

# CARTA DELLA MOBILITÀ ATM 2019



# INDICE

	<b>PARTE 1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
1.		<b>COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>5</b>
1.1		Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	5
1.2		Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	6
1.3		Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio	7
1.4		Dove e come reperire la Carta della Mobilità	7
	<b>PARTE 2</b>	<b>ATM SI PRESENTA</b>	<b>8</b>
1.		<b>DIMENSIONI DEL GRUPPO ATM</b>	<b>9</b>
2.		<b>BREVE STORIA DI ATM</b>	<b>10</b>
3.		<b>IL SISTEMA DEI VALORI</b>	<b>12</b>
4.		<b>IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI</b>	<b>13</b>
	<b>PARTE 3</b>	<b>IL SERVIZIO DI ATM</b>	<b>16</b>
1.		<b>IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	<b>17</b>
1.1		ATM in numeri	17
1.2		Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	18
1.2.1		Il servizio di superficie di area urbana	19
1.2.2		Il servizio della metropolitana	21
1.3		Le novità del servizio	23
1.3.1		Le modifiche al servizio di superficie	23
1.3.2		Accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless	27
1.3.3		Il piano di contrasto all'evasione tariffaria	28
1.3.4		L'app ATM Milano	29
1.3.5		Wi-fi gratuito in metropolitana	29
1.3.6		Il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM)	30
1.4		Il rinnovo della flotta	30
1.4.1		La flotta di superficie: il Piano Full Electric	30
1.4.2		Gli interventi di revamping e di revisione generale dei tram	34
1.4.3		La flotta metropolitana: i nuovi treni "Leonardo"	35
1.4.4		Gli interventi di revisione generale dei treni della metropolitana con maggiore anzianità di servizio	36
1.5		Gli interventi di rinnovo della M2	37
1.6		L'accessibilità	39
1.6.1		L'accessibilità per i passeggeri con disabilità motoria	40
1.6.2		L'accessibilità per i passeggeri con disabilità visiva	42
1.6.3		L'accessibilità per i passeggeri con disabilità uditiva	44
1.6.4		La formazione del personale	44
1.6.5		L'informazione e la segnaletica	45
1.7		La security	46

2.		<b>IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA</b>	<b>48</b>
2.1		Il Radiobus di Quartiere	48
2.2		Chiama Bus, il servizio a chiamata nel Comune di Peschiera Borromeo	49
2.3		Smart Bus, il servizio a chiamata nel Comune di Basiglio	49
3.		<b>I PARCHEGGI E LA SOSTA</b>	<b>49</b>
3.1		I parcheggi di interscambio	49
3.2		La sosta su strada	53
3.3		Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	54
4.		<b>BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING</b>	<b>55</b>
	<b>PARTE 4</b>	<b>LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>56</b>
1.		<b>GLI INDICATORI</b>	<b>57</b>
1.1		Il servizio di trasporto pubblico locale	57
1.2		Il servizio della Linea 5 della metropolitana	61
1.3		Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	62
1.4		I parcheggi di interscambio	63
	<b>PARTE 5</b>	<b>L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE</b>	<b>66</b>
1.		<b>L'INFORMAZIONE AL CLIENTE</b>	<b>67</b>
1.1		I canali di informazione	67
1.2		Assistenza ai Clienti	70
2.		<b>IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO</b>	<b>71</b>
3.		<b>SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO</b>	<b>73</b>
3.1		Attraverso l'Infoline ATM	73
3.2		Attraverso il sito internet www.atm.it e l'app ATM Milano	73
3.3		Attraverso il modulo cartaceo	74
3.4		Gli indicatori: il tempo medio di risposta ai reclami e i livelli di servizio del call center	74
4.		<b>LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>75</b>
4.1		La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	76
4.2		La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	77
	<b>PARTE 6</b>	<b>NUMERI UTILI E CONTATTI</b>	<b>78</b>



# PARTE 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 S.p.A. dal Comune di Milano e da Metro 5 S.p.A. rispettivamente per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale, trasporto a chiamata, della sosta su strada e nei parcheggi di interscambio, di rimozione e custodia dei veicoli e per la gestione del 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 (2019).

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° aprile 2018, per effetto della fusione per incorporazione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A., quest'ultima è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana<sup>2</sup>, dei servizi a chiamata urbano e in area urbana nei Comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio, della sosta a pagamento su strada e nei parcheggi di interscambio e dei servizi di rimozione e custodia dei veicoli in ambito comunale. Il Contratto, in vigore dal 1° maggio 2010 per i successivi sette anni, è scaduto il 30 aprile 2017; il Comune ha affidato ad ATM una prosecuzione al 30 aprile 2018, a cui è seguita un'ulteriore prosecuzione valida fino al 31 ottobre 2020.

---

1. In merito ai Contratti di Servizio si vedano i paragrafi 1.1 e 1.2.  
 2. In tale ambito rientrano le linee classificate come di area urbana cioè di collegamento tra il capoluogo e 32 Comuni dell'hinterland che sono: Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiglio, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cusago, Cusano Milanino, Locate di 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.

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 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 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, 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 titoli 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 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, puntualità e regolarità del servizio (vedi Parte 4. La qualità del servizio) e i livelli di soddisfazione della clientela.

### 1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio

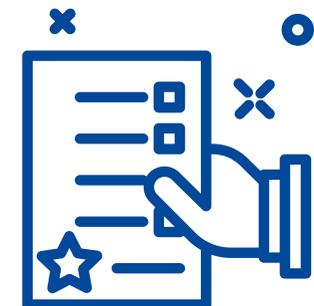
Nel redigere la Carta della Mobilità 2019, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- > 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 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. in vigore dal 27 febbraio 2015.

### 1.4 Dove e come reperire la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è disponibile:

- > online 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.




