migliorato anche nell'accessibilità alle persone ipovedenti.

2.2 IN BANCHINA

- **Banchine di fermata ristrutturate**

Le banchine di fermata ubicate lungo il percorso di alcune linee già servite da vetture a pianale ribassato, o che lo saranno in futuro, sono state ristrutturate per adeguarle alle caratteristiche costruttive dei veicoli. Oltre ad essere più larghe, sono realizzate alla stessa altezza del pianale per consentire un passaggio più agevole dall'esterno all'interno della vettura e viceversa e sono dotate di percorsi LOGES di avvicinamento alla vettura.

Le fermate adeguate in ambito urbano sono a tutt'oggi circa 600 su 3.100; ATM ha predisposto progetti di adeguamento delle fermate di numerose linee di superficie, che attualmente sono in attesa del finanziamento da parte del Comune di Milano.

Per conoscere le linee con banchine di fermata ristrutturate consulti

la tabella 2 a pag. 47.

2.3 IN VETTURA

- **Pianale ribassato**

Per rendere più agevole l'accesso ai mezzi di superficie, tutti gli autobus di area urbana e tutti i nuovi filobus e i nuovi tram urbani sono a pianale ribassato, cioè senza gradini per l'ingresso e l'uscita, con un dislivello di 35 cm circa tra il pavimento e la sede stradale.

Per conoscere le linee servite da vetture a pianale ribassato consulti la tabella 3 a pag. 49.

- **Trasporto dei cani guida**

I cani che accompagnano le persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi in vettura gratuitamente per l'intero orario di servizio anche se non muniti di museruola. Il cane dovrà indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri; deve essere tenuto in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri e non deve ingombrare i passaggi né le portiere di ingresso e di uscita (art. 1 delle *Norme aziendali per il trasporto degli animali*).

- **Display esterni delle nuove vetture con caratteri grandi**

Per garantire una migliore visibilità, su tutti i nuovi mezzi è stata ampliata la dimensione del carattere dei display su cui compare il numero della linea e la destinazione.

II. MUOVERSI IN CITTÀ CON I MEZZI DI SUPERFICIE

- **Avviso acustico di convalida del documento di viaggio**

All'atto della convalida il lettore magnetico-elettronico emette un avviso acustico che informa il passeggero della corretta o non corretta convalida del documento.

- **Annuncio sonoro di prossima fermata**

Uno degli obiettivi previsti dal piano di azioni di miglioramento dell'accessibilità è garantire il corretto funzionamento del sistema di annuncio sonoro di prossima fermata di cui sono dotati tutti i mezzi di superficie. Ad oggi è regolare sul 70% dei mezzi; è in corso l'aggiornamento del sistema per raggiungere l'obiettivo del 95%. Su 500 autobus in circolazione su linee urbane sono stati recentemente installati display LCD che sono dotati di un nuovo sistema audio/video di annuncio di prossima fermata.

3. SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ UDITIVE

3.1 PRIMA DEL VIAGGIO

Prima di mettersi in viaggio, per informazioni relative al percorso desiderato, si consiglia di consultare il sito internet aziendale www.atm-mi.it; chi può avvalersi del supporto di un familiare o di un accompagnatore può informarsi anche al Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, aggiornato quotidianamente.

3.2 IN BANCHINA

- **Display con segnalazione visiva del mezzo in arrivo**

ATM sta progressivamente dotando di pensiline le fermate delle linee di superficie. Le nuove pensiline sono dotate di display informativo che indica il mezzo in arrivo, il tempo di attesa e fornisce aggiornamenti sulla mobilità cittadina.

3.3 IN VETTURA

- **Avviso visuale di convalida del documento di viaggio**

All'atto della convalida, sul display della convalidatrice appare il messaggio di validità che informa il passeggero della corretta o non corretta convalida del documento.

- **Display con segnalazione visiva di prossima fermata**

Su alcune linee è attivo il sistema di segnalazione visiva tramite display indicante il nome di prossima fermata. Il servizio, in fase di

implementazione, sarà progressivamente esteso a tutte le linee in relazione all'adeguamento della rete di telecomunicazione. Tutte le nuove vetture sono già predisposte al servizio.

