

Milano



Comune
di Milano

ATM

Carta della Mobilità ATM 2016

M1

M



M2

M3

i

P



M5

Indice

Parte 1 *Introduzione* 02

1	COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ	03
1.1	Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	03
1.2	I Contratti di Servizio con Metro 5 S.p.A.	04
1.3	Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio	05
1.4	Dove e come reperire la Carta della Mobilità	05

Parte 2 *ATM si presenta* 06

1	BREVE STORIA DI ATM	08
2	IL SISTEMA DEI VALORI	10
3	IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	10

Parte 3 *Il servizio di ATM* 12

1	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	13
1.1	ATM in numeri	13
1.2	Calendario e orari del servizio di trasporto pubblico locale	15
2	LE NOVITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	19
2.1	L'apertura delle nuove stazioni della Linea 5 della metropolitana	19
2.2	L'evoluzione della rete di trasporto	19
2.3	Il rinnovo della flotta	22
2.4	Gli interventi di rinnovo della rete elettrica della Linea 2 della metropolitana	26
2.5	Le misure contro l'evasione tariffaria: convalida dei documenti di viaggio anche in uscita dalle stazioni	27
2.6	L'accessibilità	28
2.7	Il piano di rinnovo delle scale mobili in metropolitana	32
2.8	La security	34
2.9	I defibrillatori installati nelle stazioni della rete metropolitana	35
2.10	EXPO 2015: il servizio svolto da ATM	36

3 **IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA** 39

3.1	Il Radiobus di Quartiere	39
3.2	Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo	40
3.3	Callbus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio	40

4 **I PARCHEGGI E LA SOSTA** 41

4.1	I parcheggi di interscambio	41
4.2	La sosta su strada	44
4.3	Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	45

5 **BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING** 46

Parte 4 *La qualità del servizio* 48

1	GLI INDICATORI	49
1.1	Il servizio di trasporto pubblico locale	49
1.2	Il servizio della Linea 5 della metropolitana	53
1.3	Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	54
1.4	I parcheggi di interscambio	55
1.5	Il servizio di car sharing	57

Parte 5 *L'informazione e l'ascolto del cliente* 58

1	L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	59
2	IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO ...	60
3	SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO	62
4	LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	65

Numeri utili e contatti 69

1. Cos'è la Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** risponde principalmente a due obiettivi:

- 1 esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati attraverso i Contratti di Servizio rispettivamente ad ATM Servizi dal Comune di Milano e ad ATM S.p.A. da Metro 5 S.p.A. per quanto riguarda il servizio della Linea 5 della metropolitana¹;
- 2 dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2016).

La Carta può dunque essere interpretata come un “documento di riferimento” per la tutela dei Clienti e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda. Le informazioni su come utilizzare i servizi di ATM sono pubblicate oltre che nelle specifiche sezioni e pagine del sito internet www.atm.it anche nelle brochure tematiche dedicate alla famiglia, ai senior, ai giovani e agli studenti, alle aziende, ai comuni e alle scuole, al trasporto della bicicletta sui mezzi pubblici, tutte in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT e scaricabili dal sito.

1.1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI MILANO

Dal 1° maggio 2010, a seguito dell'esito della gara bandita dal Comune di Milano, sono stati affidati ad ATM Servizi per sette anni il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana, i servizi a chiamata urbano e in area urbana nei comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio, il servizio di car sharing², la gestione della sosta a pagamento su strada e nei parcheggi di interscambio e la gestione dei servizi di rimozione e custodia dei veicoli in ambito comunale.

1. A tale proposito si vedano rispettivamente i paragrafi 1.1 e 1.2.

2. Il 29 settembre 2015 è stata perfezionata la cessione del 99% di GuidaMi S.r.l. alla società ACI Global S.p.A.

Parte 1

Introduzione

A seguito dell'aggiudicazione, ATM Servizi è divenuta titolare dal 1° maggio 2010 fino al 30 aprile 2017 della gestione non solo della rete urbana ma di tutte le linee classificate come di Area Urbana, cioè di collegamento tra il capoluogo e 32 Comuni dell'hinterland³. ATM è quindi subentrata nella titolarità di numerose linee in precedenza esercite da altri gestori, mediante gestione diretta oppure subaffidata, estendendo così l'ambito della propria rete a località precedentemente non servite. Tutti i servizi affidati sono regolati dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano; in forza di questo strumento e attraverso le politiche di trasporto, il Comune definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'hinterland e stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le performance di ATM Servizi, che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori (vedi parte 4. La qualità del servizio).

Al Comune di Milano spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti ad ATM Servizi dal Contratto, con riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza; al Comune spetta inoltre la definizione della struttura tariffaria, dei livelli delle tariffe e delle modalità di aggiornamento e applicazione, variazione e revisione delle stesse.

Il Contratto è di tipo gross cost: il Comune corrisponde ad ATM Servizi, come controprestazione per l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale e l'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto, un corrispettivo annuale calcolato sulla base delle vetture/km; al Comune spettano i ricavi provenienti dalla vendita dei documenti di viaggio del trasporto pubblico locale.

1.2 I CONTRATTI DI SERVIZIO CON METRO 5 S.P.A.

La Linea 5 è gestita attraverso i seguenti Contratti:

- il Contratto del 14 marzo 2008 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. per la gestione della tratta Bignami-Garibaldi;

³ I 32 Comuni di Area Urbana sono: Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiglio, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cusago, Cusano Milanino, Locate Triulzi, Novate Milanese, Opera, Pero, Peschiera Borromeo, Pieve Emanuele, Pioltello, Rho, Rozzano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Segrate, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Vimodrone.

- il Contratto del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. per la gestione dell'intera linea Bignami-San Siro Stadio.

ATM è responsabile dell'erogazione del servizio, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza alla clientela. Il contratto è di tipo gross cost e prevede la corresponsione da parte di Metro 5 di un corrispettivo di gestione a fronte di un predeterminato livello di servizio; prevede inoltre meccanismi di penalità e premialità in base all'andamento degli indicatori di performance che valutano gli aspetti di disponibilità, regolarità e puntualità del servizio e i livelli di soddisfazione della clientela (vedi parte 4. La qualità del servizio).

1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO E CONTRATTI DI SERVIZIO

Nel redigere la Carta della Mobilità 2016, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- il Contratto di Servizio con il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010;
- il Contratto di Servizio del 14 marzo 2008 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. che ha regolato la gestione della tratta Bignami-Garibaldi e il Contratto di Servizio in vigore dal 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. per la gestione dell'intera linea Bignami-San Siro Stadio.

1.4 DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è disponibile:

- on line sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM POINT: in distribuzione gratuita agli sportelli di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2, aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna e Centrale sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30.



Parte 2

ATM si presenta

Dimensioni del Gruppo ATM

(Dati al 31.12.2015)



792,6
milioni

PASSEGGERI
TRASPORTATI*



183,9
milioni

KM
PERCORSI*



1.056,4
milioni di
euro

VALORE
DELLA
PRODUZIONE
(Bilancio
Consolidato)



9.695
persone

PERSONALE
DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE
CONTROLLATE

* da ATM, ATM Servizi, NET, Metro Copenhagen, Funicolare Como-Brunate

- **1917** Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine
- **1931** ATM diventa azienda autonoma
- **1964** Viene inaugurata la Linea 1 della metropolitana
- **1969** Viene inaugurata la Linea 2 della metropolitana
- **1977** Entrano in servizio i Jumbotram
- **1990** Viene inaugurata la Linea 3 della metropolitana
- **1999** ATM diventa Azienda Speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanesi
- **2000** Viene presentato il primo "Eurotram"
- **2001** ATM diventa Società per Azioni

- **2002** Viene presentato il tram "Sirio"
- **2006** Nasce il Gruppo ATM
- **2008** Entrano in servizio gli "Ecobus", veicoli a basso impatto ambientale. Inizia il rinnovo della flotta della metropolitana con il treno tipo "Meneghino" e della flotta di superficie. ATM gestisce la metropolitana di Copenhagen con Ansaldo STS
- **2013** Viene aperta la Linea 5 della metropolitana sulla tratta da Bignami Parco Nord a Zara
- **2014** La Linea 5 avanza con l'apertura delle stazioni di Isola e Garibaldi FS. Prosegue il rinnovo del parco veicoli con l'acquisto di 30 nuovi treni tipo "Leonardo" per la metropolitana, il primo in esercizio sulla M1 a fine 2014, e di 125 autobus Euro 6 per la flotta di superficie, di cui 85 entrati in servizio nel corso dell'anno
- **2015** La Linea 5 si completa con l'apertura delle stazioni di Monumentale, Cenisio, Gerusalemme, Domodossola FN, Tre Torri, Portello, Lotto, Segesta, San Siro Ippodromo e San Siro Stadio. Entrano in servizio 13 nuovi treni della metropolitana tipo "Leonardo" sulla M1 e 6 sulla M2 e in superficie 40 nuovi autobus Euro 6 modello "Urbino"
- **2016** Si conclude la fornitura dei 30 treni tipo "Leonardo" iniziata nel 2014; prosegue il rinnovo della flotta della metropolitana con l'acquisto di ulteriori 15 treni tipo "Leonardo" per la M2; vengono pubblicati due bandi di gara per la stipula di un contratto quadro per l'acquisto di 80 autobus Euro 6 e per l'acquisto di 10 autobus elettrici*

*Informazioni aggiornate al mese di giugno 2016.

2. Il Sistema dei valori

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che il Gruppo riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio.

CRESCITA PROFESSIONALE Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.

ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

RICERCA CONTINUA DELL'ECCELLENZA Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi sempre alla ricerca di migliori soluzioni.

3. Il Sistema delle certificazioni

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, il Gruppo ATM ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente). In particolare sono state certificate le attività riguardanti:

- la progettazione del servizio;
- l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in ambito urbano sia interurbano (inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sue sedi);
- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;

- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filoferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico.

Anche Campus ATM, la struttura deputata alla formazione/addestramento, e gli asili nido aziendali sono stati certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Dal 2011 si è aggiunta allo schema per la Qualità anche ATM Servizi Diversificati S.r.l., società che gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche il tram ristorante "ATMosfera"; l'organizzazione ha deciso di attivare dal 2016 l'iter per l'attestazione di conformità anche allo standard ambientale per tutti i suoi processi.

Così come previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano e per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 è stata ottenuta la prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale; tale certificazione ha riguardato non solo ATM Servizi S.p.A., per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ma anche ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l. La certificazione è stata riconfermata ad aprile 2015 a seguito di audit di rinnovo da parte dell'organismo di certificazione ossia il Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì.

Dal mese di gennaio 2015 è in vigore la nuova edizione della norma SA 8000 (SA 8000:2014) sulla base della quale ATM ha intrapreso l'adeguamento del proprio Sistema di Gestione per la progressiva applicazione dei nuovi Indicatori di Performance, nell'ottica di una sempre maggior aderenza ai contenuti della stessa. Fra le novità la norma prevede l'istituzione del Social Performance Team, comitato incaricato di monitorare la conformità alla norma, formato equamente da rappresentanti dei lavoratori e dal management aziendale; maggiore attenzione è riservata alla valutazione dei rischi, alla formazione e alla comunicazione con le parti interessate.

Sul sito www.atm.it è disponibile il modulo attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni in caso si riscontrino incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 enunciati sulle pagine del sito riservate a questo tema.

1. Il servizio di trasporto pubblico locale

1.1 ATM IN NUMERI

(Dati al 31.12.2015)

TERRITORIO SERVITO (km ²)	657
COMUNI SERVITI	46
POPOLAZIONE RESIDENTE	2.511.336
PASSEGGERI TRASPORTATI	723.134.744
KM PERCORSI	161.270.415
CORSE EFFETTUATE AL GIORNO (lun-ven invernale) IN SUPERFICIE (media annuale)	24.187
CORSE EFFETTUATE AL GIORNO (lun-ven invernale) IN METROPOLITANA (media annuale)	2.300

Parte 3

Il servizio
di ATM

RETE METROPOLITANA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	942 ⁴
Numero treni	157 ⁵
Numero stazioni	113

RETE AUTOMOBILISTICA⁶

Numero linee	98
Lunghezza rete (km)	845 ⁷
Parco veicoli*	1.378

RETE TRANVIARIA⁸

Numero linee	20
Lunghezza rete (km)	180,4 ⁹
Parco veicoli*	481

RETE FILOVIARIA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 ¹⁰
Parco veicoli*	147

*Il parco veicoli fa riferimento ai dati patrimoniali articolati sulle differenti tipologie di trasporto e sul loro impiego.

4. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze della Linea M5 in quanto non di proprietà di ATM.

5. Comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.

6. I dati non includono le 16 linee in subaffidamento.

7. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

8. I dati comprendono anche la linea tranviaria Milano-Desio temporaneamente sospesa; il servizio è effettuato con autobus.

9. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

10. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

1.2 CALENDARIO E ORARI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

ATM garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del controllo dell'azienda come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico. Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa. In tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge, ovvero dall'inizio del servizio fino alle ore 8.45 e dalle ore 15.00 alle 18.00; tali fasce possono subire variazioni a seguito di decisioni della *Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali*.

CALENDARIO DEL SERVIZIO ATM

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA

ORARIO INVERNALE

Autobus, filobus e tram urbani

Dal 7 settembre 2015 fino al 1° luglio 2016.

Riprende a partire dal 5 settembre 2016.

ORARIO ESTIVO

Autobus, filobus e tram urbani

Dal 2 luglio al 4 settembre 2016*.

*Dal 1° al 21 agosto 2016 le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a sabato e l'orario festivo la domenica e i festivi.

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3

ORARIO INVERNALE

Dal 7 settembre 2015 fino all' 8 luglio 2016.

Riprende a partire dal 5 settembre 2016.

ORARIO ESTIVO

Dal 9 luglio al 4 settembre 2016*.

*Dal 1° al 28 agosto 2016 le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì e l'orario festivo il sabato, la domenica e i festivi.

LINEA METROPOLITANA M5

Effettua l'orario invernale fino al 31 luglio 2016; dal 1° agosto al 28 agosto 2016 è in vigore l'orario festivo; dal 29 agosto 2016 riprende l'orario invernale.

Ogni orario è sviluppato in giorni feriali, sabato e festivi; nei giorni da lunedì a venerdì è suddiviso in:

- fasce di punta: dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le principali linee di superficie dette linee di forza¹¹, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00; dalle 7.00 alle 10.00 circa e dalle 17.00 alle 20.00 per le Linee metropolitane M1, M2 e M3, dalle 7.00 alle 9.00 circa e dalle 16.30 alle 20.00 per la Linea M5;
- fasce di morbida: le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

IL SERVIZIO DI SUPERFICIE DI AREA URBANA

ORARIO

Gli orari di inizio e di conclusione del servizio variano a seconda della tipologia delle linee.

TIPOLOGIA LINEA	INIZIO SERVIZIO	FINE SERVIZIO
Linee 90/91 (filobus)	Servizio continuativo	
Linea 9 (tram)	4.00-4.30	2.00-2.40
Linee tranviarie	4.30-6.00	1.00-2.30
Linee automobilistiche	5.30-6.00	0.30-1.45

Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività è garantito con orario normale festivo.

La rete notturna su alcune linee di autobus, tra cui le linee sostitutive delle metropolitane, è attiva tutte le notti ad esclusione dei giorni 30 aprile, 1° maggio, 24 e 25 dicembre.

11. Linee tranviarie: 2, 3, 4, 9, 12, 14, 15, 24, 27, 31; linee filoviarie: 90, 91, 92, 93; linee automobilistiche: 49, 50, 54, 56, 57, 58, 60, 61, 63, 67, 70, 73, 74, 94, 95, 98.

Frequenze programmate (in minuti)

Ore di	INVERNALE		ESTIVO		AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza ¹²	3'-6'	5'-8'	4'-7'	6'-10'	6'-9'	8'-11'
Altre linee	7'-9'	9'-11'	8'-10'	9'-13'	9'-13'	10'-14'

Nelle fasce serali, dalle ore 21.00 circa, il servizio ha una frequenza media di 15 minuti sulle linee di forza, di circa 20 minuti sulle restanti linee.

IL SERVIZIO DELLA METROPOLITANA

ORARIO

Il servizio sulle Linee M1, M2 e M3 della metropolitana ha inizio alle 6.00 circa e si conclude intorno alle 00.30; la Linea M5 svolge il servizio dalle ore 6.00 fino alle ore 24.00. Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

12. Si veda la nota 11.

Frequenze programmate (in minuti)

	INVERNALE		ESTIVO		AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
M1 tratta centrale: Sesto 1° Maggio FS-Pagano	2'10"	3'45"	3'10"	4'30"	4'30"	6'
M1 diramazioni: • Rho Fieramilano • Bisceglie	4'20"	7'30"	6'20"	9'	9'	12'
M2 tratta centrale: P.za Abbiategrasso-Cascina Gobba	2'30"	4'	3'45"	5'	6'	7'30"
M2 diramazioni: • Gessate-P.za Abbiategrasso • Cologno Nord-Assago Milanofiori Forum	5'	12' (A) 6' (B)	7'30"	20' (A) 6'40" (B)	12'	30' (A) 10' (B)
M3 S. Donato-Comasina	3'	4'45"	4'15"	6'15"	6'	6'40"
M5 Bignami Parco Nord-San Siro Stadio	Dal lunedì al venerdì frequenza di 3' nella fascia di punta, 4' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; sabato e festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 20.00 circa e di 6' dopo le 20.00					

(A) Frequenze nei rami Gessate-Cascina Gobba, Cologno Nord-Cascina Gobba, Assago Milanofiori Forum-Famagosta

(B) Frequenze nella tratta Famagosta-P.za Abbiategrasso

2. Le novità del servizio di trasporto pubblico locale

2.1 L'APERTURA DELLE NUOVE STAZIONI DELLA LINEA 5 DELLA METROPOLITANA

La principale novità introdotta nel corso del 2015 nella rete di trasporto pubblico locale di Milano è rappresentata dall'apertura all'esercizio del prolungamento della Linea metropolitana 5 da Garibaldi FS a San Siro Stadio.

La M5, inaugurata il 10 febbraio 2013 con la prima tratta tra le stazioni di Bignami Parco Nord e Zara, aveva visto il 1° marzo 2014 un primo prolungamento con l'apertura delle stazioni di Isola e di Garibaldi FS, garantendo con quest'ultima la connessione diretta con la M2 e con la stazione ferroviaria Porta Garibaldi FS.

Il 29 aprile 2015 è stato inaugurato il prolungamento fino al nuovo capolinea di San Siro Stadio, con l'apertura all'esercizio delle stazioni intermedie di Domodossola FN (interscambio con il Servizio Ferroviario Suburbano e Regionale), Lotto (interscambio con M1), Segesta e San Siro Ippodromo.

Nel corso del 2015 sono state progressivamente aperte anche le restanti stazioni intermedie, con il relativo adeguamento del programma di esercizio: il 6 giugno la stazione di Portello, il 20 giugno Cenisio, il 26 settembre Gerusalemme, l'11 ottobre Monumentale e il 14 novembre Tre Torri; con l'apertura di quest'ultima la M5 ha assunto la configurazione infrastrutturale a regime prevista dal progetto.

2.2 L'EVOLUZIONE DELLA RETE DI TRASPORTO

Dal 27 aprile 2015 ATM ha dato attuazione al piano, definito dal Comune di Milano, per la riorganizzazione delle linee di superficie legata all'apertura delle nuove stazioni della M5 e per il miglioramento della mobilità nell'area Barona.

In particolare, con l'apertura delle stazioni della Linea M5 sono stati studiati nuovi percorsi dei mezzi pubblici di superficie della zona ovest della città, per ottimizzare il servizio e i collegamenti con la rete metropolitana. Le linee interessate dalle

modifiche sono state quelle dei tram 16 e 19 e degli autobus 49, 58, 63, 64, 72, 78, 80 e 423 (linea suburbana proveniente da Settimo Milanese); nell'ambito della riorganizzazione è stata creata la linea 98, che effettua servizio tra Lotto M1 M5 e Famagosta M2, al fine di migliorare la regolarità del servizio della linea 95 attiva tra Rogoredo FS M3 e la Barona.

Il riassetto delle linee di superficie dell'area Barona, strettamente connesso con quello appena citato, si pone l'obiettivo di migliorare la mobilità della zona sudovest, e in particolare l'accessibilità all'Ospedale San Paolo, grazie anche alla nuova linea 98 che ha sostituito la 95 nella tratta tra Lotto M1 M5 e Famagosta M2. Nella riorganizzazione sono state coinvolte anche le linee di autobus 47, 71, 74, 78 che hanno acquisito anche alcune tratte precedentemente svolte dalle linee 76 e 59.

A partire dalla stessa data sono state modificate anche le linee 7, 42 e 52 nella zona nord di Milano che avevano percorsi paralleli alla tratta già in esercizio della M5, e le linee 77 e 79 attive rispettivamente nella zona sud est e sud della città.

La riorganizzazione della rete di superficie attuata ad aprile 2015 è stata la più ingente e complessa degli ultimi anni, che ha comportato un grande impegno di ATM per l'adeguamento tempestivo del servizio offerto, delle risorse produttive coinvolte e della comunicazione alla clientela. Nel corso dell'anno sono stati apportati, su richiesta del Comune di Milano, ulteriori interventi correttivi su alcune delle linee sopra citate allo scopo di ottimizzare il servizio sul territorio.

Nel 2015 è stato modificato anche il servizio di collegamento autobus tra la città e l'aeroporto di Linate: dal 1° maggio è stata sospesa la X73 San Babila M1-Linate e, nella stessa data e fino al 31 ottobre, è stata istituita la nuova linea LIN per collegare l'aeroporto di Linate con la stazione di Porta Vittoria FS e viceversa, con fermata intermedia a Forlanini FS; la linea ha effettuato servizio tutti i giorni dalle 7.00 a mezzanotte con una frequenza di 10 minuti. Dal 1° novembre è cessato il servizio della linea LIN ed è stato attuato il potenziamento della linea 73 San Babila M1-Aeroporto Linate.

Sempre dal 1° novembre 2015, con la definitiva chiusura dei cantieri della M5 che negli ultimi anni hanno occupato la rete tranviaria in alcune zone della città, in accordo con il Comune di Milano è stato ripristinato il servizio tranviario lungo

l'arco occidentale della circonvallazione dei Bastioni; a tale scopo è stata istituita la nuova linea 10 XXIV Maggio-Viale Lunigiana, con modifica della linea 19 che ha ripreso il vecchio percorso Roserio-Cairolì M1 e acquisizione del percorso della linea autobus 37. Il servizio sulla circonvallazione dei Bastioni è quindi svolto con due linee tranviarie a semicerchio, la 9 sulla tratta est, la 10 sulla tratta ovest, con possibilità di interscambio tra queste: a sud tra Porta Genova e Piazza XXIV Maggio, a nord in Viale Monte Santo (zona Ospedale Fatebenefratelli).

Inoltre, su richiesta del Comune di Milano, sono stati realizzati alcuni interventi di potenziamento del servizio sia in metropolitana sia in superficie con l'obiettivo di mantenere e rendere strutturale una parte dell'incremento del livello di servizio attuato durante il semestre di EXPO¹³. Tali interventi hanno riguardato:

- il miglioramento del servizio della M1 in alcune fasce orarie di morbida (orario serale, mattina dei giorni festivi) con l'aumento delle frequenze passate da 8 minuti a 6 minuti sulla tratta centrale e da 16 minuti a 12 minuti sui rami di Bisceglie e Rho Fieramilano;
- il miglioramento del servizio serale della M2 con particolare riferimento sia alle sere dei sabati e festivi sia, ogni sera, alle frequenze offerte sul ramo di Assago, anche nell'ottica di una migliore gestione del deflusso delle persone in occasione degli eventi presso il Forum;
- il miglioramento dell'orario di termine del servizio serale delle tre linee metropolitane M1, M2 e M3 ottenuto posticipando la partenza dell'ultima corsa della M1 da Rho Fieramilano verso Sesto 1° Maggio FS alle 0.10, garantendo le coincidenze tra le diverse linee nelle stazioni di interscambio di Cadorna e Loreto tra M1 e M2, Duomo tra M1 e M3 e Centrale tra M2 e M3;
- il mantenimento in tutte le notti della settimana del servizio della rete notturna¹⁴.

¹³. A tale proposito si veda il paragrafo 2.10.

¹⁴. Prima dell'inizio del semestre di EXPO il servizio della rete notturna era effettuato soltanto nelle notti precedenti i sabati e i festivi.

