

2020

ATM E L'EMERGENZA COVID-19:

la gestione della Fase 3



SETTEMBRE 2020

ATM E LA GESTIONE DELLA FASE 3

Con la ripresa delle **attività scolastiche**, in Lombardia dal **14 settembre**, ATM ha messo in atto un sistema articolato di misure per garantire ed elevare ulteriormente il livello di sicurezza e pulizia dei mezzi e degli spazi comuni, a tutela dei passeggeri e dei dipendenti.

Un lavoro a 360 gradi che ha richiesto nuovi modelli organizzativi che sono andati ben oltre il rispetto delle norme contenute nel Dpcm del 7 settembre 2020 in materia di trasporto pubblico locale.

Questa pubblicazione illustra come ATM ha affrontato la Fase 3 applicando in maniera tempestiva le disposizioni nazionali per continuare a garantire un servizio in sicurezza e in linea con le nuove esigenze di mobilità cittadina.

SERVIZIO GARANTITO SULL'INTERA RETE

100%

SOMMARIO

1. CAPIENZA

2. SANIFICAZIONE

3. DIGITAL INNOVATION

4. INFORMAZIONE

5. ASSISTENZA

2020

SI TORNA A BORDO SENZA SUPERARE L'80% DELLA CAPIENZA

Tra le disposizioni più rilevanti del Dpcm del **7 settembre 2020**, vi è stata quella che ha definito un **nuovo coefficiente massimo di riempimento dei mezzi**. Questo ha comportato un intenso lavoro di simulazione per calibrare il numero massimo di passeggeri.

Sono inoltre stati rimossi all'interno dei veicoli sia gli adesivi dei posti a sedere, tornati a essere tutti utilizzabili, sia i marker rossi "stai qui". Sono rimasti invece i marker rossi in tutte le zone di attesa, così come la segnaletica dei percorsi guidati nelle stazioni per indirizzare al meglio i flussi in entrata e uscita dei passeggeri. Resta l'obbligo di indossare la mascherina durante il viaggio e in attesa.

1. CAPIENZA

ATM - PAG. 3



Ricalibrato l'algoritmo per contingentare gli ingressi dei passeggeri in metropolitana attraverso l'analisi dei flussi, con particolare attenzione alle stazioni di interscambio.

1.000

ore di lavoro in 10 giorni di squadre ATM per l'adeguamento della segnaletica

LA RETE

L'IMPEGNO DI ATM



ATM - PAG. 4

VIAGGIARE IN METROPOLITANA

Il sistema di conteggio automatico dei passeggeri ai tornelli, sperimentato nel corso dell'emergenza all'interno delle cabine degli agenti di stazione, si è rivelato uno strumento indispensabile anche in questa fase.

È stato ricalibrato in ognuna delle 113 stazioni del metrò per fare in modo che la capienza massima consentita all'interno dei mezzi non superi l'80%.

Nei casi in cui il numero di passeggeri superi la soglia prevista gli ingressi sono contingentati con la chiusura temporanea dei tornelli.

Specifici annunci informano la clientela in tempo reale sulla situazione in stazione e sugli eventuali flussi di attesa.

VIAGGIARE IN SUPERFICIE

Con le nuove norme anche in superficie tutti i posti a sedere sono tornati occupabili e il coefficiente di riempimento è salito all'80%.

In caso di raggiungimento della capacità massima del mezzo, il conducente invita con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere il mezzo successivo.

Resta in vigore il provvedimento secondo cui la porta anteriore deve rimanere chiusa per tutelare il personale ATM, così come viene ricordato ai passeggeri di prenotare sempre la fermata per scendere dato che, in caso di vettura già completa, il conducente ha la facoltà di non effettuarla.

In situazione di necessità il conducente, in costante collegamento con la sala operativa ATM, può richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine.

2020

PIÙ PASSEGGERI, PIÙ IMPEGNO

In concomitanza con la Fase 3 ATM ha intensificato le attività di sanificazione di mezzi e di stazioni potenziando ulteriormente la **task force dedicata dall'inizio dell'emergenza**. Attualmente sono a lavoro 400 persone impegnate giorno e notte.

Gli interventi sono realizzati con strumenti e prodotti che rispettano il protocollo stabilito dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS).