- **Videobus, sistema di videocomunicazione a bordo degli autobus**

Su 500 autobus in circolazione su linee urbane sono stati recentemente installati display LCD che, oltre all'indicazione della destinazione e di prossima fermata, forniscono informazioni attraverso la cartografia elettronica utili per orientarsi in città e sono collegati al servizio di Infomobilità ATM per le notizie in tempo reale sul traffico cittadino.

1. I DOCUMENTI DI VIAGGIO ATM

Per rispondere alle più diverse esigenze di mobilità ATM offre due tipi di documenti di viaggio: il biglietto, indicato per chi viaggia occasionalmente, e l'abbonamento per chi usa i mezzi regolarmente. Il biglietto è dotato di una banda magnetica mentre la tessera elettronica, su cui si carica l'abbonamento, è dotata di un chip: per queste caratteristiche sia i biglietti sia le tessere vanno maneggiati e conservati con cura, non piegati, non forati e non accostati a fonti elettromagnetiche.

I documenti di viaggio devono essere convalidati all'inizio del viaggio e ad ogni cambio di mezzo: il biglietto magnetico va inserito nella fessura della convalidatrice magnetico-elettronica che si trova a bordo dei mezzi di superficie e, in metropolitana, alla barriera di ingresso; la tessera va accostata al lettore magnetico-elettronico che si trova in corrispondenza della convalidatrice.

Biglietti e abbonamenti sono in vendita presso i distributori automatici in metropolitana, presso le rivendite autorizzate (bar, edicole, tabaccherie, cartolerie) situate nelle stazioni della metropolitana e in superficie e presso tutti gli ATM POINT.

Per conoscere l'intera offerta dei documenti di viaggio di ATM visiti il sito internet www.atm-mi.it oppure telefoni al Numero Verde 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

2. LA CARTA REGIONALE DI TRASPORTO

Ai residenti in Lombardia la Regione offre la Carta Regionale di Trasporto (CRT)⁽¹⁾, un documento di viaggio agevolato che consente di spostarsi con i mezzi di trasporto pubblico nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali. Con la Carta Regionale di Trasporto si può viaggiare sui mezzi ATM; per il suo utilizzo deve essere accompagnata da un documento di riconoscimento valido e non scaduto. La CRT ha sostituito la Tessera Regionale di Trasporto entrata in vigore nel 2004.

In particolare, ai titolari di invalidità residenti in Lombardia sono riservate la Carta Regionale di Trasporto Gratuita ⁽²⁾, abbonamento annuale del costo di 10 € e la Carta Regionale di Trasporto Agevolata ⁽³⁾, abbonamento annuale del costo di 80 € o trimestrale del costo di 20 €. In presenza di un'invalidità superiore al 67%, con una CRT gratuita o agevolata, può essere richiesta la carta con accompagnatore se si possiede il riconoscimento dell'art.3, comma 3 Legge 104/92. L'accompagnatore può essere richiesto anche da chi ha riconoscimento dell'indennità di accompagnamento. Ai minori viene sempre erogata la Carta Regionale di Trasporto con accompagnatore.

Le modalità di convalida della CRT per poter viaggiare sui mezzi ATM sono le medesime della tessera elettronica ATM descritte nel paragrafo precedente.

Per informazioni:

- telefonare al numero verde 800.318.318 (numero gratuito per chiamate sia da telefono fisso sia da telefono cellulare da tutto il

territorio nazionale);

- rivolgersi agli sportelli spazioRegione dove si può ritirare la modulistica disponibile anche presso gli uffici postali della Lombardia e presso le sedi territoriali delle associazioni degli invalidi. A Milano spazioRegione è presente in Via F. Filzi, 22 e in Via T. Taramelli, 20 (sportelli aperti da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 18.30, il venerdì dalle 9.00 alle 15.00, il sabato dalle 9.00 alle 15.00). La richiesta può essere spedita a:

Regione Lombardia - Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità
Via T. Taramelli, 20 - 20124 Milano

oppure consegnata di persona a:

Ufficio Protocollo - Regione Lombardia

in Via Pirelli, 12 o in Via T. Taramelli, 20

da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30, il venerdì dalle 9.00 alle 12.00;

- consultare il sito internet www.regione.lombardia.it.

