

ATM

CARTA  
DELLA  
MOBILITÀ  
**ATM**  
2017



# INDICE

<b>■ PARTE 1 INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>	<b>2. Il servizio di trasporto pubblico a chiamata</b>	<b>38</b>
<b>1. Cos'è la Carta della Mobilità</b>	<b>5</b>	2.1 Il Radiobus di Quartiere	38
1.1 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	5	2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo	39
1.2 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	6	2.3 Callbus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio	39
1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio	7	<b>3. I parcheggi e la sosta</b>	<b>40</b>
1.4 Dove e come reperire la Carta della Mobilità	7	3.1 I parcheggi di interscambio	40
		3.2 La sosta su strada	44
		3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	45
<b>■ PARTE 2 ATM SI PRESENTA</b>	<b>8</b>	<b>4. BikeMi, il servizio di bike sharing</b>	<b>46</b>
<b>1. Dimensioni del Gruppo ATM</b>	<b>9</b>		
<b>2. Breve storia di ATM</b>	<b>10</b>	<b>■ PARTE 4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>48</b>
<b>3. Il sistema dei valori</b>	<b>13</b>	<b>1. Gli indicatori</b>	<b>49</b>
<b>4. Il sistema delle certificazioni</b>	<b>14</b>	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
<b>■ PARTE 3 IL SERVIZIO DI ATM</b>	<b>16</b>	<b>■ PARTE 5 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE</b>	<b>58</b>
<b>1. Il servizio di trasporto pubblico locale</b>	<b>17</b>	<b>1. L'informazione al cliente</b>	<b>59</b>
1.1 ATM in numeri	17	<b>2. Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio</b>	<b>62</b>
1.2 Calendario e orari del servizio di trasporto pubblico locale	19	<b>3. Sporgere un reclamo, fornire un suggerimento</b>	<b>64</b>
1.3 Le novità del servizio	23	<b>4. Le indagini di Customer Satisfaction</b>	<b>67</b>
1.4 Il rinnovo della flotta	26		
1.5 Gli interventi di rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione della Linea 2 della metropolitana	29	<b>■ PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI</b>	<b>71</b>
1.6 L'accessibilità	30		
1.7 Gli interventi di rinnovo delle scale mobili in metropolitana	34		
1.8 La security	37		



## 1. INTRODUZIONE

# 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 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 metropolitana<sup>1</sup>;
- 2 dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2017).

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.

### 1.1 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON IL COMUNE DI MILANO

Dal 1° maggio 2010, in forza dell'aggiudicazione della gara bandita dal Comune di Milano, sono stati affidati attraverso il Contratto di Servizio ad ATM Servizi per sette anni, cioè fino al 30 aprile 2017 con proroga al 30 aprile 2018, 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, 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. A seguito dell'aggiudicazione, ATM Servizi è divenuta titolare della gestione della rete urbana e di tutte le linee classificate come di

<sup>1</sup>. A tale proposito si vedano rispettivamente i paragrafi 1.1 e 1.2.

Area Urbana, cioè di collegamento tra il capoluogo e 32 Comuni dell'hinterland<sup>2</sup>; 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. In virtù del Contratto di Servizio 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 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON METRO 5 S.P.A.

La Linea 5 è gestita attraverso il Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

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

*2. 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.*

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 2017, 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 gestione unico in vigore dal 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

## 1.4 DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è disponibile:

- on line sul sito [www.atm.it](http://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.



## 2. ATM SI PRESENTA

### 1. DIMENSIONI DEL GRUPPO ATM

(DATI AL 31.12.2016)

**789,2** milioni

PASSEGGERI TRASPORTATI\*

**177,7** milioni

KM PERCORSI\*

**1.001,1** milioni di euro

VALORE DELLA PRODUZIONE (BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO ATM)

**9.588** persone

PERSONALE DELLE SOCIETÀ INTERAMENTE CONTROLLATE

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

## 2 . BREVE STORIA DI ATM

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".

Per la manifestazione Expo 2015, tenutasi dal 1° maggio al 31 ottobre, ATM ha realizzato un piano di potenziamento eccezionale dell'intero servizio che ha permesso di trasportare in metropolitana, nell'arco del semestre, quasi 12.000.000 di passeggeri da e per il sito espositivo di Rho Fiera

## 2016

Si conclude la fornitura per la M1 e per la M2 dei 30 treni tipo "Leonardo" iniziata nel 2014; il rinnovo della flotta della metropolitana prosegue con l'acquisto di ulteriori 15 convogli tipo "Leonardo" per la M2; a fine 2016 è stata attivata l'opzione per l'acquisto di ulteriori 15 treni per la M1 e per la M2

## 2017

Dal mese di maggio iniziano le consegne dei nuovi treni "Leonardo"; in programma da luglio le consegne dei nuovi autobus urbani da 12 metri con motorizzazione Euro 6 e degli autobus urbani da 18 metri con motorizzazione ibrida\*

\*Informazioni aggiornate al mese di maggio 2017.

## 3. IL SISTEMA DEI VALORI

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che esso 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.

## 4. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate, nonché di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente). In particolare sono state certificate le seguenti attività:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in ambito urbano sia interurbano (inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo);
- 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 filo-ferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- i processi di supporto (risorse umane e marketing, amministrazione, IT e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Q/A, ecc.).

Nell'ambito del rinnovo dei certificati per l'anno 2017, ATM ha ottenuto da Certiquality<sup>3</sup> il riscontro della conformità alle norme per i predetti processi ed ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 anche per le attività di gestione dei parcheggi, della sosta, delle aree di rimozione e per la Funicolare di Como-Brunate.

<sup>3</sup> Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

Nel primo semestre 2017 il Campus ATM, la struttura deputata alla formazione, gli asili nido aziendali e la società Rail Diagnostics S.p.A.<sup>4</sup> sono stati anch'essi valutati attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la certificazione ambientale che si aggiunge a quella per lo schema Qualità conseguita in precedenza.

ATM Servizi Diversificati S.r.l., società che gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche il tram ristorante "ATMosfera", è certificata ISO 9001 dal 2011; nel 2016 ha conseguito l'attestazione di conformità ambientale e all'inizio di luglio 2017 ha ottenuto il riscontro dell'adeguatezza alle ultime revisioni ISO per i propri siti operativi. Con questa verifica, e con anticipo di un anno rispetto al tempo concesso alle aziende, si concluderà il passaggio di allineamento all'edizione 2015 degli standard per tutti i processi e i siti delle società certificate del Gruppo.

A seguito del raggiungimento nel 2012 della prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale che ha riguardato ATM Servizi S.p.A., ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l., la certificazione è stata riconfermata nel 2015 da parte del Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, organismo di certificazione.

Nel corso del 2016 ATM ha consolidato le "buone prassi" introdotte nel 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi Indicatori di Performance, le riunioni periodiche del Social Performance Team e la continuazione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale. Il nuovo approccio del Sistema basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale, relativi all'inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio attento delle attività di tutte le aziende del Gruppo.

La formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

Sul sito [www.atm.it](http://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.

<sup>4</sup> Rail Diagnostics ha per oggetto le attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metrotranviari.



### 3. IL SERVIZIO DI ATM

## 1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

### 1.1 ATM IN NUMERI

(Dati al 31.12.2016)

Territorio servito (km <sup>2</sup> )	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.521.647
Passeggeri trasportati	715.923.728
Km percorsi	154.687.612
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	24.168
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.302

#### RETE METROPOLITANA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	1.014 <sup>5</sup>
Numero treni	169 <sup>6</sup>
Numero stazioni	113

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

<sup>5</sup>. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze della Linea M5 in quanto non di proprietà di ATM.

<sup>6</sup>. Comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.

**RETE AUTOMOBILISTICA<sup>7</sup>**

Numero linee	130
Lunghezza rete (km)	1.161,9 <sup>8</sup>
Parco veicoli*	1.334

**RETE TRANVIARIA<sup>9</sup>**

Numero linee	20
Lunghezza rete (km)	181,8 <sup>10</sup>
Parco veicoli*	493

**RETE FILOVIARIA**

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 <sup>11</sup>
Parco veicoli*	137

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

7. I dati includono le 16 linee in subaffidamento e i bus di quartiere.

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

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

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

11. 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 8.45 e dalle 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	ORARIO ESTIVO
<b>Autobus, filobus e tram urbani</b> Dal 5 settembre 2016 fino al 30 giugno 2017. Riprende a partire dal 4 settembre 2017.	<b>Autobus, filobus e tram urbani</b> Dal 1° luglio al 3 settembre 2017*.

\*Dal 7 agosto al 3 settembre 2017 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	ORARIO ESTIVO
Dal 5 settembre 2016 fino al 7 luglio 2017. Riprende a partire dal 4 settembre 2017.	Dall'8 luglio al 3 settembre 2017*.

\*Dal 7 agosto al 3 settembre 2017 le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì, l'orario festivo il sabato con anticipo apertura del mattino e l'orario festivo la domenica e i festivi.

**LINEA METROPOLITANA M5**

Effettua l'orario invernale fino al 30 luglio 2017; dal 31 luglio al 3 settembre 2017 è in vigore l'orario festivo\*; dal 4 settembre 2017 riprende l'orario invernale.

\*Nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato; la domenica e i festivi effettua l'orario festivo.

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 forza<sup>12</sup>, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00; dalle 7.00 alle 9.30 circa e dalle 17.00 alle 20.00 circa 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

<sup>12</sup> 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.

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 è attiva nelle notti tra venerdì e sabato e tra sabato e festivi (comprese alcune notti prefestive infrasettimanali), ad eccezione delle linee circolari 90/91 (filobus) e delle linee sostitutive delle metropolitane che effettuano servizio notturno tutti i giorni ad esclusione dei giorni 30 aprile, 1° maggio, 24 e 25 dicembre.

**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 <sup>13</sup>	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 5.30 circa<sup>14</sup> e si conclude intorno alle 0.30; la Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40<sup>15</sup> fino alle 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.

<sup>13</sup> Si veda la nota precedente.

<sup>14</sup> Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00 circa.

<sup>15</sup> Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00.

### 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
<b>M1</b> tratta centrale: <b>Sesto 1° Maggio FS - Pagano</b>	2'10"	3'45"	3'10"	4'30"	4'30"	6'
<b>M1</b> diramazioni: -> <b>Rho Fieramilano</b> -> <b>Bisceglie</b>	4'20"	7'30"	6'20"	9'	9'	12'
<b>M2</b> tratta centrale: <b>Famagosta - Cascina Gobba</b>	2'30"	4'	3'45"	5'	6'	7'30"
<b>M2</b> diramazioni: -> <b>Gessate - P.za Abbiategrasso</b> -> <b>Cologno Nord - Assago Milanofiori Forum</b>	5'	12' (A) 6' (B)	7'30"	20' (A) 6'40" (B)	12'	30' (A) 10' (B)
<b>M3</b> <b>S. Donato - Comasina</b>	3'	5'	4'15"	6'15"	6'	7'
<b>M5</b> <b>Bignami Parco Nord - San Siro Stadio</b>	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

### 1.3 LE NOVITÀ DEL SERVIZIO

#### L'ANTICIPO DELL'ORARIO DI APERTURA DEL SERVIZIO DELLA METROPOLITANA

Dal 9 gennaio 2017 ATM ha anticipato l'orario di apertura delle linee metropolitane nei giorni dal lunedì al sabato; il provvedimento nato a seguito delle molte richieste dei clienti, nell'ambito di un progetto condiviso con il Comune di Milano, ha consentito di ampliare l'offerta del servizio favorendo anche gli spostamenti delle persone che raggiungono la città dall'hinterland e agevolando i flussi di interscambio tra i diversi mezzi di trasporto pubblico locale.

-  Capolinea **SESTO 1° MAGGIO FS**: ore **5.40** anziché 6.15
  -  Capolinea **BISCEGLIE**: ore **5.50** anziché 6.20
  -  Capolinea **RHO Fieramilano**: ore **5.50** anziché 6.16
  -  Stazione **Molino Dorino**: ore **5.40** anziché 6.10
- 
-  Capolinea **COLOGNO NORD**: ore **5.50** anziché 6.05
  -  Capolinea **GESSATE**: ore **5.55** (invariato)
  -  Capolinea **P.ZA ABBIATEGRASSO Chiesa Rossa**: ore **5.40** anziché 6.00
  -  Capolinea **ASSAGO Milanofiori Forum**: ore **5.50** anziché 6.00
  -  Stazione **CASCINA GOBBA**: ore **5.45** anziché 6.05
- 
-  Capolinea **COMASINA**: ore **5.45** anziché 6.00
  -  Capolinea **S. DONATO**: ore **5.40** anziché 6.00
- 
-  Capolinea **BIGNAMI Parco Nord**: ore **5.40** anziché 6.00
  -  Capolinea **SAN SIRO Stadio**: ore **5.40** anziché 6.00

In concomitanza all'applicazione del provvedimento i parcheggi di corrispondenza hanno anticipato l'apertura al pubblico alle ore 5.30<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> I parcheggi che hanno anticipato l'apertura alle 5.30 sono sulla M1 Lampugnano, Bisceglie, Molino Dorino e Caterina da Forlì, sulla M2 Famagosta, Cascina Gobba e Romolo multipiano, sulla M3 San Donato, Maciachini e Rogoredo.