In concomitanza all'apertura delle nuove stazioni della M5 sono stati aggiornati tutti i materiali informativi presenti sia nelle stazioni sia a bordo dei treni: schemi di rete, mappa del trasporto pubblico, sinottici di linea. Il completamento della linea M5 ha portato ad un consistente aumento dei flussi di viaggiatori nella stazione di Garibaldi FS; in via sperimentale è stata posata una segnaletica ad hoc con l'obiettivo di gestire al meglio la distribuzione dei passeggeri lungo le banchine e i flussi di entrata/uscita dai treni, vista la particolare conformazione delle banchine. Gli interventi di riorganizzazione della rete di trasporto di superficie e l'apertura delle nuove stazioni della M5 hanno comportato l'aggiornamento delle mappe affisse sulle pensiline.

In occasione di EXPO, la segnaletica è stata rivista e integrata con le indicazioni per guidare i passeggeri verso il sito espositivo e con quelle relative alle linee suburbane passanti nella stazione ferroviaria. Interventi di aggiornamento della segnaletica sono stati effettuati anche lungo la rete metropolitana, in particolare nelle stazioni della M1 e in quelle di interscambio con la M1, nelle stazioni di P.ta Venezia M1, Repubblica M3 e Garibaldi M2 M5.

2.3 IL RINNOVO DELLA FLOTTA

Per garantire ai propri clienti livelli sempre maggiori di comfort e di sicurezza del viaggio, ATM continua a destinare una parte cospicua delle proprie risorse al rinnovo della flotta.

45 NUOVI TRENI PER LA FLOTTA METROPOLITANA

Dopo l'entrata in servizio del primo treno tipo "Leonardo" avvenuta nel 2014 sulla M1, il 2015 ha visto l'immissione in esercizio di ulteriori 13 treni Leonardo sulla M1 e di 6 sulla M2; nel mese di giugno 2016 è stata completata la fornitura dei nuovi convogli, 30 in tutto in questa prima fase ossia 20 per la M1 e 10 per la M2, che ATM ha acquistato attingendo interamente a risorse finanziarie proprie, grazie ad un mutuo trentennale da 220 milioni di euro coperto da una garanzia fideiussoria del Comune di Milano, concesso dalla Banca Europea per gli Investimenti. L'impegno

di ATM nel rinnovo della flotta della metropolitana prosegue anche nel 2016 con l'investimento di 109 milioni di euro, sempre in autofinanziamento, per altri 15 convogli Leonardo destinati alla M2, che entreranno in servizio a partire dal 2018 e che porteranno a 45 il numero totale di questi nuovi treni all'interno della flotta. Il progetto consente di alienare progressivamente i convogli più obsoleti in servizio sulle linee metropolitane 1 e 2 e di offrire alla clientela treni con sei carrozze completamente comunicanti fra loro, con impianto di climatizzazione integrale estate/inverno, illuminazione a Led, predisposizione a connettività Wi-fi e pareti resistenti agli atti vandalici; i nuovi treni, inoltre, sono dotati di azionamenti a inverter che garantiscono, rispetto a quelli di vecchia generazione, fino al 25% di risparmio energetico.

Alcuni numeri dei 45 nuovi treni tipo "Leonardo"

NUMERO DI PASSEGGERI CHE PUÒ TRASPORTARE OGNI TRENO	1.232
NUMERO DEI POSTI A SEDERE	204
LUNGHEZZA DEL TRENO	107 metri
COMPOSIZIONE DI CIASCUN CONVOGLIO; LE CARROZZE SONO COMPLETAMENTE COMUNICANTI TRA LORO	6 carrozze
VELOCITÀ MASSIMA	90 km/h

125 NUOVI AUTOBUS PER LA FLOTTA DI SUPERFICIE

L'impegno di ATM è proseguito anche a favore della flotta di superficie: beneficiando dei contributi del Ministero dell'Ambiente e della Regione Lombardia, l'Azienda ha acquistato 125 autobus urbani da 12 metri modello "Urbino" con motorizzazione Euro 6, entrati in servizio nel periodo settembre 2014-marzo 2015, che stanno progressivamente sostituendo i veicoli Euro 2 ancora presenti nella flotta ATM, comunque corredati di filtro antiparticolato; i nuovi autobus porteranno ad una significativa riduzione degli inquinanti, in particolare per quanto riguarda gli ossidi di azoto (NO_x), gli ossidi di carbonio (CO) e le polveri sottili (particolato). Sono dotati di pianale ribassato, climatizzatore, impianto di videosorveglianza, annuncio sonoro e visivo di prossima fermata, pedana per l'accesso del passeggero in carrozzina e postazione riservata; sono predisposti per eventuali applicazioni future che consentono ad esempio, da remoto, la visualizzazione in diretta delle immagini di videosorveglianza e l'aggiornamento degli indicatori di percorso.

Alcuni numeri dei 125 nuovi autobus modello "Urbino"

NUMERO DEI POSTO A SEDERE	32
NUMERO DEI POSTI IN PIEDI	63
LUNGHEZZA DELL'AUTOBUS	12 metri
TIPO DI MOTORIZZAZIONE	Euro 6

All'inizio del 2016 sono stati pubblicati due bandi di gara per la stipula di un contratto quadro per l'acquisto di 80 autobus snodati da 18 metri con motorizzazione Euro 6 e per l'acquisto di 10 autobus elettrici da 12 metri:

- il contratto quadro di 80 autobus snodati da 18 metri, con dotazioni tecnologiche identiche a quelle dei 125 di ultima generazione di cui si è detto sopra, nasce dall'esigenza di avviare, contestualmente alla sostituzione degli autobus Euro 2 da 12 metri, anche la sostituzione degli autobus da 18 metri con motorizzazione Euro 3 ed ormai soggetti a frequenti interventi manutentivi per l'elevata anzianità media pari a 14 anni. Un primo contratto applicativo prevede la consegna di 21 autobus verso la fine del 2016, con accesso ai finanziamenti regionali;
- l'investimento per gli autobus elettrici ha come obiettivo la prova in esercizio su larga scala di mezzi innovativi, quale prosecuzione della sperimentazione di 2 autobus elettrici già in servizio di linea da marzo 2014; il progetto si propone di verificare, attraverso le reali autonomie dei veicoli, la sostenibilità di un servizio in ambito urbano svolto da autobus ad impatto ambientale nullo alimentati esclusivamente da batterie. La consegna di questi mezzi, che rappresentano un incremento di dotazione del parco, è prevista nel corso dei primi mesi del 2017.

14 TRAM DELLA SERIE 4900 COMPLETAMENTE RIMODERNATI

Proseguiranno nel 2016 le operazioni di revamping¹⁵ dei tram della serie 4900, che a fine dicembre 2015 sono state eseguite su 14 vetture; si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre consistenti modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il comfort, la sicurezza ed il consumo energetico ai livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. Per mezzo del revamping i tram vengono dotati di nuovi impianti di trazione ad inverter e motori asincroni trifase, nuovi azionamenti elettrici delle porte, impianto di climatizzazione, dispositivo vigilante, registratore di eventi, impianto di videosorveglianza, nuovi arredi e nuovo design, elevatore con pedana per consentire alle persone in carrozzina l'accesso alla vettura e l'uscita dalla stessa.

¹⁵. Per revamping si intendono le operazioni di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione.

20 TRAM DELLA SERIE 4700 SOTTOPOSTI A REVISIONE GENERALE

Le 20 vetture interessate dall'intervento di revisione generale sono articolate a due casse su tre carrelli (due motori e uno portante), costruite tra il 1956 ed il 1960; sono tram di media capacità¹⁶ e come tali svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza¹⁷ su cui circolano vetture di maggiore capacità¹⁸. Poiché si prevede un rafforzamento del servizio di supporto, la revisione generale di queste vetture ha l'obiettivo di poterle mantenere in esercizio per almeno altri vent'anni, senza dover eseguire revisioni o lavori di manutenzione straordinaria su di esse durante questo arco di tempo.

L'operazione, che inizierà nel corso del 2016, coinvolge tutte le parti della vettura: le casse per la riparazione degli ammaloramenti delle fiancate, sostituzione del pavimento, sostituzione dell'imperiale¹⁹, rifacimento dei rivestimenti; gli arredi con interventi di rinnovo; i carrelli per la sostituzione di numerosi componenti; l'equipaggiamento elettrico con il rifacimento di tutti i cablaggi e degli impianti elettromeccanici, sostituzione delle batterie di bordo ed installazione di un nuovo impianto di illuminazione a LED; il posto di guida con l'introduzione di un sistema di raffrescamento per un maggior comfort di guida del conducente.

2.4 GLI INTERVENTI DI RINNOVO DELLA RETE ELETTRICA DELLA LINEA 2 DELLA METROPOLITANA

Nei primi mesi del 2016 ATM ha lanciato la gara per la realizzazione della prima fase di lavori che interesserà due tratte della rete elettrica della Linea 2, la più estesa della metropolitana milanese che collega la città da est a sud con i suoi 39,8 chilometri lungo cui si trovano 35 stazioni²⁰. Nell'arco degli ultimi dieci anni, tra il 2005 e il 2015, la M2 ha registrato un incremento del numero

16. I tram della serie 4700 possono trasportare un numero massimo di 175 passeggeri.

17. Per linee di forza si intendono le principali linee di superficie; a tale proposito si veda la nota 11.

18. Questi tram possono trasportare un numero massimo di 285 passeggeri.

19. L'imperiale è la parte superiore della cassa del tram, con funzione di copertura.

20. La Linea 1 è lunga 26,7 km ed ha 38 stazioni, la Linea 3 si estende per 17,3 km con 21 stazioni, la Linea 5 è lunga 12,9 km ed ha 19 stazioni.

dei passeggeri pari al 29,4% passando da quasi 89 milioni a 115 milioni circa all'anno. ATM affronta, per la prima volta dall'inaugurazione della Linea avvenuta nel 1969, interventi di rinnovo dell'infrastruttura che è di proprietà del Comune di Milano, con un progetto del valore di circa 36,6 milioni di euro coperti da fondi del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e da risorse proprie dell'Azienda. I lavori riguarderanno gli impianti di alimentazione ed elettrici nella tratta Cimiano-Gorgonzola e, successivamente, quelli attivi nella tratta Cascina Gobba-Cologno Nord; saranno in particolare sostituite tutte le apparecchiature elettromeccaniche delle Sottostazioni Elettriche di Conversione, entrate in servizio negli anni '70 e all'inizio degli anni '80, che presentano un elevato grado di obsolescenza.

L'obiettivo è far fronte alla domanda crescente di trasporto al fine di raggiungere standard di affidabilità che consentano una migliore erogazione del servizio con un più elevato livello di disponibilità: questi interventi permetteranno di aumentare il numero di treni sulla linea, di incrementare la frequenza di passaggio e di sostituire progressivamente i vecchi convogli con i nuovi treni tipo Leonardo. A tale ultimo proposito, ai 10 treni destinati alla M2, che saranno tutti immessi in servizio entro la fine del 2016, si aggiungeranno gli altri 15 della fornitura avviata di recente²¹ e che saranno in linea a partire dal 2018.

Secondo il cronoprogramma gli interventi saranno completati entro il 2019.

Per evitare di condizionare la circolazione dei treni, i lavori si svolgeranno tra le 2.00 e le 5.00 circa del mattino quando il servizio è fermo; è previsto l'impiego di specifiche attrezzature per la minor produzione possibile di rumore.

2.5 LE MISURE CONTRO L'EVASIONE TARIFFARIA: CONVALIDA DEI DOCUMENTI DI VIAGGIO ANCHE IN USCITA DALLE STAZIONI

Nell'ambito del piano di lotta all'evasione tariffaria, con l'obiettivo di contrastare il fenomeno in metropolitana, ATM ha terminato il progetto della chiusura dei tornelli, avviato in sperimentazione nel giugno 2012: dal 15 febbraio 2016 è obbligatorio convalidare il biglietto o l'abbonamento anche in uscita dalla stazione.

21. In merito a questo argomento si veda il paragrafo 2.3 Il rinnovo della flotta.

2.6 L'ACCESSIBILITÀ

Anche nel 2015 è proseguito l'impegno di ATM per il miglioramento del livello di accessibilità del trasporto per le persone con disabilità; le attività sono state sviluppate sia sul fronte dei veicoli sia sul fronte delle infrastrutture.