(1) Le informazioni riguardanti la Carta Regionale di Trasporto contenute nel presente capitolo sono aggiornate al mese di luglio 2009. Per maggiori dettagli e per aggiornamenti si consiglia di consultare il sito www.regione.lombardia.it digitando sul motore di ricerca il testo: "carta regionale di trasporto".

(2) Ne possono beneficiare: gli invalidi di guerra e di servizio dalla I alla V categoria, i deportati nei campi di sterminio nazisti con invalidità dalla I alla V categoria ovvero con invalidità civile non inferiore al 67%, gli invalidi per atti di terrorismo dalla I alla V categoria, le vittime della criminalità organizzata con invalidità dalla I alla V categoria, i privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore a 1/10 in entrambi gli occhi con eventuale correzione, i sordomuti, gli invalidi civili al 100%, gli invalidi del lavoro con invalidità a partire dall'80%. La tessera

III. I DOCUMENTI DI VIAGGIO

gratuita viene erogata anche ai minori con qualsiasi percentuale di invalidità o con il riconoscimento del codice 7 (indennità di frequenza).

(3) Ne possono beneficiare: gli invalidi civili dal 67% al 99% con ISEE non superiore a 16.500 € e i pensionati con ISEE non superiore a 12.500 €, gli invalidi ed inabili del lavoro dal 67% al 79% con ISEE non superiore a 16.500 €, gli invalidi di guerra e di servizio dalla VI alla VIII categoria con ISEE non superiore a 16.500 €, gli invalidi a causa di atti di terrorismo e le vittime della criminalità organizzata dalla VI alla VIII categoria con ISEE non superiore a 16.500 €.

IV. TRASPORTO NON DI LINEA

Per conto del Comune di Milano, Settore Servizi per Minori e Giovani, ATM effettua quotidianamente su percorsi urbani non di linea corse riservate al trasporto di alunni disabili che frequentano la scuola dell'obbligo. Inoltre ATM si è aggiudicata, mediante gara, il servizio di trasporto degli anziani che fruiscono delle prestazioni dei Centri Diurni Integrati (C.D.I.), delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) e dei Laboratori Occupazionali gestiti dal Comune di Milano.

Entrambi i servizi sono erogati con autobus specificamente attrezzati per il trasporto di persone con disabilità; le fermate sono effettuate in corrispondenza dell'abitazione del passeggero, compatibilmente con l'ingombro del veicolo.

Per ulteriori informazioni presso il Comune di Milano:

- Numero Verde Contact Center Anziani e Invalidi Civili
800.777.888, attivo tutti i giorni, compresi i festivi,
dalle ore 8.00 alle ore 19.00;
- sito Internet www.comune.milano.it;
- Settore Servizi per Minori e Giovani
Ufficio Diritto allo Studio
Via Porpora, 10 - 20131 MILANO
tel. 02.884.62.702/3; fax 02.884.62.708
da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00;
- Ufficio Coordinamento e Gestione Centri Multiservizi Anziani
Largo Treves, 1 - 20121 - MILANO - tel. 02.884.63.132/115.

V. MUOVERSI DI SERA: RADIOBUS, L'AUTOBUS SU PRENOTAZIONE

A metà tra il trasporto pubblico tradizionale e il taxi è il Radiobus, l'autobus a chiamata di ATM, che la preleva direttamente da un punto prescelto della città e la porta alla destinazione desiderata, sempre sul territorio del comune di Milano. Accessibile solo su prenotazione, Radiobus è attivo tutti i giorni dell'anno dalle 20.00 alle 2.00 di notte, ad esclusione del giorno di Natale e del 1° maggio. In concomitanza ad eventi particolari, come le notti bianche, il servizio si protrae oltre l'orario previsto.

Sugli 81 veicoli della flotta Radiobus, 50 sono dotati di elevatore per la salita e la discesa della carrozzina e di due postazioni riservate a passeggeri disabili in carrozzina.