**PARTE 2** ATM SI PRESENTA



## 1. DIMENSIONI DEL GRUPPO ATM

(DATI AL 31.12.2018)



**853,9** MILIONI  
PASSEGGERI TRASPORTATI\*

**179,7**  
MILIONI  
KM PERCORSI\*



**962,7** MILIONI DI €  
RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI  
(BILANCIO CONSOLIDATO  
DEL GRUPPO ATM)\*\*

**9.884** PERSONE  
PERSONALE DELLE SOCIETÀ  
INTERAMENTE CONTROLLATE



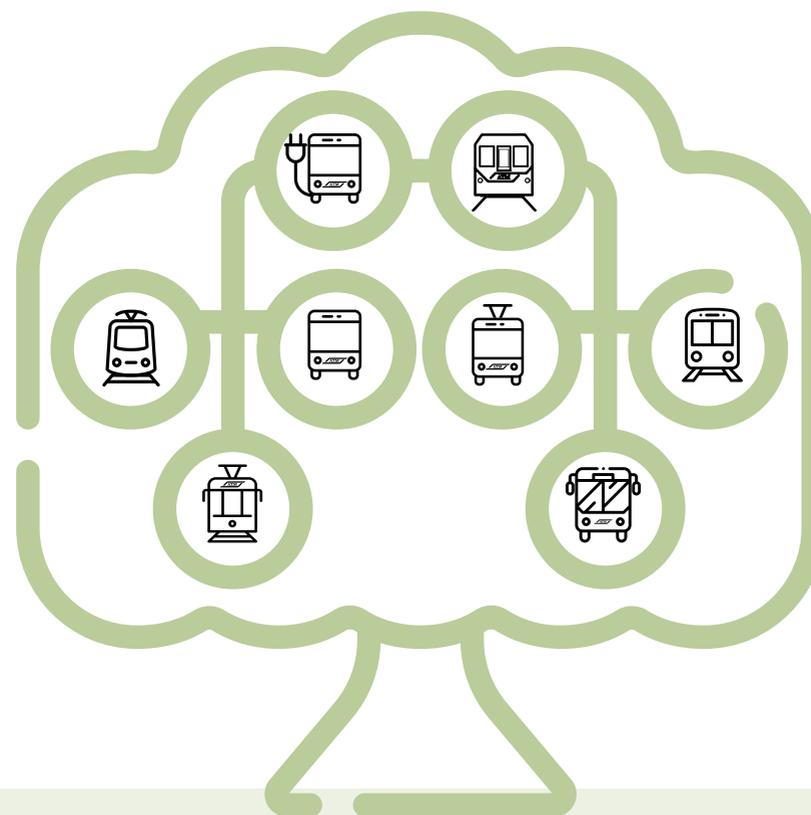
\* I dati si riferiscono al servizio svolto da ATM S.p.A. nella Città metropolitana di Milano e con la funicolare Como-Brunate, da Nord Est Trasporti S.r.l. nella Città metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, Bergamo e Lecco e da Metro Service A/S nella città di Copenaghen.

\*\* Bilancio Consolidato del Gruppo ATM al 31 dicembre 2018 predisposto in conformità ai principi contabili internazionali (International Accounting Standards - IAS e International Financial Reporting Standards - IFRS).

## 2. BREVE STORIA DI ATM

<b>1917</b>	Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine
<b>1931</b>	ATM diventa azienda autonoma
<b>1933</b>	ATM apre all'esercizio la prima linea filoviaria cittadina in servizio ordinario
<b>1934</b>	ATM ottiene in affidamento dal Comune la gestione del servizio degli autobus cittadini
<b>1939</b>	ATM assume l'esercizio delle autolinee interurbane gravitanti su Milano
<b>1964</b>	Viene aperta all'esercizio la Linea 1 della metropolitana sulla tratta Sesto Marelli-Lotto
<b>1969</b>	Viene aperta all'esercizio la Linea 2 della metropolitana sulla tratta Caiazzo-Cascina Gobba
<b>1990</b>	Viene aperta all'esercizio la Linea 3 della metropolitana sulla tratta Centrale-Duomo
<b>1999</b>	ATM diventa azienda speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanese
<b>2001</b>	ATM diventa Società per Azioni
<b>2005</b>	Dal mese di luglio ATM gestisce la Funicolare Como-Brunate
<b>2006</b>	Nasce il Gruppo ATM
<b>2008</b>	Il Gruppo ATM è responsabile della gestione e della manutenzione della metropolitana automatica di Copenaghen attraverso la società controllata Metro Service A/S
	Dal mese di dicembre ATM gestisce BikeMi, il servizio di bike sharing della città di Milano

<b>2013</b>	Viene aperta all'esercizio la Linea 5 della metropolitana sulla tratta Bignami Parco Nord-Zara; la linea viene completata nel 2015 con la stazione di San Siro Stadio
<b>2016</b>	ATM vince la gara per la gestione della Cityringen, la nuova metropolitana di Copenaghen
<b>2018</b>	ATM si aggiudica la gara per il contratto, della durata di cinque anni con un'opzione di proroga per ulteriori tre anni, per la gestione delle due nuove linee della metropolitana di Copenaghen, il cui avvio dell'esercizio è previsto nel 2019, e della nuova linea di light rail



### 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 suoi processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente). L’impegno al miglioramento continuo dei sistemi di gestione è stato confermato dalla Direzione attraverso la revisione della Politica per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza effettuata nel 2018, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell’organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi.

Anche nel 2018 ATM ha ottenuto da Certiquality<sup>3</sup> il riscontro della conformità agli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Il perimetro della certificazione dei sistemi di gestione comprende tutti i processi delle aziende del Gruppo certificate, in particolare:

- > la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- > l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale/complementari (a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele<sup>4</sup> e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per veicoli rimossi) e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico tranviario e filoviario) sia in area urbana sia in area interurbana (inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda);
- > 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;

3. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

4. La metropolitana leggera che collega la M2 dalla stazione di Cascina Gobba all'ospedale San Raffaele e viceversa.

- > la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- > i processi di supporto (risorse umane, formazione, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, amministrazione, IT e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza, ecc.).

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.<sup>5</sup> sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere. Nel mese di novembre 2018 ATM S.p.A. ha inoltre completato l'iter di certificazione del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza rispondente ai requisiti dello standard internazionale BS OHSAS 18001.

A seguito dell'ottenimento nel 2012 della prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale da parte del Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, 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 una prima volta nel 2015 e a maggio 2018. In quest'ultimo rinnovo la certificazione è stata estesa anche a Rail Diagnostics S.p.A. e a Gesam S.r.l.<sup>6</sup>, società del Gruppo ATM; quelle relative ad ATM Servizi ed ATM Servizi Diversificati sono state assorbite dalla certificazione della Capogruppo ATM S.p.A. a seguito della fusione<sup>7</sup>.