Uno piano straordinario, che ha visto l'azienda trovare soluzioni di facility management innovative, per garantire le performance di sanificazione, senza modificare la regolare programmazione delle corse.

2. SANIFICAZIONE



Il piano straordinario, attivo dall'inizio dell'emergenza, prevedeva già una sanificazione quotidiana di tutte le superfici di contatto su treni, bus, tram e filobus, di tutte le stazioni e le banchine. A questo si sono però aggiunti nuovi interventi anche nelle ore diurne.

Vengono utilizzati prodotti a base di candeggina/cloro, solventi, etanolo, acido paracetico e cloroformio come stabilito dal protocollo dell'ISS. Queste azioni vengono rafforzate con attività di igienizzazione dei

mezzi anche durante il giorno, ai capolinea delle linee di superficie più frequentate e ai capolinea delle metropolitane, grazie a un sistema con atomizzatore che vaporizza una sostanza disinfettante su tutte le superfici di contatto. Oggi, tra attività notturne e diurne, sono impiegate 400 persone per sanificare i 1.600 mezzi e tutte le 113 stazioni della rete metropolitana.

Il ricambio d'aria a bordo è previsto ogni 3 minuti sui bus, ogni 6 minuti sui treni.



400

addetti alla
sanificazione
diurna e notturna

1.600

mezzi metro e superficie

113

stazioni metro



ATM, anticipando anche le decisioni governative di settembre, già da fine agosto ha dotato tutte le 113 stazioni delle quattro linee metropolitane di distributori di gel igienizzante per le mani.



500 distributori in superficie

150 distributori in metropolitana

700 litri di gel a disposizione dei passeggeri ogni giorno

ATM - PAG. 7

I dispenser per passeggeri e personale ATM sono stati posizionati al piano mezzanino oltre la linea dei tornelli, con cartelli che invitano l'utenza a disinfettarsi le mani prima e dopo il viaggio.

Progressivamente anche la flotta di superficie sarà dotata di dispenser con gel igienizzante. Il primo step riguarda tutti i filobus della linea 90/91, i tram della linea 14 e i bus della linea 61, in corrispondenza di porte e convalidatrici.