• Modalità di prenotazione

Per poter usufruire del servizio è necessario prenotare il viaggio comunicando il giorno, l'ora, l'indirizzo di partenza e l'indirizzo di arrivo, il tipo di disabilità (motoria, visiva o uditiva), il numero di eventuali accompagnatori e il numero di telefono cui fare riferimento per eventuali comunicazioni. Per la prenotazione lei ha a disposizione, a sua scelta, uno dei seguenti canali:

- call center 02.48.03.48.03, tutti i giorni dalle 13.00 alle 2.00 di notte, a partire da 3 giorni prima sino al momento del viaggio stesso;
- SMS al numero 335.78.72.571 a partire da 3 giorni prima sino alle ore 18.00 del giorno per cui si richiede il trasporto. È previsto un SMS di conferma;

- fax al numero 02.45.46.72.31 a partire da 3 giorni prima sino alle ore 18.00 del giorno per cui si richiede il trasporto. È previsto l'invio di un fax di conferma;
- modulo on line sul sito internet www.atm-mi.it a partire da 3 giorni prima sino alle ore 18.00 del giorno per cui si richiede il trasporto. È prevista una e-mail di conferma. All'atto della conferma della prenotazione riceverà l'indicazione del numero della corsa.

• Annullamento della prenotazione

Per annullare la prenotazione può scegliere una fra le seguenti alternative:

- telefonare al call center 02.48.03.48.03;
- inviare un SMS al 335.78.72.571, specificando il numero della corsa ricevuto all'atto della conferma e il numero di telefono lasciato al momento della prenotazione;
- inviare un fax al numero 02.45.46.72.31 specificando il numero della corsa.

• Mancato arrivo della vettura

Per comunicare il mancato arrivo della vettura prenotata, trascorsi 10 minuti dall'orario prestabilito, si rivolga al numero 02.48.03.48.00; le persone con disabilità uditiva devono inviare un SMS al 335.78.72.571.

• Tariffe

Per usufruire del servizio Radiobus è necessario essere in possesso

V. MUOVERSI DI SERA: RADIOBUS, L'AUTOBUS SU PRENOTAZIONE

di un documento di viaggio a validità urbana (indifferentemente biglietto o abbonamento) e munirsi di un supplemento acquistabile presso le rivendite ATM o direttamente in vettura, il cui costo è pari a:

- 1,50 € se è acquistato in una rivendita;
- 2 € se è acquistato in vettura.

Se non si è in possesso di un documento di viaggio a validità urbana, lo si può acquistare in vettura insieme al supplemento al costo di 3 €. Al pagamento del supplemento Radiobus è tenuto anche chi è in possesso della Carta Regionale di Trasporto.

VI. MUOVERSI IN CITTÀ CON I PROPRI MEZZI

Nel comune di Milano le persone disabili, che per i loro spostamenti utilizzano veicoli privati muniti di contrassegno disabili per la circolazione e la sosta, possono:

- percorrere le corsie preferenziali riservate ai mezzi pubblici e ai taxi;
- circolare nelle zone a traffico limitato e nelle aree pedonali urbane;
- sostare gratuitamente nelle aree a loro riservate, a meno che queste non siano nominative;
- sostare gratuitamente negli spazi a pagamento delimitati da righe blu gestiti da ATM per conto del Comune di Milano;
- sostare nelle aree di sosta riservate ai residenti delimitate da righe gialle;
- accedere gratuitamente all'area Ecopass;
- sostare gratuitamente negli spazi loro riservati all'interno dei parcheggi gestiti da ATM.

Si ricorda che la sosta nei parcheggi ATM non è custodita: l'Azienda non si assume responsabilità in caso di furti o di danni ai veicoli.

Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa a pag. 68 o la mappa della rete pubblicata in fondo a questa guida.

Per ulteriori informazioni presso ATM:

- Numero Verde ATM 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30;
- sito Internet www.atm-mi.it.