L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA

Nel 2015 le stazioni metropolitane di Lotto sulla M1 e di Centrale FS sulle Linee M2 e M3 sono state dotate di ascensori; nel 2016 sono stati aperti al pubblico gli ascensori nelle stazioni M1 di Lampugnano e Bonola e nella stazione M2 di Romolo. Dall'inizio del 2015 le stazioni accessibili delle Linee M1, M2 e M3 sono state dotate di pedane mobili per consentire ai passeggeri in carrozzina il superamento del dislivello tra il piano banchina e il pavimento del treno. Nelle stazioni di P.ta Venezia sulla M1 e di Lanza, Loreto (mezzanino uscita lato viale Abruzzi) e Lambrate FS (mezzanino uscita lato via Pacini) sulla M2 sono stati rinnovati, per conto del Comune di Milano, quattro servizi igienici pubblici accessibili alle persone con disabilità aperti a fine aprile 2015.

Tutte le nuove stazioni della M5 inaugurate lo scorso anno sono completamente accessibili in quanto dispongono di ascensori.

In merito ai mezzi, su tutte le quattro linee della metropolitana tutti i treni sono dotati della postazione riservata al passeggero in carrozzina.

In superficie, nel 2015, sono stati effettuati interventi di adeguamento di alcune banchine delle fermate delle linee tranviarie 10, 12, 14, 16, 19²² con dimensioni tali da consentire la fuoriuscita dal tram della pedana per l'accesso alla vettura e per la discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina.

Gli investimenti per il rinnovo della flotta effettuati nel corso degli ultimi anni

22. Per quanto riguarda la linea 10 sono state adeguate due banchine in piazzale Cimitero Monumentale all'altezza della fermata Monumentale della M5, sulla linea 14 due banchine in via Cenisio in corrispondenza della stazione Cenisio della M5, lungo la linea 16 due banchine in via Rospigliosi all'altezza della stazione San Siro Ippodromo della M5; sulla linea 12 gli interventi sono stati effettuati su due banchine in via Cenisio in corrispondenza della stazione Cenisio della M5 e, sempre in relazione alla linea 12, nei lavori in corso in via Mac Mahon è previsto l'adeguamento di sette banchine nella tratta Monte Ceneri-Diocleziano.

hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi circola con questo allestimento l'intera flotta degli autobus, il 46% dei filobus e il 40% dei tram urbani.

Come detto in precedenza, è in corso il revamping²³ di 51 tram della serie 4900, intervento che, per quanto riguarda l'accessibilità, sta dotando le vetture di elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina²⁴.

L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA

Nel corso del 2015 è stata realizzata la posa di percorsi tattili al piano mezzanino della stazione di Centrale FS M2. In tutte le stazioni delle Linee M1, M2 e M3 è attivo il sistema di annuncio vocale del nome della fermata ad eccezione dei capilinea²⁵; l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno è in funzione sulla M1 nella tratta Sesto Marelli-Pagano per annunciare la destinazione dei convogli tra Rho Fieramilano e Bisceglie; sulla M2 è attivo in tutte le stazioni tra Cascina Gobba e Famagosta, in entrambe le direzioni, per annunciare la destinazione dei convogli tra Cologno Nord e Gessate in una direzione e tra Assago Milanofiori Nord e P.za Abbiategrasso nell'altra direzione. Sull'intera M1 la copertura audio è estesa, oltre che alle banchine e nelle gallerie, anche a tutto l'ambiente del mezzanino e ai corridoi.

I treni Meneghino sulle Linee M1, M2 e M3 e i nuovi treni Leonardo in circolazione sulla M1 e sulla M2 sono dotati del sistema audio di annuncio di prossima fermata e di destinazione del treno.

Sulla Linea M5 i percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) conducono dal mezzanino alla banchina lungo cui sono installate le porte scorrevoli che separano fisicamente la piattaforma di attesa del treno dai binari, allo scopo di evitare il rischio di caduta di persone o di oggetti sui binari: le porte, infatti, rimangono chiuse fino all'arrivo del treno e si aprono soltanto quando il

23. Con il termine revamping si indicano le operazioni di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione.

24. In merito agli interventi di revamping si veda il paragrafo 2.3 Il rinnovo della flotta.

25. Ai capilinea l'annuncio viene effettuato dal macchinista.

convoglio è correttamente posizionato in stazione. In tutte le stazioni della M5 è attivo l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno; tutti i treni sono dotati del sistema di annuncio sonoro di prossima fermata.

In superficie, nel 2015 sono stati effettuati interventi di adeguamento delle banchine di fermata di alcune linee tranviarie nell'ambito dei quali sono stati posati i percorsi LOGES²⁶.

Tutti i mezzi di superficie sono dotati del sistema di annuncio di prossima fermata.

L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ UDITIVA

Nelle banchine di tutte le stazioni delle linee metropolitane²⁷ e nei mezzanini di alcune stazioni²⁸ delle Linee M1, M2 e M3 sono presenti display che indicano la destinazione del treno in arrivo e il tempo di attesa del convoglio; su queste ultime tre linee l'annuncio di destinazione e di prossima fermata è attivo sugli schermi a bordo dei treni Meneghino e dei nuovi treni Leonardo, mentre sui treni di vecchia generazione che hanno subito interventi di rinnovo e su alcuni treni della M3²⁹ sono presenti display a led che indicano la destinazione del treno; sulla M5 tutti i treni sono dotati di display che segnalano la prossima fermata.

In superficie sulla quasi totalità (99%) degli autobus in circolazione sulle linee urbane sono presenti display o monitor con sistema di annuncio visivo di prossima fermata, di cui circa la metà dotati di video con indicazione del percorso di linea, di prossima fermata e delle coincidenze con altre linee; il sistema di annuncio visivo è presente sui display a bordo dei tram Sirio e degli Eurotram, che costituiscono il 36% del parco tranviario, e sul 46% dei filobus.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Anche nel 2015 è proseguita la campagna interna di sensibilizzazione e di formazione del personale di front-line per la gestione della relazione con le

26. Per le informazioni riguardanti i lavori effettuati e i progetti in corso, funzionali anche al miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità visiva, si veda il paragrafo precedente.

27. Ad eccezione delle tratte Vimodrone-Gessate e Cologno Sud-Cologno Nord sulla M2.

28. I display sono presenti nei mezzanini delle stazioni di Rho Fieramilano, Pero, Lotto, Amendola, Cadorna FN, Cairoli, Duomo e San Babila sulla M1, di Assago Milanofiori Forum, Assago Milanofiori Nord, Garibaldi FS e Lambrate FS sulla M2, di Duomo e di Rogoredo FS sulla M3.

29. Pari complessivamente al 36% del totale dei treni in circolazione sulle Linee M1, M2 e M3.

persone con disabilità; le attività, svolte sia in aula sia in linea, hanno interessato conducenti e macchinisti e personale neoassunto³⁰ anche sul tema del corretto utilizzo dei dispositivi di bordo per facilitare l'accesso ai mezzi pubblici da parte della clientela con difficoltà motoria o in carrozzina. Gli istruttori dei conducenti hanno svolto attività di sensibilizzazione e di informazione continua anche *on the job* sia sul tema della relazione sia su quello dell'utilizzo dei dispositivi.

LA COMUNICAZIONE

Sul fronte della comunicazione la sezione del sito www.atm.it denominata Passeggeri con disabilità è stata aggiornata in particolare con le informazioni relative all'accessibilità delle nuove stazioni della Linea M5. L'applicazione GiroMilano è stata ottimizzata specificando per ogni fermata delle quattro linee della metropolitana le informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie.

Come scritto in precedenza, nel 2015 le stazioni metropolitane di Lotto sulla M1 e di Centrale FS sulle linee M2 e M3 sono state dotate di ascensori; in quest'ultima fermata la revisione della segnaletica per i passeggeri con disabilità è stata effettuata in collaborazione con Ledha, Lega per i diritti delle persone con disabilità, con l'obiettivo di facilitare l'interscambio tra le due linee della metropolitana e tra metropolitana e ferrovia.

Il rinnovo completo della segnaletica nella stazione di P.ta Genova FS sulla M2, eseguito nel mese di aprile 2016, ha migliorato la visibilità dei percorsi per i passeggeri con disabilità motoria. È in corso il progetto di rinnovo della segnaletica posta sugli ingressi della metropolitana: accanto al nome della stazione sarà indicato anche il riferimento alla posizione dell'ascensore o del montascale rispetto alla superficie; l'obiettivo è rendere evidente questa informazione specialmente nelle fermate in cui gli impianti non sono facilmente individuabili dall'esterno³¹.

30. Personale neoassunto con la mansione di conducente di autobus e filobus, operatore di stazione, agente di Linea M5, macchinista.

31. Le prime stazioni interessate sono sulla Linea 1 Loreto, P.ta Venezia, Palestro, San Babila, Duomo, Cordusio, Cairoli, Cadorna FN, Pagano, Gambara, Amendola, Lotto; sulla Linea 2 Udine, Lambrate FS, Piola, Loreto, Centrale FS, Gioia, Garibaldi FS, Cadorna FN, S. Ambrogio, S. Agostino, P.ta Genova FS, P.za Abbiategrasso; sulla Linea 3 Maciachini, Sondrio, Centrale FS, Repubblica, Turati, Montenaполеone, Duomo, Missori, S. Donato.

2.7 IL PIANO DI RINNOVO DELLE SCALE MOBILI IN METROPOLITANA

Nel 2015 sono proseguiti i lavori di rinnovo, finanziati dal Comune di Milano, in forza del piano avviato dalla seconda metà del 2012³² volto a sostituire gli impianti più datati presenti sulle Linee 1 e 2 della metropolitana e a migliorare, attraverso interventi di manutenzione straordinaria, funzionalità e affidabilità di quelli più soggetti a guasti. Entro la metà del mese di maggio 2015, dei 45 nuovi impianti previsti dai due appalti del 2014³³ ne sono stati attivati 42 nelle stazioni di Sesto Marelli, Villa San Giovanni, Gorla, Turro, Rovereto, Pasteur, Palestro, San Babila, Cairoli, Conciliazione, Buonarroti, Lotto, QT8, Bande Nere sulla Linea 1 e Lanza, Cadorna FN, S. Ambrogio e P.ta Genova FS sulla Linea 2; per ridurre al minimo il disagio all'utenza, durante il periodo EXPO sono state sospese le attività di installazione, pertanto i lavori per la sostituzione delle ultime 3 scale mobili previsti nella stazione di S. Agostino sulla Linea 2 sono iniziati a novembre 2015 e si sono conclusi a fine maggio 2016.

Nel 2015 è stato sottoscritto con il Comune di Milano l'atto di disciplina per la sostituzione di 14 scale mobili ed è stato autorizzato dal Comune il recupero dei ribassi dell'appalto delle 40 scale mobili³⁴ per la sostituzioni di ulteriori 16 impianti; i lavori di questi interventi per le nuove 30 scale saranno effettuati nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS, Sesto Rondò, Precotto, Loreto, Cadorna FN, Amendola, Molino Dorino sulla Linea 1 e in quelle di Romolo, Moscova, Gessate e Cologno Centro sulla Linea 2. Sono in corso le attività di cantierizzazione dei primi impianti che saranno oggetto di sostituzione nei prossimi mesi. Le prime scale verranno aperte al pubblico a partire dalla seconda metà di settembre 2016.

Parallelamente agli interventi di sostituzione, nell'ultimo triennio sono stati eseguiti oltre 400 interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti presenti sulle Linee 1, 2 e 3. Queste operazioni hanno portato ad una drastica riduzione del numero di impianti non disponibili per lungo tempo a causa di guasti importanti che generavano inevitabili disagi per la clientela; grazie al lavoro compiuto, da diversi mesi il numero di scale ferme per guasto per più di una giornata è passato da qualche decina a poche unità.

32. Il primo appalto si è concluso nel 2013 ed ha comportato la sostituzione di 16 scale mobili nelle stazioni di Precotto, Lima, P.ta Venezia, Cordusio, Cairoli e Pagano per la linea M1 e Moscova, P.ta Genova FS e S. Ambrogio per la linea M2.

33. I due appalti relativi a questi lavori prevedevano la sostituzione complessivamente di 45 impianti, il primo di 5 scale mobili sulla Linea 1 e il secondo di 40 sulla Linea 1 e sulla Linea 2.