## LE MODIFICHE ALLA RETE DI SUPERFICIE

Nel 2016 sono iniziati i lavori anche in centro città per la costruzione della Linea metropolitana 4 o “Linea Blu” che collegherà la zona sudest della città alla zona sudovest, dall’aeroporto di Linate alla stazione di San Cristoforo FS; la M4 si svilupperà su 15 chilometri circa di estensione e 21 stazioni: Linate, Q.re Forlanini, Forlanini FS, Argonne, Susa, Dateo, Tricolore, San Babila, Sforza Policlinico, S. Sofia, Vetra, De Amicis, S. Ambrogio, Parco Solari, Foppa, Washington Bolivar, Tolstoj, Frattini, Gelsomini, Segneri, San Cristoforo; avrà 6 stazioni di interscambio ossia San Cristoforo, Dateo e Forlanini con le Ferrovie dello Stato, San Babila con la M1, S. Ambrogio con la M2, Sforza Policlinico con la M3.

Dal mese di maggio 2016 ATM ha dato attuazione al piano, definito dal Comune di Milano, per la riorganizzazione delle linee di superficie legata all’avvio dei lavori in centro città per la realizzazione della M4. In particolare, con l’apertura dei cantieri per la costruzione delle stazioni di Washington Bolivar, Foppa, Parco Solari e S. Ambrogio sono stati studiati nuovi percorsi dei mezzi pubblici di superficie per garantire il servizio e i collegamenti esistenti tra la periferia ovest e il centro cittadino. Le linee interessate dalle modifiche sono state quelle degli autobus 50, 58, 61: in particolare la linea 50 è stata deviata inizialmente su viale di Porta Vercellina-via Boccaccio e successivamente su viale Misurata e via Costanza; la linea 58 è stata anch’essa deviata nella sola direzione della periferia su via Boccaccio-viale di Porta Vercellina, mantenendo in direzione del centro il transito su via San Vittore per collegare la clinica San Giuseppe; la linea 61 è stata invece attestata in via Washington/piazza Napoli abbandonando il tratto verso la periferia ovest servito dalle linee 50 e 58.

Dal mese di giugno 2016 con l’apertura del cantiere per la realizzazione della stazione M4 di San Babila e del manufatto di largo Augusto<sup>17</sup> sono stati modificati i percorsi in zona delle linee 54, 60, 61, 73, delle sostitutive M1-M3 e della linea N27.

I cantieri aperti sulla Cerchia dei Navigli ed in particolare quello per la realizzazione della stazione De Amicis hanno comportato una modifica di percorso delle linee autobus 94 e della sostitutiva M2, deviate in direzione di piazza Cadorna su via Ariberto o in alternativa su viale Papiniano.

*17. Il manufatto è una struttura interrata non accessibile al pubblico, collocata lungo la linea della metropolitana tra una stazione e l'altra, in questo caso tra le stazioni Sforza Policlinico e San Babila, che ospita locali tecnici, uscite di sicurezza e accessi di pronto intervento per i Vigili del Fuoco.*

Contemporaneamente sono stati avviati i lavori per la riqualificazione di via Monte di Pietà che ha richiesto la deviazione della linea 61 in direzione est su via Verdi-via Manzoni.

Per far fronte all’aumento di passeggeri sulla linea 14 dovuto all’affluenza dalle zone interessate dai cantieri M4, dal mese di dicembre 2016 è stato attivato un primo incremento di servizio sulla tratta sud-ovest fino a P.ta Genova FS M2.

Dal 27 aprile 2017 ATM ha modificato il percorso di alcune linee di superficie quali quelle dei tram 15, 19, 23, 24 e 27 e degli autobus 73 e 99. In particolare il tram 24 ha aumentato la frequenza con 26 corse in più al giorno e, al fine di migliorare la mobilità in centro, ha scambiato il proprio capolinea con quello del 15 attestandosi in piazza Fontana mentre il 15 si attesta in via Dogana; la linea 19 ha assorbito integralmente la linea del tram 23 e una tratta del 27, consentendo ai passeggeri di attraversare tutto il centro senza cambiare tram e interscambiare direttamente con la M1, M2 e M3 e in futuro con la M4; sono stati ottimizzati i percorsi delle linee degli autobus 73 e 99.

Per migliorare il servizio di trasporto pubblico rivolto alle aree periferiche, soprattutto a quelle di nuova espansione, sono state apportate modifiche ad alcune linee quali: la 46 deviata per il quartiere di Cascina Caimera in direzione Famagosta M2, la 78 prolungata verso il nuovo quartiere MiWest di via Mengoni; tra Bisceglie M1, Baggio e Quinto Romano è stata istituita la linea 76. Per rispondere alla richiesta dei cittadini del quartiere Figino è stata istituita dal mese di maggio la nuova linea 80 che sostituisce interamente la linea 72 tra San Siro M5 e Molino Dorino M1 per consentire il collegamento diretto con la fermata De Angeli M1, senza cambiare mezzo e con un maggiore numero di corse.

Anche la rete suburbana è stata coinvolta in interventi di modifica: è stato riorganizzato il servizio nei Comuni di Cesano Boscone e di Assago con la revisione dei percorsi delle linee 322 e 352, la creazione delle nuove linee 323 e 353 e la deviazione della linea 561 a servizio del nuovo centro commerciale di Arese.

## 1.4 IL RINNOVO DELLA FLOTTA

Prosegue il piano degli investimenti per il rinnovo della flotta rivolto all'innalzamento dei livelli di efficienza e di affidabilità del servizio.

### 60 NUOVI TRENI "LEONARDO" PER LA FLOTTA METROPOLITANA

Dopo l'entrata in servizio del primo treno tipo "Leonardo" avvenuta nel 2014 sulla M1, nel mese di giugno 2016 è stata completata la fornitura di un primo lotto di nuovi convogli, 30 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 è proseguito 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 dalla seconda metà del 2017.

A fine 2016 è stata attivata l'opzione per l'acquisto di ulteriori 15 treni, di cui 9 per la linea 2 e 6 per la linea 1, che verranno consegnati a partire da giugno 2018; anche in questo caso l'investimento, pari a 106 milioni di euro, è in autofinanziamento. Quest'ultimo contratto porterà a 60 il numero totale di Leonardo 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 60 NUOVI TRENI TIPO "LEONARDO"

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

### NUOVI AUTOBUS PER LA FLOTTA DI SUPERFICIE

Il rinnovo della flotta degli autobus prosegue con la stipula di un accordo quadro per la fornitura di 125 autobus urbani da 12 metri con motorizzazione Euro 6, a cui se ne aggiungono 11 della medesima tipologia a compensazione di penali legate a ordini avviati in passato.

Le prime consegne di questi veicoli sono previste, attraverso la stipula dei primi contratti applicativi per un totale di 83 autobus, entro l'estate del 2017.