Nel corso degli anni ATM ha consolidato le "buone prassi" introdotte nel proprio Sistema di Gestione dal 2015 in linea con la quarta edizione della SA 8000, con l'applicazione dei nuovi indicatori di performance, le riunioni periodiche del Social Performance Team e la prosecuzione 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 secondo i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere progressivamente 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.



5. ATM Servizi Diversificati S.r.l. gestisce servizi speciali e turistici fra cui anche il tram ristorante ATMosfera; Rail Diagnostics S.p.A. ha per oggetto le attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviari.

6. Gesam S.r.l. svolge attività di consulenza nel settore assicurativo, comprensiva di ogni relativo supporto specialistico finalizzato all'istruzione e liquidazione dei sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

7. In merito alla fusione si veda in questo documento il paragrafo 1.1 a pag. 5.

PARTE **3** IL SERVIZIO DI ATM



## 1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

### 1.1 ATM in numeri

(Dati al 31.12.2018)

Territorio servito (km <sup>2</sup> )	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.545.751
Passeggeri trasportati	775.939.918
Km percorsi	156.793.080
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	24.215
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.324

#### RETE METROPOLITANA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	1.029 <sup>8</sup>
Numero treni	171 <sup>9</sup>
Numero stazioni	113

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

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

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

### RETE AUTOMOBILISTICA<sup>10</sup>

Numero linee	131
Lunghezza rete (km)	1.155,6 <sup>11</sup>
Parco veicoli*	1.399

### RETE TRANVIARIA<sup>12</sup>

Numero linee	19
Lunghezza rete (km)	180,2 <sup>13</sup>
Parco veicoli*	493

### RETE FILOVIARIA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 <sup>14</sup>
Parco veicoli*	137

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

## 1.2 Calendario, orari e frequenze 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 proprio controllo 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.

10. I dati includono le 16 linee in subaffidamento e i Radiobus di quartiere.

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

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

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

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

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge ossia 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.

### 1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

#### Calendario

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 3 settembre 2018 fino al 5 luglio 2019. Riprende a partire dal 2 settembre 2019.	Dal 6 luglio al 1° settembre 2019*.

\* Dal 5 al 30 agosto 2019 le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a sabato e l'orario festivo la domenica e i festivi.

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

- > fasce di punta (peak): dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le principali linee di superficie dette linee di forza<sup>15</sup>, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00;
- > fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

15. Linee tranviarie: 2, 3, 4, 9, 12, 14, 15, 24, 27, 31;

linee filoviarie: 90, 91, 92, 93;

linee automobilistiche: 43, 49, 50, 54, 56, 57, 58, 60, 61, 63, 67, 70, 73, 74, 80, 94, 95, 98.

## Orari

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

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

Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività è garantito con orario normale festivo. La rete notturna su alcune linee di autobus 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 N25/N26 (autobus) e delle linee sostitutive delle metropolitane che effettuano servizio notturno tutti i giorni ad esclusione del 30 aprile, 1° maggio, 24 e 25 dicembre.

## Frequenze programmate (in minuti)

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza <sup>16</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.

16. Per le linee di forza si veda la nota precedente.

## 1.2.2 Il servizio della metropolitana

### Calendario

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 3 settembre 2018 fino al 19 luglio 2019. Riprende a partire dal 2 settembre 2019.	Dal 20 luglio al 1° settembre 2019*.

LINEA METROPOLITANA M5
Effettua l'orario invernale fino al 4 agosto 2019; dal 5 agosto al 1° settembre 2019 nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato, la domenica e i festivi effettua l'orario festivo; dal 2 settembre 2019 riprende l'orario invernale.

\* Dal 5 al 23 agosto 2019 nei giorni da lunedì a venerdì sarà in vigore un orario rimodulato.

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

- > fasce di punta (peak): 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 (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

### Orari

Il servizio sulle Linee M1, M2 e M3 della metropolitana ha inizio alle 5.30 circa<sup>17</sup> e si conclude intorno alle 00.30; la Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40<sup>18</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.

17. Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00 circa.

18. Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00.

**Frequenze programmate (in minuti)**

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI 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>-&gt;Rho Fieramilano -&gt;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'	6'40"
<b>M2</b> diramazioni: <b>-&gt;Gessate- P.za Abbiategrasso -&gt;Cologno Nord- Assago Milanofiori Forum</b>	5'	12' (A) 6' (B)	7'30"	20' (A) 6'40" (B)	12'	20' (A) 10' (B)
<b>M3</b> <b>S. Donato- Comasina</b>	3'	4'45"	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**

Il confronto costante e il lavoro congiunto con l'Amministrazione Comunale ha portato all'adozione di provvedimenti volti a potenziare ulteriormente il servizio, fra questi l'estensione della rete verso i quartieri e verso le nuove aree residenziali, l'introduzione di due nuove linee notturne e l'incremento del servizio del Radiobus di Quartiere per adeguare l'offerta ai livelli di domanda.

**1.3.1 Le modifiche al servizio di superficie**

Nel corso del 2018 sono stati adottati diversi provvedimenti per migliorare e potenziare ulteriormente il servizio di trasporto pubblico; le principali azioni promosse, in accordo con il Comune di Milano, hanno interessato soprattutto le zone periferiche, in coerenza con gli impegni assunti dall'Amministrazione Comunale per limitare quanto più possibile le disparità e gli squilibri tra le diverse parti della città; in questo senso sono state operate alcune estensioni della rete verso i nuovi quartieri in via di sviluppo e potenziati i livelli di servizio per corrispondere in maniera sempre più efficace alle rinnovate esigenze di mobilità della popolazione.

Inoltre è proseguita l'opera di estensione della rete di forza verso i Comuni di area urbana finalizzata a drenare il traffico privato che quotidianamente entra in città: tra gli interventi più importanti si annovera il prolungamento della linea del tram 15 verso Rozzano sud, attivato l'8 settembre 2018, a cui è corrisposta la revisione di tutte le linee di area urbana operanti nei Comuni limitrofi a sud di Milano per garantire l'adduzione al nuovo tratto di linea tranviaria e migliorare l'accessibilità territoriale verso i maggiori poli di interesse locale. Tra le linee modificate rientrano: la nuova linea 220 tra Rozzano sud, la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele e il vicino quartiere delle Rose con diramazione verso la stazione ferroviaria di Locate di Triulzi, che ha assorbito la linea 221 precedentemente attiva da Locate di Triulzi FS a Rozzano, la linea 328 anch'essa modificata per migliorare i collegamenti locali e la linea 230 potenziata per assorbire l'aumento di passeggeri diretti all'Ospedale Humanitas e al suo nuovo Campus universitario.