34. A tale proposito si veda la nota precedente.

I NUOVI IMPIANTI DI SCALE MOBILI NELLE STAZIONI DELLA LINEA 1 E 2 DELLA METROPOLITANA (informazioni aggiornate a luglio 2016)

- impianto sostituito nel 2013 (16 in totale)
- impianto sostituito tra la seconda metà del 2014 e il 15 maggio 2015 (42 in totale)
- impianto sostituito entro marzo 2016 (2 in totale)
- impianto sostituito entro maggio 2016 (1 in totale)
- impianto in sostituzione tra il 2016 e il 2017 (14 in totale)
- impianto in sostituzione tra il 2016 e il 2017 (16 in totale)

LINEA METROPOLITANA	STAZIONE METROPOLITANA	NUMERO NUOVI IMPIANTI PER STAZIONE
M1	Sesto 1° Maggio FS	●●
	Sesto Marelli	●●
	Sesto Rondò	●●
	Villa San Giovanni	●●
	Precotto	●●
	Gorla	●●
	Turro	●●
	Rovereto	●●
	Pasteur	●●
	Lima	●●
	Loreto	●●
	P.ta Venezia	●●●●
	Palestro	●●
	San Babila	●●
	Cairoli	●●●
	Cordusio	●●●
	Cadorna FN	●●●●
	Conciliazione	●●
	Pagano	●●
	Buonarroti	●●
	Amendola	●●
	Lotto	●●
	QT8	●●
Bande Nere	●●	
Molino Dorino	●●	

LINEA METROPOLITANA	STAZIONE METROPOLITANA	NUMERO NUOVI IMPIANTI PER STAZIONE
M2	Romolo	2
	Moscova	7
	Lanza	5
	Cadorna FN	4
	S. Ambrogio	3
	S. Agostino	3
	P.ta Genova FS	3
	Cologno Centro	2
	Gessate	6
TOTALE NUOVI IMPIANTI		91

2.8 LA SECURITY

La salvaguardia del patrimonio aziendale, la tutela della sicurezza dei dipendenti e dei passeggeri è garantita dal settore Security in collaborazione con le Forze dell'Ordine presenti sul territorio, con particolare attenzione alle linee metropolitane e di superficie ad alta frequentazione, ai parcheggi gestiti da ATM.

Il Comitato di Sicurezza ATM, che vede la partecipazione della Polizia di Stato, dei Carabinieri e della Polizia Locale, si riunisce periodicamente per analizzare le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e segnalazioni che provengono dai vari settori aziendali e per programmare l'impiego di ulteriori risorse per la gestione di azioni di tutela o protezione particolari; le attività vengono pianificate in relazione sia alle necessità di presidio del patrimonio sia a quelle legate di volta in volta a eventi come concerti, manifestazioni fieristiche o sportive, segnalati dalle Sale Operative di Esercizio o dal settore Comunicazione dell'Azienda.

Grazie anche ad un approfondito lavoro di analisi svolto con la Prefettura di Milano e con le Forze dell'Ordine, i Vigili del Fuoco e la Protezione Civile, nel corso del 2015 la Security di ATM ha adottato nuove misure organizzative per adeguarsi con maggiore efficacia alle continue trasformazioni che la città e il trasporto pubblico hanno richiesto: ha infatti incrementato l'organico degli addetti che è più che raddoppiato nel corso dell'anno fino a raggiungere il numero di 120 unità operative,

di cui 100 con la mansione di Guardia Particolare Giurata; ha inoltre avviato un programma di adeguamento dei propri sistemi tecnologici ai nuovi standard di sicurezza previsti dalle normative vigenti in materia di vigilanza privata. Il sistema di monitoraggio di tutte le telecamere delle rete metropolitana ha permesso di intervenire più volte nell'identificazione e nel successivo fermo dei soggetti autori di reati come, ad esempio, aggressioni o furti; sono stati inoltre rinnovati gli apparati tecnologici delle portinerie di tutte le sedi aziendali al fine di adeguare le procedure di sicurezza e controllo di ogni località.

I servizi di Security, effettuati sui mezzi di superficie e in metropolitana da squadre itineranti di Guardie Particolari Giurate armate alternate a presidi fissi nelle stazioni caratterizzate da intensi flussi di persone, hanno permesso di ottenere risultati importanti, attestati anche dall'indagine di Customer Satisfaction svolta nel 2015 che, rispetto al 2014, registra un giudizio migliore da parte dei clienti in relazione al tema della sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni a bordo dei mezzi e nelle stazioni.

Il presidio costante delle sedi aziendali, l'aumento del personale, l'evoluzione tecnologica e la collaborazione con il Nucleo Tutela Decoro Urbano della Polizia Locale hanno permesso di ottenere un significativo risultato anche nella lotta contro i writer riducendo in maniera sensibile il numero di attacchi.

2.9 I DEFIBRILLATORI INSTALLATI NELLE STAZIONI DELLA RETE METROPOLITANA

Nel corso del 2015 ATM ha attuato un importante progetto per il miglioramento del livello di sicurezza dei clienti delle linee metropolitane e per garantire un presidio a tutela della loro salute. L'Azienda ha installato Defibrillatori Automatici Esterni, i cosiddetti D.A.E., in tutte le 113 stazioni delle quattro linee, coprendo sia l'ambito del territorio del comune di Milano sia quello dei comuni serviti dalla metropolitana. L'iniziativa, svolta in collaborazione con AREU, Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia, è stata avviata nel mese di ottobre 2015 nelle principali fermate di interscambio e completata su tutta la rete nei primi giorni del 2016.

Le apparecchiature di soccorso, installate in apposite teche al piano mezzanino delle stazioni, sono di facile utilizzo così da consentire un rapido intervento che può rendersi necessario non solo nelle stazioni ma anche nelle loro vicinanze; i

defibrillatori, in virtù del funzionamento automatico e del collegamento telefonico che si attiva con la centrale operativa del 118 che eroga le istruzioni necessarie al soccorritore, possono essere utilizzati oltre che dagli operatori sanitari del 118 anche da chiunque riconosca un arresto cardiaco e voglia intervenire, offrendo così una maggiore tempestività nell'esecuzione delle manovre di soccorso.

La scelta da parte di ATM di dotare le stazioni di presidi salvavita come i D.A.E., facendosi carico di un investimento oneroso, conferma il suo costante impegno nella politica di responsabilità sociale d'impresa in funzione del miglioramento della qualità della vita sia di chi si muove con i mezzi pubblici sia dell'intera collettività.

2.10 EXPO 2015: IL SERVIZIO SVOLTO DA ATM

IL PIANO DI POTENZIAMENTO DEL TRASPORTO

Per la manifestazione EXPO 2015, che si è svolta nel sito espositivo di Rho Fiera dal 1° maggio al 31 ottobre, su richiesta del Comune di Milano (Direzione Centrale Mobilità Trasporti Ambiente) ATM ha progettato in collaborazione con AMAT, Agenzia Mobilità Ambiente e Territorio, il piano di potenziamento del servizio finalizzato a supportare la maggiore domanda di mobilità pubblica prevista nel periodo³⁵ sull'intera rete metropolitana e di superficie ed in particolare rispettivamente:

- sulla Linea M1 che, insieme alle linee ferroviarie di Trenord attraverso il Passante, rappresentava il principale mezzo per raggiungere il sito espositivo dalla città;
- sulle principali linee di forza della rete di superficie a causa della maggiore presenza di turisti in città e per gli spostamenti dei visitatori per fruire dei diversi eventi distribuiti sul territorio.

A fronte di ciò il piano di potenziamento del servizio di ATM per EXPO è stato il seguente:

³⁵. Il numero di visitatori e la domanda potenziale di trasporto suddivisa fra le diverse modalità nei diversi giorni e per le differenti fasce orarie di ingresso al sito espositivo sono stati stimati e resi disponibili dalla società Expo S.p.A. con analisi progressivamente affinate. Tale stima è stata presa a riferimento al fine di dimensionare il potenziamento in proporzione al maggior numero di passeggeri previsti sulla rete gestita da ATM.

LINEE INTERESSATE	PIANO DI POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI ATM PER EXPO 2015 1° maggio-31 ottobre
Tutta la rete nella giornata del 1° maggio	In occasione della giornata inaugurale dell'evento, ossia il 1° maggio, è stato effettuato un servizio potenziato e prolungato al posto del consueto servizio festivo ridotto: in metropolitana è stato applicato l'orario del sabato potenziato con l'ultima partenza dalla stazione M1 di Rho Fiera Expo Milano 2015 alle 0.40, in superficie è stato effettuato l'orario festivo potenziato.
Linea M1	<ul style="list-style-type: none"> ◆ intensificazione delle frequenze in tutti i giorni del semestre in particolare sul ramo in direzione Rho Fiera Expo Milano 2015, mantenimento o incremento sul ramo in direzione Bisceglie sia nei giorni feriali sia nei giorni di sabato e festivi; ◆ potenziamento nel periodo estivo luglio-agosto, con effettuazione di un orario estivo fortemente intensificato ed applicato per un periodo inferiore al consueto (da metà luglio ad agosto); ◆ prolungamento di 30 minuti dell'orario serale su tutta la linea nei giorni di sabato e domenica; ◆ ulteriore estensione di 30 minuti dell'orario serale (ultima partenza da Rho Fiera Expo Milano 2015 alla 1.10³⁶) nelle sere dei sabati e domeniche per consentire il deflusso del pubblico; ◆ prolungamento dalla stazione di Molino Dorino alla stazione di Rho Fiera Expo Milano 2015 del percorso dell'autobus NM1 in servizio tutte le notti del semestre EXPO.
Linee M2-M3	<ul style="list-style-type: none"> ◆ intensificazione delle frequenze nei giorni di sabato e festivi (con riferimento anche ai rami extraurbani della M2); ◆ potenziamento nel periodo estivo luglio-agosto con effettuazione di un orario estivo fortemente intensificato ed applicato per un periodo più breve rispetto alla consueta programmazione (posticipo dell'inizio di una settimana); ◆ prolungamento di 30 minuti dell'orario serale nelle sere di sabato e festivi per consentire il deflusso del pubblico.
Linea M5	<ul style="list-style-type: none"> ◆ disponibile il prolungamento da Garibaldi a San Siro Stadio con interscambio alla stazione di Lotto con la M1; ◆ prolungamento di un'ora dell'orario serale nelle sere di sabato e festivi per consentire il deflusso del pubblico; ◆ prolungamento di 30 minuti dell'orario serale nei giorni da lunedì a venerdì per consentire il deflusso del pubblico.
Linee di forza di superficie	<ul style="list-style-type: none"> ◆ intensificazione delle frequenze nei giorni di sabato e festivi; nei giorni festivi il potenziamento ha riguardato anche le linee suburbane che normalmente di domenica non offrono servizio oppure offrono un servizio debole; ◆ potenziamento nei giorni feriali dei mesi di giugno e settembre per applicazione dell'orario invernale pieno e potenziamento nel mese di agosto.
Rete notturna	il servizio delle linee autobus notturne è stato effettuato in tutte le notti del semestre, compreso il mese di agosto durante il quale il servizio è normalmente sospeso.

³⁶. A partire dal 30 maggio, a seguito del prolungamento dell'orario di apertura del sito espositivo, in aggiunta all'ultima corsa in partenza alle 0.40 da Rho Fiera Expo Milano 2015 per Sesto 1° Maggio FS sono state istituite quattro corse da Rho Fiera Expo Milano 2015 a San Babila (ultima partenza alla 1.10).

Il piano di potenziamento è stato costantemente seguito lungo il semestre con attività di monitoraggio, analisi e reporting effettuate sulle principali evidenze in relazione a:

- flussi di passeggeri, in termini di entità, distribuzione sulle tratte, orari di afflusso e deflusso ecc.;
- utilizzo dei mezzi con campagne di rilievo mirate;
- vendita e utilizzo dei documenti di viaggio delle varie tipologie e relativi introiti, anche con riferimento ai documenti di viaggio appositamente istituiti dal Comune di Milano e integrati con i servizi di Trenord.

Sulla base degli esiti delle rilevazioni sono stati attuati di volta in volta adattamenti e ottimizzazioni del servizio in linea con l'evoluzione delle esigenze di mobilità dei visitatori dell'evento.

La metropolitana è risultata il mezzo più usato per raggiungere il sito espositivo: lungo il semestre sono state quasi 6.000.000 le persone in uscita dai tornelli al capolinea della stazione di Rho Fiera Expo, per un totale di quasi 12.000.000 di passeggeri da e per il sito, con giornate record come quella di sabato 24 ottobre 2015 in cui, a fine servizio, si è registrato il numero di circa 78.980 persone in uscita dai tornelli, più di 150.000 se si considerano il viaggio di andata e il viaggio di ritorno.

3. Il servizio di trasporto pubblico a chiamata

A Milano ATM svolge il servizio di trasporto pubblico a chiamata con il Radiobus di Quartiere. Al di fuori dell'ambito cittadino, ATM gestisce il servizio a chiamata attivo nei comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio all'interno del territorio provinciale.