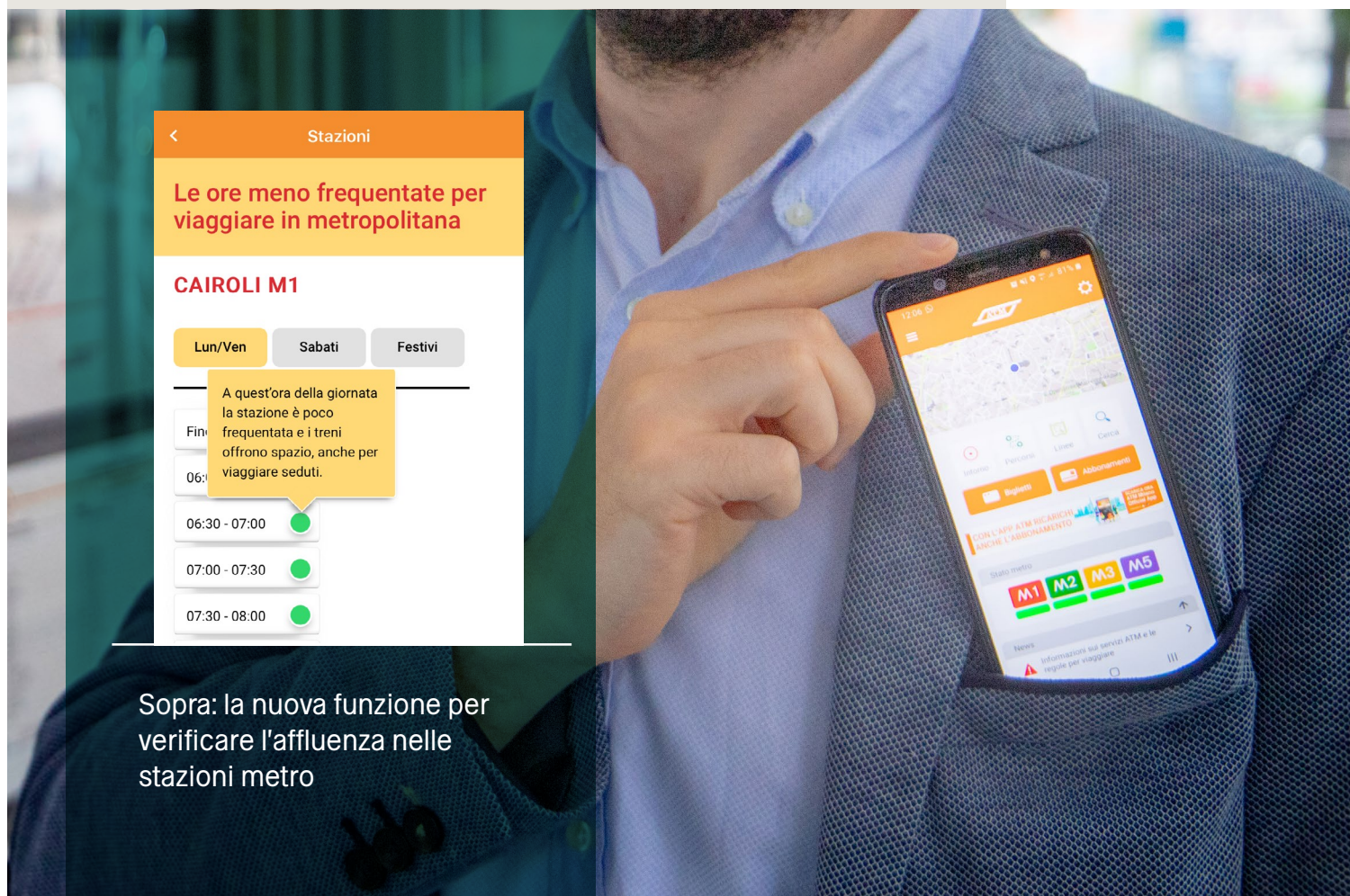
2020

APP: NUOVE FUNZIONI PER PIANIFICARE IL VIAGGIO

Proprio in concomitanza con la riapertura delle scuole e con il progressivo rientro alle attività lavorative in presenza, ATM ha introdotto una nuova funzione sulla App offrendo ai passeggeri uno strumento aggiuntivo **per pianificare i propri spostamenti**. Grazie al nuovo tool, i passeggeri verificano l'affluenza in tutte le stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie. Lo strumento è disponibile anche in lingua inglese e consultabile da browser, si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni, permettendo, ove possibile, ai passeggeri di programmare il proprio viaggio nelle ore meno frequentate.

3. DIGITAL INNOVATION

ATM - PAG. 8



Sopra: la nuova funzione per verificare l'affluenza nelle stazioni metro

Biglietti e abbonamenti: tutto si fa digitale.

Il processo di digital innovation di ATM in questi mesi di emergenza Covid ha avuto un'accelerazione nello sviluppo di alcuni progetti già in cantiere, per

offrire un servizio più semplice, accessibile e sicuro, riducendo al minimo la necessità di recarsi di persona nei punti vendita.

Tra le innovazioni più rilevanti è stata introdotta la possibilità di acquistare dalla App mobile di ATM tutti i biglietti e i carnet, ricaricare gli abbonamenti settimanali, mensili, annuali e prenotare l'appuntamento agli sportelli degli ATM Point.

**Online
si fa
prima**

-  Ricaricate l'abbonamento dalla app
-  Fate il biglietto con la app o via sms
-  In metrò pagate contactless

Guida completa su lineadiretta.atm.it





2020

ABBIAMO USATO OGNI MEZZO (DI COMUNICAZIONE)

Anche in Fase 3 ATM ha messo in campo un piano integrato di comunicazione per diffondere le nuove regole di viaggio e per sensibilizzare la clientela su alcuni temi importanti e necessari per garantire un servizio di trasporto pubblico efficiente e sicuro.

L'Azienda ha utilizzato tutti gli strumenti a propria disposizione: affissioni, media relations, social e digital media, prodotti multimediali e annunci a bordo dei mezzi e nelle stazioni.

4. INFORMAZIONE



Per viaggiare sui mezzi pubblici è obbligatorio indossare la mascherina, responsabilità individuale di ogni passeggero.