All'inizio del 2016 sono stati pubblicati anche 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. Le gare non sono state assegnate per assenza di offerte conformi; ATM ha quindi provveduto a proporre le gare per la stipula di due contratti quadro per l'acquisto di 120 autobus snodati ibridi diesel-elettrici da 18 metri con motorizzazione Euro 6 e di 25 elettrici da 12 metri:

- il contratto quadro di 120 autobus ibridi diesel-elettrici da 18 metri è già stato assegnato; l'acquisizione di questi veicoli con dotazioni tecnologiche di ultima generazione consente di avviare, contestualmente alla sostituzione degli autobus Euro 2 da 12 metri grazie al contratto dei 125 da 12 metri di cui sopra, anche la sostituzione degli autobus da 18 metri con motorizzazione Euro 3. Un primo contratto applicativo con accesso ai finanziamenti regionali prevede la consegna di 22 autobus ibridi diesel-elettrici verso la seconda metà del 2017;
- l'investimento per i 25 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 un primo lotto di 10 di questi mezzi, che rappresentano un incremento di dotazione del parco, è prevista nel corso dei primi mesi del 2018.

## 20 TRAM DELLA SERIE 4900 COMPLETAMENTE RIMODERNATI

Proseguiranno nel 2017 le operazioni di revamping<sup>18</sup> dei tram della serie 4900, che a fine dicembre 2016 sono state eseguite su 20 vetture; nel corso del 2017 sono previste su ulteriori 12 tram. 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.

## 20 TRAM DELLA SERIE 4700 SOTTOPOSTI A REVISIONE GENERALE

Le 20 vetture interessate dall'intervento di revisione generale, intrapreso dal 2016, sono articolate a due casse su tre carrelli (due motori e uno portante), costruite tra il 1956 ed il 1960; sono tram di media capacità<sup>19</sup> e come tali svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza<sup>20</sup> su cui circolano vetture di maggiore capacità<sup>21</sup>. 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 coinvolge tutte le parti della vettura: le casse per la riparazione degli ammaloramenti delle fiancate, sostituzione del pavimento, sostituzione dell'imperiale<sup>22</sup>, 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.

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

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

20. Per linee di forza si intendono le principali linee di superficie; a tale proposito si veda la nota 12.

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

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

## 1.5 GLI INTERVENTI DI RINNOVO DEGLI IMPIANTI DI ALIMENTAZIONE E TRAZIONE 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 stazioni<sup>23</sup>. Nell'arco degli ultimi dieci anni, tra il 2005 e il 2015, la M2 ha registrato un incremento del numero 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 e trazione elettrica nella tratta Cimiano-Gorgonzola e, successivamente, 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; inoltre verrà rinnovata e sostituita tutta la linea aerea di contatto, inclusi i pali e i portali di sostegno.

La prima fase degli interventi è stata appaltata e la consegna dei lavori è stata formalizzata all'azienda appaltatrice il 31 agosto 2016; attualmente è in corso la redazione del progetto costruttivo e la realizzazione in fabbrica delle apparecchiature di prossima installazione.

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, immessi in servizio nel 2016, si aggiungeranno gli altri 15 della fornitura avviata lo scorso anno<sup>24</sup>.

23. 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.

24. In merito a questo argomento si veda il paragrafo 1.4 Il rinnovo della flotta a pag. 26.

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.

## 1.6 L'ACCESSIBILITÀ

### L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA

Nel 2016 sono stati aperti al pubblico 2 ascensori nella stazione di Lampugnano e 2 a Bonola sulla M1, 2 nuovi impianti tra mezzanino e banchine sono stati aperti nella stazione di Romolo sulla M2 a cui è seguita, nel mese di aprile 2017, l'apertura al pubblico di altri 2 impianti che collegano il mezzanino all'esterno; questi interventi hanno reso completamente accessibili le predette stazioni.

Nel corso del 2017 inizieranno inoltre i lavori per dotare la fermata di Villa Fiorita sulla M2 con ascensori e rampe di accesso.

Tutte le stazioni accessibili delle Linee M1, M2 e M3 sono dotate di pedane mobili per consentire ai passeggeri in carrozzina di superare facilmente il dislivello e la distanza tra la banchina ed il treno. Tutte le stazioni della M5 sono completamente accessibili tramite ascensori.

I treni della metropolitana, su tutte le quattro linee, sono dotati di una postazione riservata ai passeggeri in carrozzina.

In superficie nel 2016 sono stati effettuati interventi di adeguamento di alcune banchine delle fermate delle linee tranviarie 12 e 16<sup>25</sup>, con dimensioni tali da consentire la fuoriuscita della pedana dal tram per favorire l'accesso alla vettura e la discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina. Tra il 2017 e il 2018 è previsto l'adeguamento di altre fermate, fra le quali quelle tranviarie di piazza Cinque Giornate, via Procaccini e piazza Leonardo da Vinci, parte delle fermate delle linee 2, 27 e 90/91.

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

25. Per quanto riguarda la linea 12 sono state adeguate sette banchine nella tratta tra piazza Diocleziano e viale Monte Ceneri, sulla linea 16 tre banchine, di cui due al capolinea di piazza Axum sul piazzale attiguo allo stadio in corrispondenza della stazione San Siro Stadio della M5 e una su via Dessiè.

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 41% dei tram urbani.

Come detto in precedenza, è in corso il revamping<sup>26</sup> di 51 tram della serie 4900, intervento che, per quanto riguarda l'accessibilità, prevede l'installazione sulle vetture di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; alla fine del 2016 erano in servizio 20 tram tipo 4900 rinnovati, previste nel corso del 2017 ulteriori 12 vetture<sup>27</sup>. L'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie: in particolare sulla linea 12 il 30% circa dei tram è ora accessibile e analogamente avverrà sulla linea 16 entro la fine dell'anno.

### L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA

Nella stazione di Centrale FS M2 nel corso del 2017 i percorsi tattili<sup>28</sup> verranno estesi anche alle banchine in occasione del rifacimento dei pavimenti.

Come detto in precedenza, nel 2017 è previsto l'avvio dei lavori per rendere pienamente accessibile la stazione di Villa Fiorita M2; il piano prevede anche la realizzazione dei percorsi tattili e la posa di pavimentazioni sensibili a bordo e a centro banchina. In tutte le stazioni delle Linee M1, M2 e M3 è attivo il sistema di annuncio vocale del nome della fermata ad eccezione dei capilinea<sup>29</sup>; l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno è in funzione sulla M1 nella tratta Sesto Marelli-Pagano per comunicare la destinazione dei convogli diretti a Rho Fieramilano/Bisceglie; sulla M2 il sistema è attivo in tutte le stazioni tra Cascina Gobba e Famagosta, in entrambe le direzioni, per annunciare la destinazione dei convogli diretti a Cologno Nord/Gessate e verso i capilinea P.za Abbiategrasso/Assago Milanofiori Forum.

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

27. In merito agli interventi di *revamping* si veda il paragrafo 1.4 Il rinnovo della flotta a pag.28.

28. I percorsi tattili sono stati posati al piano mezzanino della stazione di Centrale FS M2 nel 2015.

29. Ai capilinea l'annuncio viene effettuato a bordo del treno dal macchinista o dal sistema di annuncio automatico quando presente.