3.1 IL RADIOBUS DI QUARTIERE

Il servizio del Radiobus di Quartiere risponde alla domanda di spostamento in sicurezza nelle ore serali e notturne all'interno del quartiere. È attivo in quattordici quartieri della città tutti i giorni dell'anno dalle 22.00 alle 2.00 di notte: a partire dalle 22.00 i clienti trovano al capolinea un Radiobus in corrispondenza delle principali linee provenienti dal centro che li accompagna alla fermata richiesta all'interno del quartiere. Le fermate coincidono con quelle delle linee di superficie che transitano nella zona durante il giorno, integrate da apposite fermate presenti nelle vie dove non passano i mezzi pubblici.

I vantaggi offerti dal servizio sono i minori tempi di attesa, maggior sicurezza, l'aumento del numero delle fermate, l'incremento della frequenza di passaggio delle vetture, la comodità del trasporto a chiamata e la possibilità di acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo.

Il servizio è attualmente operativo nei seguenti quartieri: Fatima-Noverasco (linea Q34), Lambrate-Rubattino (Q39), Bovisasca-Comasina (Q41), Gorla-Ponte Nuovo (Q44), Forlanini-Ponte Lambro (Q45), Cantalupa-Palach (Q46), Bruzzano-Niguarda (Q52), Bonola-Gallaratese (Q68), Sant'Ambrogio-Promessi Sposi (Q71), Udine-Rizzoli (Q75), Portello-San Siro (Q78), Chiesa Rossa-Gratosoglio (Q79), Adriano-Precotto (Q86) e Santa Giulia-Rogoredo (Q88).

Tutte le informazioni relative alle modalità di accesso al Radiobus di Quartiere, tra cui la tariffa e gli orari di partenza ai capilinea, sono disponibili sul sito www.atm.it.

3.2 CHIAMA BUS, IL SERVIZIO A CHIAMATA NEL COMUNE DI PESCHIERA BORROMEO

Il servizio è attivo nel comune di Peschiera Borromeo dalle 6.00 alle 21.00, dal lunedì al sabato, esclusi agosto e le festività infrasettimanali.

Tutte le informazioni relative al servizio sono disponibili sul sito www.atm.it.

3.3 CALLBUS, IL SERVIZIO A CHIAMATA NEL COMUNE DI BASIGLIO

Il servizio è attivo tutti i giorni esclusi sabato, domenica e giorni festivi, nelle fasce orarie 9.00-12.00, 14.00-17.30 e 19.30-20.00 nel comune di Basiglio, a Milano 3, in alcune aree di interesse pubblico del comune di Rozzano e nel comune di Milano presso l'Istituto Don Calabria (via dei Missaglia 117).

Al di fuori di queste fasce orarie sono attive corse di collegamento tra Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele.

Tutte le informazioni relative al servizio sono disponibili sul sito www.atm.it.

4. I parcheggi e la sosta

4.1 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

ATM Servizi gestisce per conto del Comune di Milano 21 parcheggi che offrono posti auto e moto disponibili al pubblico. Realizzati con l'intento di rendere più scorrevole la viabilità all'interno della città incentivando l'uso del mezzo pubblico, i parcheggi si trovano nel territorio del Comune di Milano in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate in zone periferiche, in prossimità di linee di superficie o in zone di grande afflusso di veicoli e nei Comuni di Cologno Monzese e di Gessate nei pressi delle fermate della metropolitana.

I parcheggi sono: Lampugnano, Bisceglie, Caterina da Forlì, Molino Dorino, S. Leonardo, Einaudi, Cascina Gobba, Famagosta, Romolo multipiano, Romolo, Cologno Nord, Gessate, Crescenzago, Maciachini, S. Donato Emilia, S. Donato Pallese, Rogoredo, Lodi, Forlanini, Molinetto di Lorenteggio, Quarto Oggiaro³⁷.

In tutte le strutture possono sostare sia gli autoveicoli sia i motocicli³⁸, in alcuni parcheggi vi sono posti riservati alle donne, contrassegnati dal colore rosa, che sono collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio³⁹; in tutte le strutture sono disponibili spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli al servizio di persone con disabilità muniti del contrassegno disabili⁴⁰.

La sosta è regolata da tariffe orarie giornaliere; tutti i parcheggi hanno tariffe agevolate ad eccezione di Einaudi in cui sono a rotazione oraria e di Lodi riservato agli abbonati registrati con posto riservato 24/24 ore. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascuna struttura sono disponibili sul sito www.atm.it.

³⁷. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa pubblicata a pag. 42.

³⁸. La sosta degli autoveicoli e dei motocicli è regolata dalle medesime tariffe.

³⁹. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pag. 42.

⁴⁰. Per poter usufruire della gratuità è necessario essere in possesso del contrassegno disabili e presentarsi agli sportelli Info Park presenti all'interno di ciascun parcheggio per la validazione del ticket che consente l'uscita.

Il pagamento si effettua tramite le casse automatiche o direttamente agli operatori presso gli sportelli Info Park di ciascun parcheggio. Per rispondere alle diverse necessità dei clienti sono disponibili differenti tipologie di abbonamento: settimanali, mensili e annuali suddivisi per fascia oraria di utilizzo che possono essere caricati presso le casse automatiche, sulla tessera elettronica di trasporto ATM, mediante il Sistema di Bigliettazione Magnetico-Elettronica (SBME).

MAPPA DEI PARCHEGGI GESTITI DA ATM



P PARCHEGGI GESTITI DA ATM

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PRIORITARI PER DONNE

LINEA ROSSA M1
 LINEA VERDE M2
 LINEA GIALLA M3
 LINEA LILLA M5

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PER PERSONE CON DISABILITÀ

PARCHEGGIO CON ACCESSO CON TESSERA ELETTRONICA ATM

CAPILINEA DELLA RETE METROPOLITANA

I PARCHEGGI GESTITI DA ATM

	DENOMINAZIONE PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
M1	LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ ⁴¹ , MOLINO DORINO	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	S. LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato (mercato settimanale)
M2	EINAUDI ⁴¹	da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 21.30; sabato dalle 7.30 alle 14.00
	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO MULTIPIANO	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	ROMOLO, COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
	CRESCENZAGO	da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 20.00
M3	MACIACHINI, S. DONATO EMILIA, S. DONATO PAULLESE, ROGOREDO	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	LODI	tutti i giorni 24/24 ore (accessibile soltanto con abbonamento)
SUPERFICIE	FORLANINI ⁴¹ , MOLINETTO DI LORENTEGGIO ⁴¹ , QUARTO OGGIARIO ⁴¹	tutti i giorni 24/24 ore

⁴¹ Il parcheggio Caterina da Forlì si trova vicino alla stazione Bande Nere della M1, Einaudi è ubicato in piazza Einaudi nelle vicinanze della fermata M2 Gioia, Forlanini si trova presso l'Aeroporto di Linate in corrispondenza della fermata della Linea 73 San Babila M1-Aeroporto Linate, Molinetto di Lorenteggio è in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore, Quarto Oggiario si trova di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord.

4.2 LA SOSTA SU STRADA

ATM Servizi gestisce per conto del Comune di Milano la sosta a pagamento in sede stradale sul territorio comunale negli spazi delimitati dalle strisce blu.

Le aree di sosta sono suddivise in zone e hanno tariffe, orari e durata diverse.

Le zone sono:

- Area C: Centro storico e bastioni
- Corona filoviaria
- Ambiti extrafiloviari
- Ambito San Siro
- Aree ospedaliere in ambito filoviario ed extrafiloviario
- Bus turistici (zona Pagano via del Burchiello)

La modalità, le tariffe e la durata della sosta sono indicati sulla segnaletica stradale verticale in prossimità dell'area di sosta.

Il pagamento della sosta si effettua:

- con le APP gratuite per smartphone (dotato di sistema iOS, Android oppure Windows Phone) che sono MyCicero di Pluservice disponibile su www.mycicero.it, EasyPark di EasyPark Italia su www.easyparkitalia.it e Telepass Pyng di Telepass⁴² su www.telepass.it; dopo aver scaricato l'APP sullo smartphone ed aver effettuato la registrazione, il cliente paga l'effettiva durata della sosta;
- ai parcometri con moneta e con carte elettroniche (bancomat e carta di credito); presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico ed acquistare i ticket di ingresso in Area C;
- con le schede cartacee Gratta&Sosta;
- con le schede elettroniche a scalare;

⁴² Pluservice, EasyPark e Telepass sono società selezionate attraverso una manifestazione di interesse pubblicata da ATM nel mese di febbraio 2015.

- con gli abbonamenti: abbonamenti mensili ordinari in formato Gratta&Sosta per la sosta negli ambiti extrafiloviari disponibili presso la rete di vendita di ATM (rivendite autorizzate e ATM POINT); abbonamenti mensili agevolati per tutti gli ambiti di sosta per alcune categorie di lavoratori (turnisti, operatori locali, addetti agli esercizi commerciali come ad esempio bar e ristoranti, funzioni di primaria utilità pubblica) sono in vendita presso l'ATM POINT di Duomo, previa istruttoria presso gli uffici del Comune di Milano.

Tutte le informazioni sulle modalità di pagamento della sosta sono disponibili sul sito www.atm.it.

4.3 IL SERVIZIO DI RIMOZIONE E CUSTODIA DEI VEICOLI

ATM Servizi è concessionaria del servizio di rimozione forzata e custodia dei veicoli rimossi su tutto il territorio del Comune di Milano e per tutti i veicoli a due o più ruote e di qualsiasi portata che rientrano nei seguenti casi:

- rimozione forzata di veicoli dai luoghi dove la sosta non è consentita e relativa custodia;
- rimozione dei veicoli sottoposti a sequestro penale e relativa custodia;
- rimozione e custodia dei veicoli di provenienza furtiva.

ATM effettua l'invio dei carri attrezzi sul territorio per la gestione sia delle richieste di rimozione provenienti dalla Polizia Locale sia dei servizi speciali di rimozione lungo le fermate dei mezzi del trasporto pubblico.

ATM è inoltre responsabile 24/24 ore della custodia e restituzione dei veicoli nei depositi di Forlanini, Quarto Oggiaro, Molinetto di Lorenteggio, Salmi, Palizzi, Messina, San Romanello.

Presso la sede ATM di Viale Stelvio, 2 è attivo l'Ufficio Supporto Clienti ove è possibile richiedere informazioni ed effettuare i pagamenti delle spese per le Rimozioni in Luogo e per i Diritti di Chiamata.

Tutte le informazioni sulle tariffe del servizio di rimozione e custodia sono disponibili sul sito www.atm.it.

5. Bikemi, il servizio di bike sharing

ATM gestisce il bike sharing della città di Milano, sistema di trasporto pubblico da utilizzare per gli spostamenti fino ad un massimo di 2 ore per ciascun viaggio⁴³.

Il servizio di condivisione della bicicletta fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM sta sviluppando per la città: a disposizione ad oggi 3.650 biciclette tradizionali, 1.000 biciclette a pedalata assistita e 280 stazioni attive⁴⁴ collocate in punti strategici della città e all'esterno della Cerchia dei Bastioni.

In occasione di EXPO 2015 BikeMi ha avviato la sua terza fase di espansione con l'installazione di 70 nuove stazioni di collegamento tra il centro di Milano e il polo fieristico che, al termine dell'evento, sono state ricollocate per servire altre zone della città.

Da aprile 2016 è in funzione il servizio Junior BikeMi, primo sistema al mondo di bike sharing integrato per adulti e bambini, presente presso i parchi principali della città.

BikeMi è attivo dalle 7.00 all'1.00 di notte, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. L'orario viene esteso in primavera/estate e in occasione di eventi speciali.

Al servizio si accede con abbonamento in vendita in tre tipologie: annuale, settimanale e giornaliero. Con lo stesso abbonamento è possibile prelevare presso tutte le stazioni le biciclette tradizionali, quelle a pedalata assistita e quelle per bambini (fino ad un massimo di tre per abbonamento); a seconda del tipo di bicicletta scelta, cambiano soltanto le condizioni tariffarie di utilizzo: per le tradizionali i primi 30 minuti sono gratuiti, i minuti successivi si pagano in base alle tariffe previste; per le biciclette a pedalata assistita la prima mezz'ora ha un costo di 0,25 €, poi la tariffazione aumenta progressivamente; per le bici junior il costo è

di 1 € per le prime due ore per ogni bici prelevata e di 1 € per ogni ora o frazione successiva.