Per quanto riguarda i provvedimenti che hanno interessato l'ambito urbano di Milano, i più rilevanti, suddivisi per zona d'intervento, sono stati:

- > **nella zona nord:** potenziamento della linea 86 con intensificazione del servizio nella fascia mattinale dal 5 febbraio e, successivamente a partire dall'11 giugno, con il miglioramento della connessione dal quartiere Adriano verso la stazione di Precotto M1; potenziamento della linea 40 a partire dal 14 maggio 2018 nel tratto Boccioni-Quarto Oggiaro-Affori-Niguarda per garantire una adeguata capacità di trasporto nelle ore di punta soprattutto in relazione ai flussi di spostamento da e per gli istituti scolastici di via Litta Modignani; ripristino dall'11 giugno del percorso della linea 51 su via Murat, con capolinea a Zara M3 M5, per soddisfare le richieste della cittadinanza pervenute al Municipio 9;
- > **nella zona est:** anticipo dell'orario mattinale nell'intera settimana delle prime corse della linea 73 a partire dal 5 febbraio 2018; transito della linea 45 in via Facchinetti nel quartiere Forlanini a partire dall'11 giugno 2018 per assicurare un servizio più capillare all'interno del quartiere;
- > **nella zona sud:** modifica della linea 71 Romolo M2-Porta Lodovica, a partire dal 1° ottobre dopo un primo miglioramento del servizio nelle ore di morbida avvenuto il 5 febbraio, in attuazione del progetto di ristrutturazione del servizio concordato con i Municipi 5 e 6 che prevedeva il mantenimento della stessa linea 71 sulla tratta Romolo M2-Famagosta M2 e la contestuale istituzione della nuova linea 59, quest'ultima con frequenza migliorata, sulla tratta Famagosta M2-Porta Lodovica. Contemporaneamente è stato modificato anche il servizio serale/notturno in precedenza svolto dal Radiobus di Quartiere Q71 e ora attribuito alla linea 71 prolungandone il percorso fino a Porta Lodovica, con transito in piazza Ventiquattro Maggio ed estendendo l'ambito d'influenza del Radiobus di Quartiere Q46 verso il quartiere Barona; estensione del servizio festivo sulla linea 34, a partire dal 5 febbraio, non più limitato alla tratta quartiere Fatima-via Quaranta ma svolto sull'intero percorso quartiere Fatima-via Toffetti, quindi con transito da Brenta M3; modifica del percorso della linea 46 in direzione Cantalupa, attuato in via definitiva dall'8 novembre

per meglio servire il quartiere; ulteriore potenziamento attivo dal 3 settembre 2018 nella fascia di punta del mattino della linea del tram 24 Vigentino-Duomo a vantaggio del quartiere Ripamonti;

- > **nella zona ovest:** potenziamento della linea 64 Lorenteggio-Bonola M1 nelle fasce di punta di mattino e sera, attivato il 3 settembre per favorire sia il quartiere Lorenteggio, interessato dai cantieri per la costruzione della M4, nei collegamenti con la stazione di Primaticcio M1 sia il quartiere Trenno nei collegamenti con Bonola M1 e San Siro Stadio M5; modifica di percorso della linea 78 a partire dal 1° ottobre con transito all'interno del quartiere Quarto Cagnino (via C. Marx) per migliorare l'accessibilità locale come concordato con il Municipio 7.

Tra i provvedimenti che interessano in maniera più estesa l'ambito urbano rientra l'istituzione della nuova linea circolare notturna N25/N26 attiva tutte le notti<sup>19</sup> che, percorrendo l'intera cerchia dei Bastioni, collega la stazione Centrale FS M2 M3 a Cadorna FN M1 M2, favorendo l'interscambio con le stazioni metropolitane e ferroviarie, in funzione dal 2 maggio, ad integrazione del servizio notturno fornito nell'intera settimana, precedentemente svolto esclusivamente dalle linee sostitutive della metropolitana e dalla circolare filoviaria. Sempre per quanto riguarda il servizio notturno, è stata istituita in via sperimentale la linea 188 attiva nelle notti tra venerdì e sabato e tra sabato e domenica nel periodo dal 26 maggio al 16 settembre per collegare l'Idroscalo (Magnolia) con la stazione di P.ta Vittoria FS.

In ambito suburbano dal 4 giugno 2018 è stata potenziata la linea 783 Bicocca M5-Bresso con estensione del servizio negli orari di morbida del mattino e del pomeriggio e dal 1° ottobre è stata prolungata la linea 727 Stazione Cusano-Cormano FN verso la nuova stazione FN di Cormano/Cusano Milanino.

Sulla rete tranviaria urbana sono proseguiti i lavori per il rinnovo e l'aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura, con conseguenti modifiche temporanee dei percorsi e sostituzioni con autobus; il

19. In sostituzione della linea N6 attiva soltanto nelle notti di venerdì e sabato o prefestivi.

cantiere più complesso è stato quello di piazza Cinque Giornate e corso di Porta Vittoria, i cui lavori erano iniziati durante il periodo estivo del 2017 e sono stati ultimati fra giugno e settembre 2018 con impatto, in differenti fasi, principalmente sulle linee tranviarie 9, 12, 19 e 27 e sulle linee automobilistiche 60, 73, 84, N25, N6 e N27<sup>20</sup>.

Per i lavori di rinnovo della M2, nel 2018 sono state effettuate l'interruzione serale della tratta Cascina Gobba-Gessate e l'istituzione di un servizio autobus sostitutivo dal 15 ottobre per un mese circa.

Come di consueto, durante l'intero anno, sono stati realizzati piani di potenziamento del servizio richiesti dall'Amministrazione Comunale per far fronte a eventi di particolare rilevanza quali quelli fieristici, musicali e sportivi presso il sito Expo, lo stadio San Siro e il Forum di Assago.