Sull'intera M1 la copertura audio è estesa, oltre che alle banchine, anche a tutto l'ambiente del mezzanino ed ai corridoi.

I nuovi treni Leonardo in circolazione sulla M1 e sulla M2 e i treni Meneghino in circolazione sulla M1, M2 e M3 sono dotati di un sistema audio/video 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 in corrispondenza delle porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta di persone o di oggetti sui binari. 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 e visivo tramite display di prossima fermata.

In superficie tutte le banchine interessate da lavori di adeguamento per l'accessibilità dei passeggeri con disabilità motoria vengono anche attrezzate con percorsi LOGES<sup>30</sup>.

Tutti i mezzi di superficie sono dotati del sistema di annuncio di prossima fermata; i 51 tram della serie 4900, rinnovati o in fase di rinnovo, sono dotati di avvisori acustici (cicalini) che indicano la posizione delle porte aperte come lo sono i tram di più recente acquisizione e i treni della metropolitana.

## L'ACCESSIBILITÀ PER I PASSEGGERI CON DISABILITÀ Uditiva

Nelle banchine di tutte le stazioni delle linee metropolitane<sup>31</sup> e nei mezzanini di alcune stazioni<sup>32</sup> 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 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 M3<sup>33</sup>

30. 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.

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

32. 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.

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

sono presenti display a led che indicano soltanto 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 2016 è proseguita la campagna interna di sensibilizzazione e di formazione del personale di front-line per la gestione della relazione con le persone con disabilità in particolare per i conducenti dei tram; per tutto il personale neoassunto<sup>34</sup> è prevista un'attività di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed una formazione specifica relativa al corretto utilizzo dei dispositivi di bordo per facilitare l'accesso ai mezzi pubblici da parte della clientela con difficoltà motoria o in carrozzina.

## LA COMUNICAZIONE

Sul fronte della comunicazione la sezione del sito [www.atm.it](http://www.atm.it) denominata Passeggeri con disabilità è costantemente aggiornata in particolare con le informazioni relative all'accessibilità delle stazioni della metropolitana. 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; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader: questo consente di arrivare ai risultati di percorso anche solamente ascoltando quanto elaborato dal programma;

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

il formato accessibile, essenziale e in bianco e nero per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso.

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 nello spazio definito in gergo “mantovana”: accanto al nome della stazione viene 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’esterno. Le stazioni della M1, M2 e M3<sup>35</sup> in cui si è reso necessario l’intervento sono 50 su 94; nel corso del 2016 si è quindi provveduto a sostituire le mantovane in 37 stazioni per oltre 200 ingressi: sulla M1 a Inganni, Gambarà, Lotto, Amendola, Pagano, Cadorna FN, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, Palestro, P.ta Venezia, Loreto, Sesto Marelli, Sesto 1° Maggio FS, sulla M2 a P.za Abbiategrasso, P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Cadorna FN, Garibaldi FS, Gioia, Centrale FS, Loreto, Piola, Lambrate FS, Udine, sulla M3 a S. Donato, Corvetto, Missori, Duomo, Montenapoleone, Turati, Repubblica, Centrale FS, Sondrio, Maciachini; le restanti 13 stazioni saranno completate nel corso del 2017: sulla M1 Precotto, Gorla, Bisceglie, Bande Nere e Pero, sulla M2 Cimiano, Romolo e Famagosta, sulla M3 Rogoredo FS, Porto di Mare, Crocetta, Affori FN e Comasina.

## 1.7 GLI INTERVENTI DI RINNOVO DELLE SCALE MOBILI IN METROPOLITANA

Nel 2016 sono proseguiti i lavori di rinnovo, finanziati dal Comune di Milano, in forza del piano avviato dalla seconda metà del 2012<sup>36</sup> volto a sostituire gli impianti

35. Dal progetto è stata esclusa la linea M5 poiché gli ascensori sono sempre ben visibili dall'esterno delle stazioni.

36. 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 sulla linea M1 e Moscova, P.ta Genova FS e S. Ambrogio sulla linea M2.

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.

I 45 nuovi impianti previsti negli appalti del 2014<sup>37</sup> sono stati attivati 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, S. Agostino e P.ta Genova FS sulla Linea 2.

Nel 2016 sono stati avviati i cantieri per la sostituzione di ulteriori 30 impianti di scale mobili<sup>38</sup> riaperti a partire dal mese di settembre dello stesso anno; alla fine di aprile 2017 sui 30 impianti ne sono stati sostituiti 22 nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS (2), Sesto Rondò (2), Precotto (1), Cadorna FN (4), Amendola (2), Molino Dorino (2) sulla linea M1 e Moscova (6), Romolo (2), Gessate (1) sulla M2, entro il mese di luglio 2017 si procederà alla riapertura al pubblico esercizio di ulteriori 8 impianti nelle stazioni di Loreto (2) sulla linea M1 e Cologno Centro (2), Gessate (4) sulla linea M2.

Parallelamente ai lavori di sostituzione, nell’ultimo quadriennio sono stati eseguiti oltre 500 interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti presenti sulle Linee 1, 2 e 3.

SEGUE A PAGINA 36 →

37. 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.

38. Si tratta di due appalti rispettivamente per la sostituzione di 14 e 16 scale mobili.

## I NUOVI IMPIANTI DI SCALE MOBILI NELLE STAZIONI DELLA LINEA 1 E 2 DELLA METROPOLITANA (informazioni aggiornate al 30 aprile 2017)

LINEA METROPOLITANA	STAZIONE METROPOLITANA	NUMERO DEI NUOVI IMPIANTI PER STAZIONE
<b>M1</b>	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	●●	
ROMOLO	●●	
MOSCOVA	●●●●●●	
LANZA	●●●●●●	
CADORNA FN	●●●●	
S. AMBROGIO	●●●	
S. AGOSTINO	●●●	
P.TA GENOVA FS	●●●	
COLOGNO CENTRO	●●	
GESSATE	●●●●	
<b>TOTALE NUOVI IMPIANTI</b>		<b>91</b>

●  
Impianto sostituito nel 2013 (16 in totale)

●  
Impianto sostituito tra la seconda metà del 2014 e maggio 2016 (45 in totale)

●  
Impianto sostituito tra il 2016 e aprile 2017 (22 in totale)

●  
Impianto in sostituzione entro luglio 2017 (8 in totale)

## 1.8 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 e a tutte le sedi e ai depositi 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 dell'Azienda 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 controllo e tutela del patrimonio, segnalate anche dai settori aziendali che afferiscono agli ambiti dell'esercizio e della comunicazione, sia a quelle legate di volta in volta a eventi che coinvolgono le autorità di Pubblica Sicurezza territoriali come concerti, manifestazioni fieristiche o sportive.