È possibile sottoscrivere l'abbonamento attraverso una delle seguenti modalità:

- collegandosi a www.bikemi.it ottimizzato per mobile;
- recandosi presso uno degli ATM POINT;
- chiamando l'Infoline ATM 02.48.607.607 (soltanto per gli abbonamenti settimanali e giornalieri).

Per informazioni sul servizio: totem presenti nelle stazioni BikeMi; www.bikemi.it; info@bikemi.it; Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

⁴³. Per viaggio si intende l'itinerario seguito sulla bicicletta dalla stazione di partenza a quella di arrivo, indipendentemente se è la stessa stazione o una diversa.

⁴⁴. Dati aggiornati a maggio 2016.

1. Gli indicatori

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.3 e 1.4 sono presenti i valori delle performance di ATM consuntivati al 31.12.2015 e gli obiettivi al 31.12.2016 stabiliti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano, in vigore dal 1° maggio 2010, in relazione al servizio di trasporto pubblico locale di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana, al trasporto pubblico a chiamata e ai parcheggi di interscambio. Nelle tabelle del paragrafo 1.2 sono presenti gli indicatori relativi alla Linea 5 della metropolitana che ha iniziato il proprio servizio nel 2013 ed è gestita attraverso il Contratto del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. per la gestione dell'intera linea Bignami-San Siro Stadio; sono forniti i consuntivi al 31.12.2015 mentre gli obiettivi relativi agli anni 2015 e 2016 saranno definiti al termine del "Periodo di Osservazione" avviato a seguito del prolungamento della Linea 5 dalla stazione di Garibaldi FS fino alla stazione di San Siro Stadio.

Parte 4

La qualità del servizio

1.1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE⁴⁵

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

⁴⁵ Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono quelli definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

REGOLARITÀ

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Autobus	98,2%	99,3%	98,2%
Tram	97,5%	98,9%	97,5%
Filobus	97,7%	98,9%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,7%	99,6%

*L'indicatore di regolarità del servizio rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno.

PUNTUALITÀ*			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Autobus	97,2%	99,3%	97,2%
Tram	97,6%	99,3%	97,6%
Filobus	97,8%	99,1%	97,8%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,6%	99,5%

*L'indicatore di puntualità rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori a 10' per le linee di superficie e a 3' per le Linee 1, 2 e 3 della metropolitana.

COMFORT

AFFOLLAMENTO*			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Linee di superficie	≤70,0%	37,9%	≤70,0%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80,0%	46,5%	≤80,0%

*L'indicatore di affollamento rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane 1, 2 e 3 nel periodo in cui è in vigore l'orario invernale nella sezione di massimo carico; la rilevazione viene effettuata tra le 7.00 e le 9.00 e tra le 17.00 e le 20.00.

ACCESSIBILITÀ

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75,0%	81,4%	75,0%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	69,2%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90,0%	100%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due Unità di Trazione del treno	100%	94,7%	100%

AMBIENTE

	EURO 0	EURO 2 CON FAP* ED EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2015	0	61,3%	27,8%	10,9%
Proiezione 2016	0	60,8%	28,1%	11,1%

*FAP=Filtra antiparticolato

SICUREZZA

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI*

TIPO DI VETTURE	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Autobus	≤24,4	13,2	≤24,4
Tram	≤19,9	8,2	≤19,9
Filobus	≤31,4	9,7	≤31,4
Treni della metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	2,9	≤6,9

*L'indicatore di incidentalità rappresenta il numero di sinistri passivi, cioè quelli in cui è stata accertata la responsabilità di ATM e quelli con concorso di colpa da parte dell'azienda, ogni 1.000.000 vetture-km effettuate.

NUMERO DI TELECAMERE NELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA

LINEA METROPOLITANA	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Linea 1	1.199	1.218	1.218
Linea 2	893	894	894
Linea 3	816	817	817
Totale	2.908	2.929	2.929*

*L'obiettivo fissato dal Contratto di Servizio è pari a 2.500.

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Autobus	100%	75,7%	100%

1.2 IL SERVIZIO DELLA LINEA 5 DELLA METROPOLITANA⁴⁶

DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA*

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Linea 5	/	100%	/

*Il parametro rappresenta il rapporto tra i minuti di servizio effettuati ed i minuti di servizio programmati.

REGOLARITÀ DELL'ESERCIZIO*

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Linea 5	/	99,7%	/

*Il parametro rappresenta il rapporto tra il numero di corse effettuate e il numero di corse programmate.

PUNTUALITÀ DELL'ESERCIZIO*

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Linea 5	/	99,3%	/

*Il parametro rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori a 3'.

46. Gli obiettivi relativi agli anni 2015 e 2016 sono legati al Contratto del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. per la gestione dell'intera linea Bignami-San Siro Stadio; essi saranno definiti al termine del "Periodo di Osservazione" iniziato il 29 aprile 2015 a seguito del prolungamento della Linea 5 dalla stazione di Garibaldi FS fino alla stazione di San Siro Stadio.

1.3 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA⁴⁷

I valori riportati nelle tabelle sottostanti si riferiscono al servizio a chiamata che ATM Servizi svolge a **Milano** (Radiobus di Quartiere), **Peschiera Borromeo** (Chiama Bus) e **Basiglio** (Callbus).

COMFORT

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
CLIMATIZZAZIONE*	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI DOCUMENTI DI VIAGGIO vendita dei documenti di viaggio a bordo vettura	disponibile	Milano → disponibile Peschiera Borromeo → non disponibile Basiglio → disponibile	disponibile

*L'indicatore rappresenta la percentuale dei veicoli dotati di impianto di climatizzazione o di impianto di condizionamento.

ACCESSIBILITÀ

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA*	100%	100%	100%

*L'indicatore rappresenta la percentuale di soddisfazione delle richieste di trasporto da parte dei clienti con disabilità motoria.

SICUREZZA

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
INCIDENTALITÀ*	≤24,0	Milano → 4,2 Peschiera Borromeo → 5,2 Basiglio → 0,0	≤24,0

*L'indicatore rappresenta il numero di sinistri passivi, cioè quelli in cui è stata accertata la responsabilità di ATM e quelli con concorso di colpa da parte dell'azienda, ogni 1.000.000 vetture-km effettuate.

47. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono quelli definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

1.4 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO⁴⁸

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO* - varchi in ingresso e in uscita	≥98,0%	99,0%	≥98,0%
- casse automatiche	≥98,0%	95,9%	≥98,0%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98,0%	98,8%	≥98,0%

*L'indicatore rappresenta il rapporto tra le ore di disponibilità degli impianti e le ore programmate di apertura al pubblico.

ACCESSIBILITÀ

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA	100%	100%	100%

*L'indicatore rappresenta la percentuale di parcheggi dotati di sistemi per l'accesso ai clienti con disabilità.

48. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono quelli definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2015	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2015	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Bisceglie	1.360	32	28
Cascina Gobba	1.394	28	28
Caterina da Forlì**	399	7	8
Cologno Nord	653	22	14
Crescenzago	544	10	11
Einaudi	727	18	15
Famagosta	2.201	45	45
Forlanini**	237	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.836	36	37
Lodi	64	2	2
Maciachini	310	7	7
Molinetto di Lorenteggio***	137	4	3
Molino Dorino	1.613	33	33
Quarto Oggiaro***	27	7	1
Rogoredo	701	14	14
Romolo	270	7	6
Romolo multipiano	245	5	5
S. Donato Emilia**	966	20	20
S. Donato Paulese**	977	20	20
S. Leonardo	325	9	7
TOTALE	15.428	342	318

* L'indicatore rappresenta in dettaglio il numero minimo di posti riservati ai clienti con disabilità presenti all'interno di ciascun parcheggio secondo quanto previsto dal D.M. 236/89.

** Parcheggio con disponibilità di posti auto ridotta a seguito di interventi straordinari.

*** Parcheggio dedicato parzialmente a deposito di veicoli rimossi.

1.5 IL SERVIZIO DI CAR SHARING⁴⁹

ASSICURAZIONE

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
COPERTURA ASSICURATIVA	totale	totale	totale

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
SITO WEB INTERATTIVO	disponibile	disponibile	disponibile
NEWS SUL SITO	disponibili	disponibili	disponibili

INTEROPERABILITÀ

	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
INTEROPERABILITÀ CON ALTRI SERVIZI DI CAR SHARING ATTIVI SUL TERRITORIO NAZIONALE*	totale adesione al circuito nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing)*	totale adesione al circuito nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing)*	totale adesione al circuito nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing)*

* ICS Iniziativa Car Sharing è la struttura promossa e sostenuta dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio che riunisce e coordina le città italiane che aderiscono al servizio.

49. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono quelli definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

1. L'informazione al cliente

ATM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- account Twitter @atm_informa attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00. I tweet, inviati dalle Sale Operative delle linee di superficie e delle metropolitane, aggiornano in tempo reale i passeggeri sulla circolazione dei mezzi ATM e sulle modifiche di percorso, sulle variazioni del servizio programmate in occasione di eventi speciali come fiere e festività. L'account risponde anche alle richieste e alle segnalazioni dei passeggeri. @atm_informa è il primo fra gli account Twitter di Infomobilità attivi in Italia con oltre 56.000 tweet, 119.000 follower, 25.000 condivisioni e 73.000 mention⁵⁰;
- applicazione mobile ATM MILANO per iPhone e per smartphone (Android e Windows Phone);
- sito internet e sito mobile www.atm.it;
- Infoline ATM 02.48.607.607: fornisce informazioni su orari, percorsi, tariffe e iniziative dell'azienda; è attiva tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità;
- 6 ATM POINT, uffici informazioni e di vendita di documenti di viaggio ubicati nelle stazioni metropolitane di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2 aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30;
- piani linea e orari alle fermate di superficie e della metropolitana;

⁵⁰. Dati aggiornati ad aprile 2016.

Parte 5

L'informazione e l'ascolto del cliente

- annunci sonori a bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni della metropolitana;
- display elettronici presso le pensiline di fermata di superficie che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio;
- monitor presenti lungo le banchine delle stazioni metropolitane di maggior flusso di passeggeri;
- monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso delle principali stazioni della metropolitana;
- video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi e notizie sulla promozione del servizio;
- newsletter ATM informa che diffonde via e-mail le novità, i servizi, le promozioni, gli abbonamenti e le modifiche di percorso delle linee di trasporto;
- pagina Lineadiretta all'interno del quotidiano gratuito Metro, distribuito dal lunedì al venerdì nelle stazioni della metropolitana. La pagina offre quotidianamente informazioni e notizie sul mondo ATM; è disponibile giornalmente anche sul sito internet nella sezione ATM news da cui è possibile scaricarla.

2. Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio

Il processo di risposta ai reclami fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard UNI EN ISO 9001 e 14001, periodicamente sottoposto a verifica.

Tutte le segnalazioni della clientela, da qualsiasi canale provengano (sito internet www.atm.it, APP ATM Milano, Infoline ATM, posta, consegne a mano) sono gestite

tramite un sistema Customer Relationship Management a cui accedono tutti i settori aziendali. Il sistema ottimizza l'affidabilità dell'intero processo e garantisce un monitoraggio puntuale dei tempi di risposta al cliente.

Nel 2015 sono pervenuti complessivamente 21.231 reclami, con un incremento rispetto al 2014 pari al 17,14%. Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi all'Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai documenti di viaggio così come rilevato nel 2014; al secondo posto i reclami relativi a Puntualità, regolarità e frequenza del servizio in aumento del 14,35% e al terzo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front-line, con un incremento del 32,41%.

DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER CATEGORIA PERVENUTI NELL'ANNO 2015

CATEGORIA	NUMERO RECLAMI 2015
Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai documenti di viaggio	5.423
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	4.734
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	4.030
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	657
<i>reclami per sciopero</i>	47
Comportamento del personale di front-line	3.289
Comfort	1.541
Informazione	1.232
Sicurezza	1.082
Tariffe e regolamenti	892
Parcheggi e SostaMilano	614
Rete di superficie	446
Impatto ambientale	323
Varie	1.655
TOTALE	21.231

3. Sporgere un reclamo, fornire un suggerimento

Tutti i servizi affidati ad ATM dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio in vigore dal 1° maggio 2010 sono regolati da un'unica policy dei reclami.

Per tutelare il cliente e 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: Infoline ATM, i moduli presenti sul sito internet e sulla APP, il modulo cartaceo che può essere inviato per posta 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 di persona negli orari di apertura al pubblico sotto indicati. Il processo di risposta ai reclami fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard internazionali di riferimento citati in precedenza, 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.