VI. MUOVERSI IN CITTÀ CON I PROPRI MEZZI

Per ulteriori informazioni presso il Comune di Milano:

- Comune di Milano
Settore Attuazione Mobilità e Trasporti
Servizio Parcheggio e Sosta
Via C. Beccaria, 19 - 20122 MILANO tel.02.884.67.346
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- sito internet www.comune.milano.it.

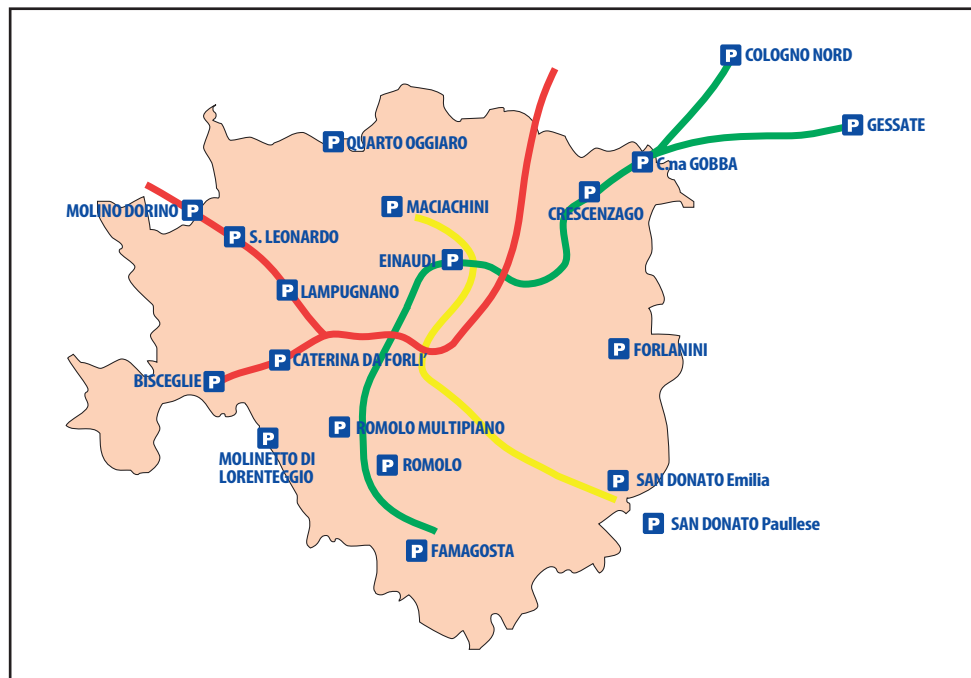
Tabella 4 PARCHEGGI GESTITI DA ATM

	PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
Superficie	FORLANINI	tutti i giorni 24 h/24
	MOLINETTO DI LORENTEGGIO	
	QUARTO OGGIARO (LeNORD)	
	EINAUDI	da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 20.00; sabato dalle 7.30 alle 14.00; domenica e festivi chiuso

	PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
Linea 1	LAMPUGNANO	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	BISCEGLIE	
	CATERINA DA FORLÌ (BANDE NERE)	
	MOLINO DORINO	
Linea 2	S. LEONARDO	tutti i giorni 24 h/24
	CASCINA GOBBA	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	FAMAGOSTA	
	ROMOLO multipiano	
	ROMOLO	tutti i giorni 24 h/24
	COLOGNO NORD	
	GESSATE	
Linea 3	CRESCENZAGO	da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 20.00
	MACIACHINI	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	S. DONATO EMILIA	
	S. DONATO PAULLESE	

Tutti i parcheggi ATM, tranne Forlanini, sono dotati di posti auto riservati ai disabili.

Mappa dei parcheggi gestiti da ATM



Per tutelare il cliente e, al tempo stesso, per garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diversi canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento: il modulo sul sito internet, il Numero Verde e il modulo cartaceo che può essere inviato per posta o via fax oppure consegnato a mano. Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazione con i clienti, a cui ci si può rivolgere anche di persona negli orari di apertura al pubblico. Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposto a verifica; i dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

Comunicare con ATM tramite posta elettronica

Sul sito www.atm-mi.it è disponibile il modulo appositamente predisposto per le comunicazioni di reclamo e per i suggerimenti. La risposta è fornita entro pochi giorni a partire dalla data di ricezione del modulo web.