Il lavoro di analisi approfondita, svolto in collaborazione con la Prefettura di Milano e con le Forze dell'Ordine, con i Vigili del Fuoco e la Protezione Civile, ha contribuito al proseguimento dell'attività di adozione delle misure organizzative necessarie ad adeguarsi con maggiore efficacia alle continue trasformazioni che la città e il trasporto pubblico richiedono.

Nel corso degli ultimi due anni ATM ha infatti incrementato l'organico degli addetti fino a raggiungere il numero di circa 250 unità operative, di cui 100 con la mansione di Guardia Particolare Giurata, avviando inoltre un programma di allineamento 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 della rete metropolitana ha permesso di intervenire più volte nell'identificazione e nel successivo fermo ad opera delle Forze dell'Ordine dei soggetti autori di reati (ad esempio aggressioni o furti). Inoltre sono stati 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, alternati 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 2016 che, rispetto al 2015, 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. 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.

### 2.1 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 (tranne il 1° Maggio e Natale) 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](http://www.atm.it).

### 2.2 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](http://www.atm.it).

### 2.3 CALLBUS, IL SERVIZIO A CHIAMATA NEL COMUNE DI BASIGLIO

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nelle fasce orarie 9.00-13.30 e 15.30-18.00 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](http://www.atm.it).

## 3. I PARCHEGGI E LA SOSTA

### 3.1 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

ATM Servizi gestisce per conto del Comune di Milano 22 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 Paultese, Rogoredo, Lodi, Forlanini, Molinetto di Lorenteggio, Quarto Oggiaro; dal mese di giugno 2017 ATM ha preso in carico anche il parcheggio Cassiodoro (di prossima apertura), ubicato in corrispondenza della fermata Tre Torri della Linea 5 della metropolitana<sup>39</sup>.

In tutte le strutture possono sostare sia gli autoveicoli sia i motocicli<sup>40</sup> e sono disponibili spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità muniti del contrassegno disabili<sup>41</sup>; 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 servizio<sup>42</sup>.

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

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

41. 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.

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

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](http://www.atm.it).

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).

Dal 9 gennaio 2017 ATM ha anticipato l'orario di apertura delle linee metropolitane nei giorni dal lunedì al sabato; in concomitanza all'applicazione del provvedimento i parcheggi di corrispondenza hanno anticipato l'apertura al pubblico alle ore 5.30<sup>43</sup>.

SEGUE A PAGINA 42 →

43. I parcheggi che hanno anticipato l'apertura alle 5.30 sono sulla M1 Lampugnano, Bisceglie, Molino Dorino e Caterina da Forlì, sulla M2 Famagosta, Cascina Gobba e Romolo multipiano, sulla M3 San Donato, Maciachini e Rogoredo.

### MAPPA DEI PARCHEGGI GESTITI DA ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2017)



**P** PARCHEGGI GESTITI DA ATM

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PER PERSONE CON DISABILITÀ

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PRIORITARI PER DONNE

PARCHEGGIO CON ACCESSO CON TESSERA ELETTRONICA ATM

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

CAPILINEA DELLA RETE METROPOLITANA

\*Parcheggio di prossima apertura.

### I PARCHEGGI GESTITI DA ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2017)

	DENOMINAZIONE PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
<b>M1</b>	LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ <sup>44</sup> , MOLINO DORINO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	S. LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato (mercato settimanale)
<b>M2</b>	EINAUDI <sup>44</sup>	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: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi 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
<b>M3</b>	MACIACHINI, S. DONATO EMILIA, S. DONATO PAULLESE, ROGOREDO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	LODI <sup>44</sup>	accessibile soltanto agli abbonati al parcheggio
<b>M5</b>	CASSIODORO <sup>44</sup> (di prossima apertura)	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
<b>SUPERFICIE</b>	FORLANINI <sup>44</sup> , MOLINETTO DI LORENTEGGIO <sup>44</sup> , QUARTO OGGIARO <sup>44</sup>	tutti i giorni 24/24 ore

44. 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, Lodi si trova in via Colletta vicino alla fermata Lodi TIBB della M3, Cassiodoro è in via Cassiodoro nei pressi della stazione Tre Torri della M5, Forlanini si trova presso l'Aeroporto di Linate in corrispondenza della fermata della Linea 73 Aeroporto Linate-Duomo M1 M3, Molinetto di Lorenteggio è in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore, Quarto Oggiaro si trova di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord.

## 3.2 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 in via del Burchiello e Bastioni di P.ta Venezia in via Città di Fiume)

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](http://www.mycicero.it), EasyPark di EasyPark Italia su [www.easyparkitalia.it](http://www.easyparkitalia.it) e Telepass Pyng di Telepass<sup>45</sup> su [www.telepass.it](http://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;

<sup>45</sup> Pluservice, EasyPark e Telepass sono società selezionate attraverso una manifestazione di interesse pubblicata da ATM nel mese di febbraio 2015.

- con le schede elettroniche a scalare;
- 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](http://www.atm.it).

## 3.3 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 delle richieste di rimozione provenienti dalla Polizia Locale.

ATM è inoltre responsabile 24/24 ore della custodia e restituzione dei veicoli nei depositi di Forlanini, Quarto Oggiaro, Molinetto di Lorenteggio, 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](http://www.atm.it).

## 4. 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 viaggio<sup>46</sup>.

Il servizio di condivisione della bicicletta fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM ha sviluppato per la città: a disposizione ad oggi 3.650 biciclette tradizionali, 1.000 biciclette a pedalata assistita e 280 stazioni attive<sup>47</sup> collocate in punti strategici di Milano fino alla Cerchia filoviaria e all'esterno di quest'ultima lungo le principali vie di accesso alla 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 e quelle a pedalata assistita; a seconda del tipo di bicicletta scelta cambiano le condizioni tariffarie di utilizzo.

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

- collegandosi a [www.bikemi.it](http://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);
- APP BikeMi per smartphone.

<sup>46</sup>. 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.

<sup>47</sup>. Dati aggiornati a maggio 2017.

Per informazioni sul servizio: totem presenti nelle stazioni BikeMi; [www.bikemi.it](http://www.bikemi.it); [info@bikemi.it](mailto:info@bikemi.it); Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana); sportelli ATM POINT; Facebook: [facebook.com/bikemi.milano](https://www.facebook.com/bikemi.milano); Twitter: @BikeMi; Instagram: [bikemi\\_milano](https://www.instagram.com/bikemi_milano).