ATTRAVERSO L'INFOLINE ATM

È possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento attraverso l'Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), attiva tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 solo per informazioni e supporto al trasporto passeggeri con disabilità.

ATTRAVERSO IL SITO INTERNET WWW.ATM.IT E LA APP ATM MILANO

Sul sito di ATM sono disponibili i moduli predisposti per l'invio dei reclami e dei suggerimenti.

Ciascun modulo, raggiungibile dalla home page, è ampiamente dettagliato per facilitare la compilazione; lo spazio a disposizione per la descrizione è di 800 battute. I messaggi pervenuti vengono raccolti dall'Ufficio Relazione con i Clienti. È possibile scrivere all'Ufficio Relazione con i Clienti anche tramite la APP ATM Milano, alla sezione Viaggia con ATM/ATM Risponde.

ATTRAVERSO IL MODULO CARTACEO

Il cliente può inviare i propri reclami e i propri suggerimenti anche attraverso il modulo cartaceo Comunicazioni della clientela in distribuzione presso tutti gli ATM POINT, in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione, nei parcheggi alle cabine del personale di servizio o presso i chioschi ATM di superficie.

Il modulo è stato studiato per rendere più immediata la compilazione da parte del cliente e, al tempo stesso, per rendere più rapido e uniforme sia il processo di raccolta delle informazioni sia di risposta da parte di ATM. Sono comunque accettati anche reclami e suggerimenti su carta semplice a condizione che siano chiaramente espressi nome, cognome e indirizzo del mittente e che sia fornita la descrizione più precisa possibile dell'accaduto in caso di reclamo.

Il cliente può consegnare il modulo compilato, così come la comunicazione in carta semplice, scegliendo tra le seguenti possibilità:

- direttamente agli ATM POINT, alle cabine degli Operatori di Stazione o del personale in servizio ai parcheggi o presso i chioschi ATM di superficie;
- per posta ad ATM S.p.A. Ufficio Relazione con i Clienti ATM POINT Stazione Metropolitana Duomo M1-M3, Piazza Duomo, 20121 MILANO;
- recandosi di persona all'Ufficio Relazione con i Clienti all'indirizzo sopra indicato, il lunedì e il mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30, il giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI*		
OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
10 giorni**	2,80 giorni	10 giorni**

*Il tempo medio di risposta è calcolato in giorni di calendario.
**L'obiettivo del Contratto di Servizio è 10 giorni.

CALL CENTER			
	OBIETTIVO 2015	31.12.2015	OBIETTIVO 2016
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥85,0%	87,3%	≥85,0%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥95,0%	92,2%	≥95,0%

4. Le indagini di Customer Satisfaction

ATM esegue ogni anno il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti. Attualmente viene utilizzato un modello che prevede:

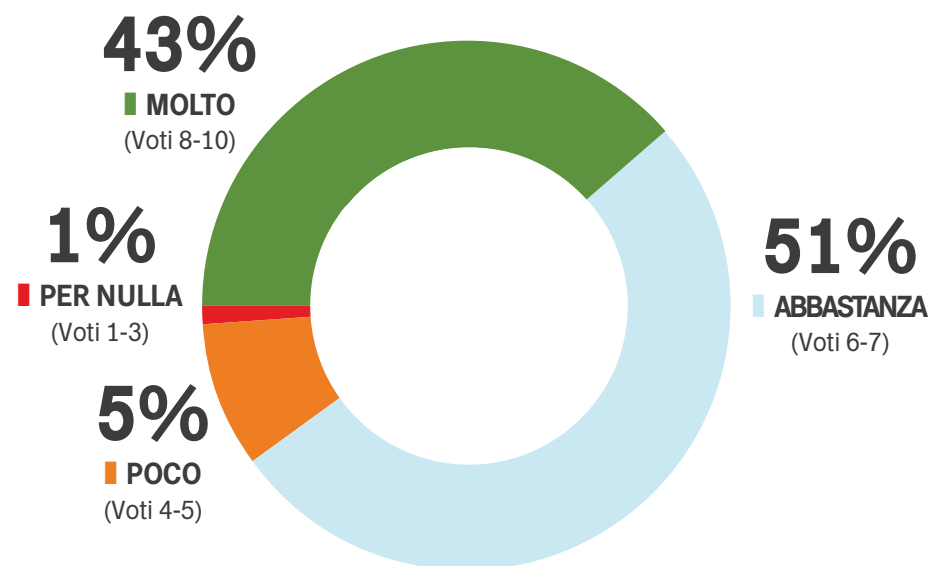
- almeno 3.300 interviste face to face a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea, sono infatti monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁵¹ e le quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Nell'indagine 2015, svolta nel mese di settembre, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 94% e il voto medio risulta pari a 7,3.

⁵¹Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 12, 14, 15, 31, 43, 50, 54, 56, 67, 73, 90, 91, 94, 95.

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO DI ATM

“Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto da ATM?”



CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

AREA DELLA SODDISFAZIONE MOLTO + ABBASTANZA **94%** degli utenti

VOTO MEDIO (1-10) **7,3**

Dati rilevati nel mese di settembre 2015 a cura dell'istituto di ricerche Pragma

LA SODDISFAZIONE PER I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

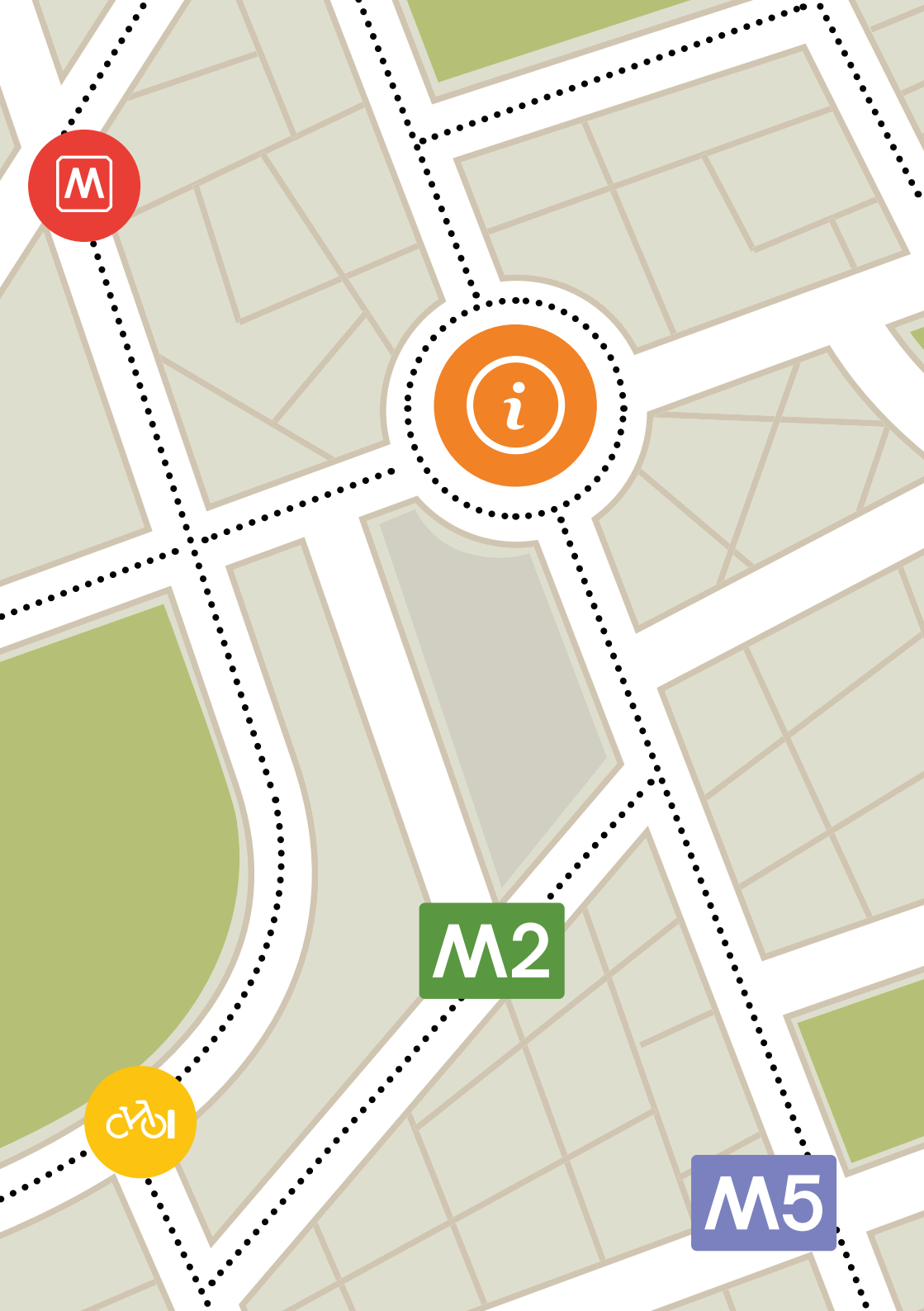
AREA DELLA SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

(chi esprime un giudizio ≥ 6)

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI SETTEMBRE 2015
Facilità di acquisto dei biglietti	94%
Qualità della guida	93%
Sicurezza contro il rischio di incidenti	93%
Cortesia del personale ATM	92%
Tabelle elettroniche alle fermate con i minuti di attesa	92%
Facilità di salita e discesa dai mezzi	92%
Regolarità e puntualità del servizio	91%
Frequenza delle corse	90%
Comodità dei posti a sedere	88%
Comunicazioni sui mezzi e alle fermate	87%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	86%
Pulizia delle vetture	86%
Climatizzazione	79%
Affollamento delle vetture	77%
Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	77%

Dati rilevati nel mese di settembre 2015 a cura dell'istituto di ricerche Pragma



Numeri utili e contatti

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/ E-MAIL/FAX
RECLAMI E SUGGERIMENTI	Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità	ATM S.p.A. Ufficio Relazione con i Clienti ATM POINT Stazione Metropolitana Duomo M1-M3 Piazza Duomo 20121 MILANO	Lunedì e mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30, giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sito internet www.atm.it: moduli per i reclami e per i suggerimenti nella sezione ATM Risponde; ▪ APP ATM Milano: link alla sezione Viaggia con ATM/ ATM Risponde che rimanda alla pagina del sito internet www.atm.it su cui sono presenti i moduli per i reclami e per i suggerimenti
INFORMAZIONI	Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità	ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2	Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30	www.atm.it
UFFICIO STAMPA		ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano		e-mail: ufficiostampa@atm.it
VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI		ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2	Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30	L'elenco delle rivendite ATM è consultabile su www.atm.it attraverso il quale è possibile anche abbonarsi
UFFICIO SUPPORTO CLIENTI*	02.48.03.83.45/46	ATM S.p.A. DCTS – Sosta, Parcheggi e Supporto Clienti Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano	Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it; servizio.rimozioni@atm.it ▪ Fax: 02.48.03.82.70

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/ E-MAIL/FAX
RISARCIMENTI IN CASO DI SINISTRI	02.48.03.75.67 (valido per le denunce); 02.48.03.76.16 (valido esclusivamente per il contatto con il liquidatore). Il servizio di ricevimento via telefono è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30	ATM S.p.A. – Direzione Affari Legali Assicurativi e Societari Viale Molise, 60 20137 Milano	Viale Molise, 60 Milano da lunedì a giovedì dalle 9.00 alle 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.atm.it: è possibile effettuare la denuncia di sinistro attraverso il sito www.atm.it, sezione ATM Risponde ▪ Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90 ▪ Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	02.88.45.39.00 (ra.) da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30	Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 20135 Milano	Via Friuli, 30 Milano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.comune.milano.it, sezione Servizi on line, pagina Oggetti rinvenuti; ▪ Fax: 02.88.45.39.96 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30
RADIOBUS DI QUARTIERE				Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato**, disdetta della prenotazione: call center 02.48.03.48.03
BIKEMI BIKE SHARING				<p>Informazioni: Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sito internet: www.bikemi.it ▪ e-mail: info@bikemi.it
<p>*L'Ufficio Supporto Clienti fornisce informazioni in merito alle contravvenzioni relative ai documenti di viaggio; presso l'Ufficio è possibile effettuare il pagamento delle contravvenzioni per i documenti di viaggio e delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi, il pagamento dell'abbonamento per il parcheggio di Corso Lodi.</p> <p>**La chiamata può essere effettuata trascorsi 10 minuti dall'orario prestabilito di arrivo della vettura.</p>				

Realizzato da

Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Foro Buonaparte, 61
20121 Milano

Design

Shaken, Milano

Milano, luglio 2016

ATM