A maggior garanzia della rapidità nel processo di risposta, ATM invita i clienti che scelgono il canale della comunicazione on line a servirsi esclusivamente dell'indirizzo di posta elettronica a cui riporta il modulo e che fa capo all'Ufficio Relazione con i clienti e non di altri indirizzi aziendali di posta elettronica.

VII. SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO

Comunicare con ATM per telefono

È possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento attraverso il Numero Verde 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30. Quando possibile sono fornite risposte immediate; in caso siano necessari approfondimenti, il cliente può chiedere di essere ricontattato da ATM lasciando i propri riferimenti all'operatore.

Comunicare con ATM per posta o per fax

Il cliente può rivolgersi ad ATM inviando all'Ufficio Relazione con i clienti, per posta o per fax rispettivamente all'indirizzo o al numero sotto indicati, i propri reclami e/o i propri suggerimenti attraverso il modulo cartaceo *Comunicazioni della clientela*, disponibile presso tutti gli ATM POINT e il personale aziendale in servizio presso le stazioni della metropolitana, i parcheggi e i chioschi di superficie. Il modulo è stato appositamente studiato per facilitare il cliente nell'erogazione dei propri dati e, al contempo, per rendere più rapido e uniforme il processo di raccolta e gestione degli stessi da parte di ATM; per questi motivi l'azienda invita i clienti che scelgono il canale della comunicazione scritta a servirsi del modulo predisposto. Sono accettate anche comunicazioni di reclamo e suggerimenti su carta semplice a condizione che siano chiaramente espressi nome, cognome e indirizzo del mittente e la descrizione più precisa possibile dell'accaduto in caso di reclamo.

La risposta viene fornita entro 24 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione presso l'Ufficio Relazione con i clienti.

A maggior garanzia del rispetto dei tempi stabiliti per la risposta, ATM invita i clienti che scelgono il canale della comunicazione via posta o via fax a servirsi esclusivamente dei riferimenti qui forniti e non di quelli di altri uffici aziendali.

Reclami e suggerimenti per posta vanno inviati a:

ATM S.p.A. - Ufficio Relazione con i clienti
ATM POINT Stazione Metropolitana Duomo
Piazza Duomo
20121 MILANO

Reclami e suggerimenti per fax vanno inviati al numero 02.48.03.30.35.

Comunicare con ATM di persona

È possibile consegnare a mano il modulo *Comunicazioni della clientela* presso uno degli ATM POINT o presso gli Operatori di Stazione in metropolitana, il personale dei parcheggi e dei chioschi di superficie. Chi intende rivolgersi di persona all'Ufficio Relazione con i clienti deve recarsi presso:

ATM POINT Stazione Metropolitana Duomo
Piazza Duomo
20121 MILANO

aperto da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30
e dalle 14.00 alle 16.30.

VIII. INFORMARSI

- Numero Verde 800.80.81.81:
per richiedere informazioni su orari, percorsi, tariffe e iniziative di ATM; gratuito, è attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.
- ATM POINT:
punti vendita biglietti e abbonamenti, uffici informazioni presso le stazioni di Duomo M1-M3, Cadorna F.N. Triennale M1-M2, Loreto M1-M2, Centrale M2-M3, Romolo M2, Garibaldi FS M2, aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 19.15.
Gli uffici di Duomo, Cadorna, Centrale, Romolo e Garibaldi sono ubicati in stazioni accessibili ai passeggeri con disabilità motoria. Il personale in servizio presso tutti gli ATM POINT è sensibilizzato all'accoglienza delle persone in carrozzina.
- Sito Internet: www.atm-mi.it.

Rete metropolitana e tratte ferroviarie urbane/Underground network and urban railway system



© progetto grafico DA, centro per il disegno ambientale / Milano

Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Direzione Marketing e Comunicazione
Foro Buonaparte, 61
20121 - Milano (MI)
Milano, prima ristampa settembre 2010
Grafimax – MILANO