## 4. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.3 e 1.4 sono presenti i valori delle performance di ATM consuntivati al 31.12.2016 e gli obiettivi al 31.12.2017 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 gestita attraverso il Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

#### 1.1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE<sup>48</sup>

##### INFORMAZIONI AL PUBBLICO

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*			
	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

\*Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

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

## REGOLARITÀ

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*			
	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Autobus	98,2%	99,3%	98,2%
Tram	97,5%	98,9%	97,5%
Filobus	97,7%	99,0%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,8%	99,6%

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

PUNTUALITÀ*			
	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Autobus	97,6%	99,2%	97,6%
Tram	97,8%	98,2%	97,8%
Filobus	97,2%	99,0%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,7%	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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Linee di superficie	≤70,0%	39,8%	≤70,0%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤80,0%	47,4%	≤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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75,0%	81,6%	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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90%	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
31.12.2016	0	60,1%	29,1%	10,8%
Proiezione 2017	0	51,3%	28,9%	19,7%

\*FAP= Filtro antiparticolato

## SICUREZZA

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI*			
	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Autobus	≤24,4	11,8	≤24,4
Tram	≤19,9	7,0	≤19,9
Filobus	≤31,4	11,5	≤31,4
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	4,1	≤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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Linea 1	1.218	1.246	1.246
Linea 2	894	930	930
Linea 3	817	817	817
<b>Totale</b>	<b>2.929</b>	<b>2.993</b>	<b>2.993*</b>

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA			
	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Autobus	100%	77,4%	100%

1.2 IL SERVIZIO DELLA LINEA 5 DELLA METROPOLITANA<sup>49</sup>

## DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA\*

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Linea 5	99,87%	99,90%	99,87%

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

## REGOLARITÀ DELL'ESERCIZIO\*

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Linea 5	99,74%	99,75%	99,74%

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

## PUNTUALITÀ DELL'ESERCIZIO\*

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Linea 5	99,36%	99,49%	99,36%

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

49. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

### 1.3 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA<sup>50</sup>

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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
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.

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

### SICUREZZA

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Incidentalità*	≤24,0	Milano → 6,3 Peschiera Borromeo → 16,5 Basiglio → 33,5	≤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.

### 1.4 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO<sup>51</sup>

#### DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Disponibilità degli impianti di bigliettazione e pagamento*	≥98,0%	97,5%	≥98,0%
- varchi in ingresso e in uscita			
- casse automatiche	≥98,0%	96,3%	≥98,0%
Disponibilità di impianti di struttura (ascensori)*	≥98,0%	98,0%	≥98,0%

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

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

## ACCESSIBILITÀ

	OBIETTIVO 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
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.

## POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ\*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2016	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2016	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Bisceglie	1.354	32	27
Cascina Gobba	1.384	28	28
Caterina da Forlì**	399	7	8
Cologno Nord	651	22	13
Crescenzago	544	10	11
Einaudi	482	18	10
Famagosta	2.196	45	44
Forlanini**	237	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.830	36	37
Lodi	63	2	1
Maciachini	310	7	6
Molinetto di Lorenteggio***	137	4	3
Molino Dorino	1.657	40	33
Quarto Oggiaro***	27	7	1
Rogoredo	701	14	14
Romolo	270	7	5
Romolo multipiano	245	5	5
S. Donato Emilia	966	20	19
S. Donato Paullese	977	20	20
S. Leonardo	325	9	7
<b>Totale</b>	<b>15.197</b>	<b>349</b>	<b>306</b>

\*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.

## 5. L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

### 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 e, in occasione di eventi di particolare rilevanza, anche durante i fine settimana o nelle ore serali. 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 concomitanza a eventi speciali come fiere e festività. L'account risponde anche alle richieste e alle segnalazioni dei passeggeri; per i viaggiatori stranieri è inoltre disponibile l'account @ATMTravelAlerts che fornisce informazioni e supporto in lingua inglese. @atm\_informa è il primo fra gli account Twitter di Infomobilità attivi in Italia con oltre 70.000 tweet pubblicati, quasi 35.000 condivisioni, 98.000 mention ed oltre 230.000 follower<sup>52</sup>;
- applicazione mobile ATM Milano scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android, iOS e Windows Phone. Tra le diverse funzioni: Calcola percorso che mostra anche il costo del biglietto relativo a ciascuna delle opzioni di viaggio prescelte, News con le informazioni dell'Infotrafficco sulla situazione della circolazione dei mezzi, alert in caso di eventuali perturbazioni del servizio, i tweet dell'account @ATM\_informa, Intorno a me segnala i punti di interesse ATM (fermate della metropolitana e di superficie, rivendite autorizzate di documenti di viaggio, BikeMi, parcheggi gestiti da ATM ecc.); la funzione Acquisto biglietti consente al cliente di acquistare direttamente e in qualsiasi momento alcune tipologie di documenti di viaggio con PayPal o con carta di credito. Nell'APP sono inoltre presenti informazioni generiche sul servizio, per i passeggeri con disabilità e relative a biglietti e abbonamenti, parcheggi e sosta, modalità di viaggio;

52. Dati aggiornati a maggio 2017.

- sito internet e sito mobile [www.atm.it](http://www.atm.it) che offrono tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, info traffico con le modifiche programmate del servizio di tram, bus, filobus e metropolitane, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di ATM, consentono la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità del GiroMilano, la ricarica abbonamenti on line (settimanali, mensili e annuali). La versione mobile è stata potenziata in maniera da garantire le informazioni necessarie in special modo a chi è in possesso di telefono smartphone che non è in grado di supportare l'installazione dell'APP ATM Milano; in particolare è possibile consultare la mappa e interagirvi visualizzando le informazioni ad essa correlate<sup>53</sup>;
- 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 ore 7.45 alle 20.00; Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle ore 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30;
- piani linea e orari esposti alle fermate di superficie e della metropolitana;
- annunci sonori a bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni della metropolitana;
- display elettronici presso le pensiline delle fermate 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;

<sup>53</sup>. Le varie potenzialità sono declinate a seconda della tipologia di device e alle sue caratteristiche tecniche.

- video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi e notizie sulla promozione del servizio;
- brochure tematiche dedicate alle agevolazioni tariffarie per le famiglie, agli abbonamenti per i senior, agli abbonamenti per i giovani e per gli studenti, alle offerte riservate alle aziende, ai comuni e alle scuole, al trasporto della bicicletta sui mezzi pubblici, tutte scaricabili dal sito e in distribuzione gratuita agli ATM POINT presso cui sono disponibili gratuitamente anche le mappe della rete ATM; queste ultime sono in distribuzione gratuita anche in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione;
- campagne informative (modifiche della rete di trasporto, abbonamento studenti,...), comportamentali per sensibilizzare i passeggeri al rispetto delle regole di viaggio, campagne per la promozione dei servizi di ATM (acquisto biglietto con l'APP ATM Milano e con SMS,...);
- newsletter ATM informa che diffonde via e-mail informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sulle 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 novità sul servizio e su iniziative di ATM; è disponibile giornalmente anche sul sito internet nella sezione ATM news da cui è possibile scaricarla.

## ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

La squadra di Assistenti alla Clientela offre supporto informativo, anche in lingua straniera, riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai documenti di viaggio. Gli Assistenti sono addetti agli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazione con i Clienti, vendono i documenti di viaggio in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, forniscono informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi.