È importante indossarla sempre correttamente, coprendo bene naso e bocca a bordo, in fermata, all'interno delle stazioni e in tutti gli spazi comuni.

Questo è uno dei contenuti della campagna di ATM che è stata diffusa con affissioni in tutte le stazioni, fermate e sui mezzi, oltre ad annunci sonori a bordo e una comunicazione mirata su tutti i canali social e digital dell'Azienda.

Oltre al corretto uso della mascherina, la campagna punta

ANCHE SENZA IL METRO, ABBIAMO ALTRE MISURE.

Con la ripresa di tutte le attività, in base alle norme nazionali, la capienza dei mezzi può arrivare all'80%.

A te chiediamo di usare sempre la mascherina, noi mettiamo in campo alcune azioni importanti.

Sanificazione intensificata sui mezzi e nelle stazioni, anche durante il giorno

Gel igienizzante in tutte le stazioni della metropolitana e su alcune linee

Ricambio dell'aria interna ogni 3 minuti sui bus, ogni 6 minuti nei treni

Sistemi digitali per acquistare biglietti e abbonamenti da sito e da app

RIPARTE LA SCUOLA. E OGNUNO HA I SUOI COMPITI.

I mezzi pubblici non si sono mai fermati, ma adesso con più passeggeri c'è bisogno di più attenzioni.

In ATM facciamo la nostra parte: schieriamo tutta la flotta e le persone, rafforziamo l'impegno per le sanificazioni, garantiamo dispenser di gel igienizzante e un frequente ricambio d'aria a bordo.

Anche tu fai la tua parte.

Regola N.1: usa sempre la mascherina nel modo corretto.

a dare visibilità al piano di misure messe in atto dall'Azienda in questa fase, con l'obiettivo di ricordare ai passeggeri l'importanza della loro collaborazione in ogni fase del viaggio.

RISPETTARE LE DISPOSIZIONI DEFINITE DALLE AUTORITÀ SANITARIE È IL PRIMO PASSO PER VIAGGIARE IN SICUREZZA.

ATM ha continuato a dialogare con tutti gli stakeholder per rispondere alla nuova domanda di mobilità in vista della ripresa di settembre.

“Io viaggio responsabile” è l’iniziativa di ATM dedicata i giovani per accompagnarli nel loro rientro a scuola.

Oltre ad aver programmato un servizio a pieno regime e in grado di accogliere i passeggeri e gli studenti l’Azienda, in occasione della riapertura delle scuole, ha ideato una campagna che ha previsto la distribuzione di spille personalizzate per sensibilizzare i ragazzi al rispetto delle regole a bordo dei mezzi.



Hostess e steward, riconoscibili dalle T-shirt con la grafica della campagna ATM, hanno distribuito i gadget nelle principali stazioni della metropolitana.



L'ATTIVITÀ SI INSERISCE NELL'AMBITO DELLA CAMPAGNA SUL CORRETTO USO DELLA MASCHERINA A BORDO, IN FERMATA E NELLE STAZIONI METRO.

2020

PERSONALE IN CAMPO

Dal 14 settembre ATM ha messo in campo, in particolare nelle prime due settimane, circa 300 persone (compreso il supporto di impiegati, funzionari e dirigenti) per assistere e indirizzare i passeggeri nelle principali stazioni e fermate. Complessivamente 81 location (38 stazioni metro, 43 punti in superficie), luoghi scelti secondo flussi, interscambi e presenza di plessi scolastici. Il presidio è stato garantito per l'intera giornata, con particolare concentrazione nelle ore di punta.

In aggiunta, ATM ha potuto contare anche sulla preziosa collaborazione dei volontari dell'associazione City Angels che hanno offerto il loro contributo nelle ore serali, per ricordare ai passeggeri le regole di comportamento, con specifico riferimento all'utilizzo corretto della mascherina.

5. ASSISTENZA



300

persone impiegate
per assistere
e indirizzare i
passeggeri

81

location, presso i maggiori
interscambi e plessi scolastici



ATM ONLINE



LinkedIn
[ATM Milano](#)



Instagram
[atm_milano](#)



Twitter
[@atm_informa](#)



Magazine online
[lineadiretta.atm.it](#)



Official App
[ATM Milano](#)

[www.atm.it](#)