I primi mesi del 2019 hanno visto l'attuazione di ulteriori novità di servizio, oltre all'avvio di nuovi cantieri per l'ammodernamento delle infrastrutture. A partire dal 4 marzo è stata effettuata la revisione del servizio del Radiobus di Quartiere per adeguare l'offerta ai livelli di domanda<sup>21</sup>: sono state istituite due nuove linee Q55 e Q76 per servire rispettivamente il quartiere Casoretto-Feltre, con servizio tra Loreto M1 e M2 e Lambrate FS M2, e il quartiere Val D'Intelvi-Quinto Romano, con servizio tra Bisceglie M1 e Quinto Romano e sono state modificate le aree di pertinenza, garantendo una maggiore capillarità delle linee

20. Riguardo al cantiere di piazza Cinque Giornate nell'estate 2018 è stato ultimato il rinnovo dei binari e degli scambi con posa su platea in cemento armato su materassino antivibrante e sostituzione della pavimentazione in masselli con una pavimentazione in asfalto rosso; questo intervento ha consentito sia di diminuire sull'ambiente circostante l'impatto vibroacustico del passaggio dei tram sia di conferire alla pavimentazione stradale una maggiore durabilità. L'installazione dell'impianto di comando scambi in radiofrequenza ha incrementato la sicurezza dell'esercizio. Con il medesimo obiettivo è stato effettuato, sempre nell'estate 2018, l'intervento di rinnovo dei binari in corso di Porta Vittoria e in via Verziere.

Nel 2018 sono stati inoltre rinnovati i binari in via Monti (in corrispondenza dell'attraversamento di via XX Settembre e prima di piazza Virgilio), in via Faruffini (tratta via Alberto Mario-via Previati), in corso Sempione (attraversamento di via Villasanta), in viale Certosa (attraversamento di via del Ghisallo) e nei primi mesi del 2019 in piazza Prealpi-via degli Artieri e sono stati rinnovati gli apparecchi di binario (incroci) in largo D'Ancona, piazzale Stazione Genova e piazza Firenze.

21. Dal 4 marzo il Radiobus di Quartiere si può prenotare, oltre che attraverso il numero telefonico dedicato, anche con l'app ATM Milano; riguardo al Radiobus di Quartiere si veda a pag. 48.

Q34 (percorso prolungato fino a Brenta M3), Q41 (percorso prolungato fino a Bruzzano FN), Q44 (nuovo capolinea Cascina Gobba M2), Q52 (nuovo percorso che serve l'area compresa tra i quartieri Bicocca, Prato Centenaro e Niguarda e contestuale potenziamento e prolungamento del servizio notturno della linea 40 per servire l'area tra Affori FN M3 e Niguarda Parco Nord), Q68 (non effettua servizio nell'area del Cimitero Maggiore) e Q86 (non serve l'area compresa tra via Guidetti, via Padova e via Palmanova attribuita ora alla linea Q44).

I principali lavori di ammodernamento delle infrastrutture, iniziati nel corso del 2019, riguardano la riqualificazione ad oggi delle linee tranviarie 2, 24 e 27 per rendere le fermate più accessibili e migliorare il servizio attraverso l'installazione di semafori intelligenti lungo alcuni percorsi. Prosegue, inoltre, il programma di rinnovo della linea metropolitana M2, con temporanee sospensioni del servizio dalle ore 23 circa sulla tratta Cascina Gobba-Gessate ed istituzione di un collegamento sostitutivo automobilistico. Il programma dei lavori prevede, durante il periodo estivo, la temporanea sospensione del servizio nella tratta Udine-Loreto per consentire gli interventi di impermeabilizzazione delle gallerie.

### 1.3.2 Accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless

Dalla fine di giugno 2018 ATM ha reso disponibile ai propri clienti la possibilità di viaggiare in metropolitana accedendo anche con le carte bancarie contactless aderenti ai circuiti Mastercard, Visa, Maestro e VPay e, dal mese di febbraio 2019, è inoltre possibile accedere anche con American Express senza commissioni aggiuntive.

L'Azienda ha dotato tutte le 113 stazioni della metropolitana di un passaggio dedicato con POS (Point Of Sale), sia in entrata sia in uscita, che consente, avvicinando ad esso la carta, di far scattare il tornello. Per utilizzare il servizio non è necessario registrarsi.

È possibile accedere anche con smartphone e smartwatch sui quali è stata digitalizzata la propria carta di pagamento; il viaggio deve iniziare e terminare sempre con lo stesso supporto (la stessa carta, lo stesso device). Per pagare in modalità contactless, il viaggio deve sempre iniziare in metropolitana.

Questo sistema di pagamento può essere utilizzato per accedere all'intera rete metropolitana; si può proseguire il viaggio sulla sola rete di superficie urbana gestita da ATM nell'ambito della durata massima prevista dal titolo di viaggio. Il sistema calcola i viaggi effettuati nel corso della giornata addebitando sempre la tariffa più vantaggiosa per il passeggero; come qualsiasi altro addebito il costo del biglietto si può visualizzare sull'estratto conto della carta o, in alternativa, anche nell'area riservata del sito internet di ATM a cui è necessario registrarsi. La sperimentazione coinvolge, per ora, solo la rete metropolitana urbana e interurbana, in futuro il progetto interesserà anche i mezzi di superficie: è infatti allo studio l'analisi di fattibilità relativa al progetto di estensione alla rete di superficie che dovrà concludersi entro la fine del 2020 con l'installazione di almeno un lettore EMV Europay Mastercard Visa su ognuno dei veicoli del parco di superficie.

### 1.3.3 Il piano di contrasto all'evasione tariffaria

Sono salite a 107 su 113 le stazioni della rete metropolitana in cui è in vigore l'obbligo di convalida del titolo di viaggio anche in uscita; il provvedimento fa parte del piano di contrasto all'evasione tariffaria potenziato nel corso del 2018 con l'incremento di oltre il 50% del numero dei controllori, che ha permesso di intensificare le verifiche dei titoli di viaggio sia sui treni e nelle stazioni sia a bordo dei mezzi di superficie; in metropolitana le operazioni di verifica vengono effettuate da squadre itineranti, in superficie i controllori sono affiancati, soprattutto sulle linee più sensibili, dagli addetti della Security e da pattuglie della Polizia Locale. Per scoraggiare ulteriormente il fenomeno il piano prevede anche la sostituzione dei vecchi tornelli a braccio meccanico, più facilmente eludibili, con modelli ad ante mobili ad altezza uomo simili a quelli presenti sulla M5; le prime stazioni in cui saranno installati saranno Duomo M1, Cadorna M1 e M2 e P.ta Genova FS M2, per proseguire con P.ta Venezia (lato Oberdan), Lampugnano M1, Centrale FS M2, Garibaldi FS M2 e Lambrate M2 (lato Bottini).