## 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](http://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 2016 sono pervenuti complessivamente 22.303 reclami, con un incremento rispetto al 2015 pari al 5,05%. 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 2015; al secondo posto i reclami relativi a Puntualità, regolarità e frequenza del servizio in aumento del 5,18% e al terzo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front-line con un incremento del 10,06%.

### DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER CATEGORIA PERVENUTI NELL'ANNO 2016

CATEGORIA	NUMERO RECLAMI 2016
Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai documenti di viaggio	6.181
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	4.979
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	4.230
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	729
<i>reclami per sciopero</i>	20
Comportamento del personale di front-line	3.620
Comfort	1.330
Sicurezza	1.294
Informazione	924
Tariffe e regolamenti	845
Parcheggi e SostaMilano	611
Rete di superficie	472
Impatto ambientale	284
Varie	1.763
<b>Totale</b>	<b>22.303</b>

### 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 ATM Milano, 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.

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;
- 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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
10 giorni**	2,82 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 2016	31.12.2016	OBIETTIVO 2017
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥85,0%	86,25%	≥85,0%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥95,0%	91,40%	≥95,0%

## 4. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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

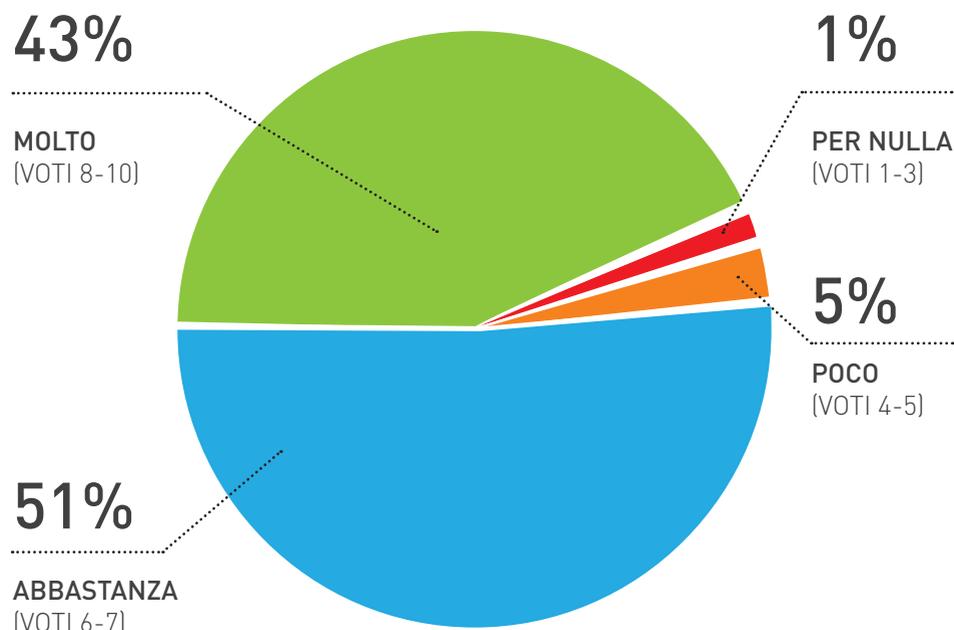
- almeno 3.300 interviste face to face a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea, sono infatti monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram<sup>54</sup> e le quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Nell'indagine 2016, svolta nel mese di aprile, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 94% e il voto medio risulta pari a 7,3.

54. Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 12, 14, 15, 31, 43, 50, 54, 56, 67, 73, 80, 90, 91, 94.

## LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO ATM

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



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

AREA DELLA SODDISFAZIONE  
molto+abbastanza soddisfatti: **94% DEGLI UTENTI**  
chi esprime un giudizio  $\geq 6$

Dati rilevati nel mese di aprile 2016 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  $\geq 6$ )

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI aprile 2016
Qualità della guida	96%
Facilità di acquisto dei biglietti	94%
Cortesìa del personale ATM	94%
Regolarità e puntualità del servizio	94%
Sicurezza contro il rischio di incidenti	94%
Tabelle elettroniche alle fermate con i minuti di attesa	93%
Facilità di salita e discesa dai mezzi	93%
Frequenza delle corse	92%
Comunicazioni sui mezzi e alle fermate	91%
Comodità dei posti a sedere	90%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	86%
Pulizia delle vetture	85%
Climatizzazione	83%
Affollamento delle vetture	80%
Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	79%

Dati rilevati nel mese di aprile 2016 a cura dell'istituto di ricerche Pragma.



## 6. NUMERI UTILI E CONTATTI

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/MAIL/ FAX/CANALI SOCIAL
<b>RECLAMI E SUGGERIMENTI</b>	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	Sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> : 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 <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> su cui sono presenti i moduli per i reclami e per i suggerimenti
<b>INFORMAZIONI</b>	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	<a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>
<b>UFFICIO STAMPA</b>		ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano		e-mail: <a href="mailto:ufficiostampa@atm.it">ufficiostampa@atm.it</a>
<b>VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI</b>		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 sul sito <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> attraverso il quale è possibile anche abbonarsi ai mezzi ATM
<b>UFFICIO SUPPORTO CLIENTI*</b>	02.48.03.83.45/46	ATM Servizi S.p.A. 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	e-mail: <a href="mailto:info.multe-sanzioni@atm.it">info.multe-sanzioni@atm.it</a> ; <a href="mailto:servizio.rimozioni@atm.it">servizio.rimozioni@atm.it</a>  Fax: 02.48.03.82.70

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/MAIL/ FAX/CANALI SOCIAL
<b>RISARCIMENTI IN CASO DI SINISTRI</b>	02.48.03.69.40 (valido per le denunce e 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 lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00	<a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> : è possibile effettuare la denuncia di sinistro attraverso il sito <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> , sezione ATM Risponde  Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90  Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61
<b>OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM</b>	02.88.45.39.00 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	<a href="http://www.comune.milano.it">www.comune.milano.it</a> , 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
<b>SERVIZI A CHIAMATA</b>	Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato**, disdetta della prenotazione: per Radiobus di Quartiere e Callbus call center 02.48.03.48.03; per Chiama Bus numero gratuito 800392928 per chiamate da telefono fisso			<a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>
<b>BIKEMI BIKE SHARING</b>	Informazioni: Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana)			Sito internet: <a href="http://www.bikemi.it">www.bikemi.it</a> e-mail: <a href="mailto:info@bikemi.it">info@bikemi.it</a>  Canali social: Facebook: <a href="https://facebook.com/bikemi.milano">facebook.com/bikemi.milano</a> Twitter: @BikeMi Instagram: <a href="https://www.instagram.com/bikemi_milano">bikemi_milano</a>

\*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 Lodi di via Colletta.

\*\*La chiamata può essere effettuata trascorsi 10 minuti dall'orario prestabilito di arrivo della vettura.

**Realizzato da**

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

**Design**

Shaken, Milano

**Milano, luglio 2017**



Milano



Comune  
di Milano