Tra le azioni del piano rientra anche l'introduzione di nuove e più rapide modalità di acquisto del biglietto, ossia con sms e attraverso l'app ATM

Milano, che ATM ha messo a disposizione del cliente negli ultimi anni, fino al più recente sistema di pagamento con carte bancarie contactless ai tornelli della metropolitana.

### 1.3.4 L'app ATM Milano

La versione dell'app, aggiornata a febbraio 2018, è caratterizzata da un nuovo design, da una migliore accessibilità alle informazioni e arricchita da nuove funzionalità: sulla home page, completamente personalizzabile, sono presenti sia gli accessi rapidi alle funzioni più utilizzate quali la geolocalizzazione, i percorsi, le linee, la ricerca e l'acquisto dei biglietti sia informazioni in tempo reale come lo stato delle linee della metropolitana, il tempo residuo dei biglietti convalidati, i tweet, le infotraffico, lo schema della rete metropolitana, i preferiti e l'accesso alle informazioni per viaggiare sui mezzi ATM. Un progetto di sviluppo ha riguardato in particolare nel 2018 la disponibilità delle informazioni relative ai servizi di sharing: sulle mappe sono presenti le posizioni delle auto del car sharing, gli stalli del bike sharing con indicatore della disponibilità di biciclette, i tracciati delle piste ciclabili, le partenze e gli arrivi presso le stazioni ferroviarie e gli aeroporti.

### 1.3.5 Wi-fi gratuito in metropolitana

Dal mese di febbraio 2018 nella stazione di Duomo M1 M3 e da fine maggio in quelle di Cadorna M1 M2 e di San Babila M1 è attivo il servizio gratuito di connessione ad internet. Per poterne usufruire, il passeggero, una volta arrivato in stazione, attiva la rete wi-fi sul proprio smartphone e procede alla registrazione necessaria soltanto al primo accesso, registrazione effettuabile anche attraverso i social network; sulla pagina di benvenuto, ATM rende disponibili informazioni sullo stato del servizio delle linee della metropolitana e messaggi di infomobilità in tempo reale. Al termine di questa fase di sperimentazione l'Azienda intende estendere il servizio gratuito a tutte le 113 stazioni e lungo tutto il percorso della metropolitana; la sperimentazione verrà erogata anche sui mezzi di superficie.

### 1.3.6 Il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM)

Dal 15 luglio 2019 è in vigore il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) in sostituzione del Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese (SITAM); esso si estende a tutti i Comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza.

I nuovi titoli di viaggio sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati, nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del Bacino STIBM. Per tutte le informazioni [www.atm.it](http://www.atm.it).

## 1.4 Il rinnovo della flotta

### 1.4.1 La flotta di superficie: il Piano Full Electric

Prosegue il Piano Full Electric in forza del quale ATM sta investendo nell'acquisto di mezzi elettrici e ibridi, dismettendo progressivamente i veicoli alimentati a diesel. Il Piano, sostenuto da investimenti per oltre 2 miliardi di euro, ha come obiettivi il miglioramento del servizio in quanto a efficienza, accessibilità, competitività, comfort e sostenibilità ambientale. Oltre ad anticipare di cinque anni gli impegni assunti da Milano al vertice Together 4 Climate del network C40 Cities tenutosi a Parigi nel 2017, l'Azienda assicurerà anche gli obiettivi di efficienza e qualità ambientale fissati dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (Pums) del Comune di Milano e dal Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (Paes) sottoscritto nell'ambito del Patto dei Sindaci promosso dalla Commissione Europea.

Alla fine del 2018 la flotta degli autobus risultava composta per circa il 96,5% da mezzi diesel, il 2,3% da ibridi, l'1% da veicoli elettrici e lo 0,2% da mezzi a idrogeno; nei primi mesi del 2019 si è conclusa la fornitura di 25 autobus elettrici, che saranno 200 entro il 2020, a cui si aggiungono ad oggi 103 autobus ibridi<sup>22</sup> da 18 metri che saliranno a 270 nel 2020, oltre a 80 nuovi tram e a 80 nuovi filobus che, gradualmente nei prossimi anni, entreranno a far parte della flotta. A luglio 2019 è stata assegnata la gara ad evidenza pubblica per la fornitura di ulteriori 250 autobus elettrici, la più grossa commessa europea per questo tipo di mezzi; un primo contratto applicativo riguardante

22. Dati aggiornati al mese di luglio 2019.

40 autobus prevede la consegna del primo veicolo entro undici mesi e, per le successive consegne, sono in programma 8 veicoli al mese. Sempre a luglio è stato aggiudicato l'appalto per i nuovi tram con un primo contratto applicativo per la fornitura di 30 veicoli, il primo dei quali entro un anno e mezzo.

Il 2020 vedrà il numero dei veicoli con motorizzazione diesel, in progressiva dismissione, scendere al 60%, il 25% sarà costituito da ibridi e il 15% da mezzi elettrici, nel 2028 la flotta su gomma sarà al 100% sostenibile, di cui l'80% sarà composto da veicoli full electric e il 20% da ibridi, entro la fine del 2030 la flotta autobus sarà al 100% elettrica.

Entro il 2020 è prevista una riduzione di 15.000 tonnellate/anno di CO<sub>2</sub> e di 6 milioni di litri/anno di gasolio; per il 2030 i mezzi ATM consumeranno 30 milioni di litri/anno in meno di gasolio e la produzione di CO<sub>2</sub> si ridurrà di quasi 75.000 tonnellate/anno.

ATM ha aggiudicato nel mese di ottobre 2017 la gara per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine, quindi i mezzi elettrici saranno completamente a emissioni zero, determinando una riduzione di circa 100.000 tonnellate all'anno delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

Nell'ambito del Piano sono in programma anche la costruzione di quattro nuovi depositi full electric, l'ampliamento del deposito di San Donato, che sarà rifornito dei sistemi di ricarica, e il rinnovo di quelli esistenti che ospitano la flotta su gomma, strutture che saranno dotate degli impianti e delle tecnologie adeguate ad ospitare e a ricaricare i veicoli elettrici<sup>23</sup>; gli investimenti riguardano inoltre 83 nuove auto elettriche aziendali<sup>24</sup> utilizzate per l'assistenza in linea ai mezzi, per gli interventi di manutenzione agli impianti della rete metropolitana e tranviaria in sostituzione delle vecchie auto con motore endotermico.

23. Nel 2018 sono state installate nel deposito di San Donato 10 colonnine di ricarica per gli autobus elettrici, l'intervento è proseguito ad inizio 2019 con l'installazione di ulteriori 15 colonnine; ogni impianto eroga corrente alternata a 400 V ed una potenza massima di 80 kW. Nel 2018 è stato anche progettato l'adeguamento dei depositi di Sarca, Giambellino e San Donato per la posa di 175 colonnine con potenza di 100 kW per l'alimentazione di autobus elettrici in corrente continua; la progettazione prevede anche l'installazione ai capilinea in città di 33 impianti Opp Charge della potenza di 200 kW per la ricarica rapida degli autobus tramite pantografo.

24. Tra novembre 2018 e febbraio 2019 sono state installate in 11 sedi aziendali 47 colonnine di ricarica elettrica per le nuove auto di servizio; ogni impianto è equipaggiato con due prese da 22 kW per un totale di 94 punti di ricarica ed è dotato di un sistema di raccolta di dati per il controllo e il monitoraggio della fase di ricarica e per la registrazione dei consumi per ogni auto.

### NUOVI AUTOBUS ELETTRICI

I nuovi autobus elettrici, già in servizio, sono lunghi 12 metri, sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato e postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina; sono alimentati da batterie con tecnologia al litio-ferro-fosforo con capacità complessiva di 240 kWh che garantiscono un'autonomia di circa 180 km, la cui ricarica avviene per mezzo di un impianto con potenza di 80 kW in circa 5 ore al rientro in deposito; non producono emissioni inquinanti (zero particolato, zero ossidi di azoto, zero monossido di carbonio, zero idrocarburi incombusti).

### NUOVI AUTOBUS IBRIDI

La flotta degli autobus ibridi con motorizzazione Euro 6 annovera 103 nuovi veicoli. Questi mezzi, lunghi 18 metri, sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato e due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina; grazie alla tecnologia "stop and go" e alle fasi di arresto e ripartenza "full electric", ossia con motore diesel spento, gli autobus ibridi, rispetto ai tradizionali a diesel, riducono notevolmente il consumo di combustibile, i livelli di emissioni inquinanti e di rumorosità. I nuovi veicoli sono dotati di supercapacitori al posto delle batterie, con un ulteriore miglioramento sull'ottimizzazione dei consumi, rilevati già soddisfacenti in sede di verifiche durante le consegne degli stessi. L'acquisto di questi mezzi consente di avviare la sostituzione degli autobus da 18 metri con motorizzazione Euro 3.

### NUOVI AUTOBUS EURO 6

Il 2018 ha visto la conclusione delle consegne dei 125 autobus urbani da 12 metri con motorizzazione Euro 6, ultima fornitura di autobus a propulsione esclusivamente endotermica; si tratta di veicoli dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato, postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina. Sostituiscono gli autobus con motorizzazione Euro 3 con età superiore a quindici anni.

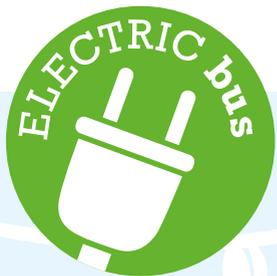
### NUOVI FILOBUS

Nel mese di maggio 2018 è stato assegnato l'accordo quadro per la fornitura di 80 filobus. Nell'ambito di tale accordo è stato siglato il primo contratto applicativo per 30 filobus; la consegna del primo veicolo è avvenuta nel mese di giugno 2019. Si tratta di veicoli snodati lunghi 18 metri, dotati di pianale ribassato, impianto di climatizzazione, videosorveglianza, due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina, marcia autonoma elettrica in caso di assenza di alimentazione dalla linea aerea, funzionalità attualmente non presente sui filobus di vecchia generazione. I nuovi filobus sostituiranno tutti i mezzi da 12 e 18 metri a pianale rialzato costruiti tra gli anni '80 e '90, a fine vita tecnica utile.

### NUOVI TRAM

Come anticipato, il rinnovo della flotta nella direzione dell'elettrico riguarda anche 80 nuovi tram, 50 per il servizio urbano, che sostituiranno i veicoli urbani di media capacità risalenti agli anni '50, '60 e '70<sup>25</sup>, e 30 per il servizio di Milano e hinterland, che sostituiranno tutti gli attuali tram interurbani. I nuovi tram sono lunghi 25 metri, sono bidirezionali per l'utilizzo sulle tranvie interurbane e per agevolare la futura razionalizzazione della rete urbana, sono climatizzati, hanno il pianale ribassato e sono forniti di equipaggiamenti per la sicurezza attiva e

25. Questi veicoli possono trasportare circa 200 passeggeri.



passiva<sup>26</sup>, sono dotati di azionamento di trazione ad inverter e recupero di energia in fase di frenatura che viene successivamente reimmessa in rete per conseguire risparmi energetici fino al 20% rispetto ad un veicolo tradizionale.

#### 1.4.2 Gli interventi di revamping e di revisione generale dei tram

Investimenti rilevanti sono destinati anche agli interventi di revamping<sup>27</sup> e di revisione generale dei tram già in servizio:

- > 45 tram della serie 4900 completamente rimodernati con le operazioni di revamping sui 51 previsti dal programma. Si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il comfort, la sicurezza ed il consumo energetico ai livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. Con il revamping i tram vengono dotati di nuovi impianti di trazione ad inverter e di 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. La conclusione dei lavori sui 51 tram inseriti nel programma è prevista nel corso dell'anno;
- > 20 tram della serie 4700 inseriti nel programma di revisione generale. Le vetture interessate dall'intervento 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>28</sup> e come tali

26. Questi veicoli hanno una struttura conforme ai requisiti delle più recenti disposizioni sulla resistenza all'urto, cabina di guida ad accessibilità protetta a tutela del conducente e sistema anticollisione attivo a supporto della guida in presenza di ostacoli improvvisi, apparato per rilevare la presenza attiva del conducente, impianto di videosorveglianza, bordo sensibile per rilevare gli ostacoli sulle porte passeggeri.

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

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

svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza<sup>29</sup> su cui circolano vetture di maggiore capacità<sup>30</sup>; la revisione generale ha l'obiettivo di poterle mantenere in esercizio per almeno altri vent'anni, senza doverle sottoporre in questo arco di tempo a ulteriori revisioni o a manutenzione straordinaria. L'operazione coinvolge tutte le parti della vettura e prevede la riparazione degli ammaloramenti delle fiancate delle casse, la sostituzione del pavimento e dell'imperiale<sup>31</sup>, il rifacimento dei rivestimenti, il rinnovo degli arredi, la sostituzione di numerosi componenti dei carrelli, il rifacimento di tutti i cablaggi e degli impianti elettromeccanici dell'equipaggiamento elettrico, la sostituzione delle batterie di bordo e l'installazione di un nuovo impianto di illuminazione a led, l'introduzione di un sistema di raffrescamento del posto di guida per un maggior comfort di guida del conducente. Ad oggi è stata completata la revisione generale del terzo tram della serie, sei vetture sono in lavorazione;

- > 125 tram della serie Milano 1928 ("Carrelli") sottoposti a revisione generale; l'intervento, volto anche al miglioramento della sicurezza, nell'ottica della conservazione del valore storico, interessa sia la cassa sia i carrelli. Alla fine del 2018 le vetture revisionate erano 119, alle quali si aggiungeranno nel corso dell'anno le ultime 6.

#### 1.4.3 La flotta metropolitana: i nuovi treni "Leonardo"

Prosegue l'impegno di ATM anche per il rinnovo della flotta della metropolitana: a partire dal 2014 sono stati consegnati 26 nuovi convogli tipo Leonardo per la M1, di cui 22 già in esercizio come i 34 acquistati per

29. Per linee di forza si intendono le principali linee di superficie; a tale proposito si veda la nota 15.

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

31. L'imperiale è la parte superiore della cassa del tram che ha funzione di copertura.

la M2, alla quale sono destinati ulteriori 12 treni attualmente in consegna; quest'ultima fornitura, che consentirà di eliminare completamente le vetture con maggiore anzianità, porterà a 72 il numero totale di Leonardo all'interno della flotta. I nuovi treni sono composti da sei carrozze completamente comunicanti fra loro, sono dotati di impianto di climatizzazione integrale estate/inverno, illuminazione a led, pareti resistenti agli atti vandalici, azionamenti a inverter che garantiscono, rispetto a quelli di vecchia generazione, fino al 25% di risparmio energetico.

#### 1.4.4 Gli interventi di revisione generale dei treni della metropolitana con maggiore anzianità di servizio

Nell'ambito della flotta della metropolitana gli investimenti sono destinati anche agli interventi di revisione generale che attualmente riguardano 32 unità di trazione della Linea 3 costituite da vetture in lega leggera a guida semiautomatica<sup>32</sup> costruite nel 1989, collegate fra loro in composizioni minime di due motrici e una rimorchiata in posizione intermedia, con capacità di trasporto di 650 persone. La revisione generale, avviata nel 2017 e con previsione di conclusione entro il 2020, ha l'obiettivo di garantire la permanenza in esercizio delle unità di trazione per altri 15 anni, cioè sino al raggiungimento della vita tecnica utile stimata in 40 anni; le attività sono principalmente volte alla verifica e al risanamento delle casse e a migliorare alcuni aspetti estetico-funzionali<sup>33</sup>.

32. Le vetture sono a guida semiautomatica in quanto al personale di macchina sono assegnati compiti di controllo nelle fasi di incarozzamento dei passeggeri, apertura/chiusura delle porte e consenso per l'avviamento mentre la marcia avviene in maniera automatica con il controllo dei sistemi di bordo.

33. In particolare vengono controllate le strutture nelle parti maggiormente soggette a sollecitazioni (sede di attacco ralla/carrelli, sede di attacco castelletti/aste di trazione, punti di attacco degli apparecchi al sottocassa) o ad ammaloramento dovuto all'invecchiamento (pavimento in legno, sottopavimento in lamiera, ecc.), vengono revisionati i complessivi principali fra cui i carrelli, i pantografi, il gruppo condizionamento della cabina di guida, vengono rinnovati gli impianti (rifacimento parziale dell'impianto pneumatico per migliorare l'abbattimento della condensa, sostituzione dei serbatoi al sottocassa con altri rispondenti alle normative vigenti, rifacimento e razionalizzazione di alcuni cablaggi), vengono sostituiti i componenti obsoleti con altri di più moderna concezione. Per quanto riguarda gli aspetti estetico-funzionali della vettura, la revisione prevede, fra gli interventi principali, la sostituzione degli impianti di illuminazione interni a neon con impianti a led e l'applicazione di pellicole protettive antigraffio sia sulla parete esterna sia interna del treno.

#### 1.5 Gli interventi di rinnovo della M2

Con i suoi 39,8 chilometri di lunghezza, su cui si trovano 35 stazioni, la Linea 2 della metropolitana, la più estesa della rete milanese, collega la città da nord-est a sud e conduce a tutte le principali stazioni di Milano: Cadorna FN, Garibaldi FS, Centrale FS, P.ta Genova FS e Lambrate FS. Per far fronte alla domanda crescente di trasporto registrata negli ultimi anni, dal 2017 ATM sta realizzando, per la prima volta dall'inaugurazione della Linea avvenuta nel 1969, un importante programma di interventi di rinnovo dell'infrastruttura di proprietà del Comune di Milano che 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. Fanno parte del programma i seguenti interventi:

> **rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione:** i lavori riguardano gli impianti di alimentazione e trazione elettrica nella tratta Cimiano-Gorgonzola e nella tratta Cascina Gobba-Cologno Nord; il programma prevede la sostituzione di tutte le apparecchiature elettromeccaniche delle Sottostazioni Elettriche di Conversione, attive in alcuni casi dagli anni '70, in altri dagli anni '80, che presentano un elevato grado di obsolescenza, ed il rinnovo e la sostituzione di tutta la linea aerea di contatto, inclusi i pali e i portali di sostegno.

Per quanto attiene alla tratta Cimiano-Gorgonzola a fine 2018 sono stati posati 610 pali e 24 portali della linea aerea e sono state ultimate le sottostazioni elettriche di Rombon (Lambrate), Cascina Gobba e Cassina de' Pecchi, quest'ultima a tiristori al fine di poter mantenere costante la tensione in uscita al variare del carico; sono inoltre state installate le nuove cabine elettriche nelle stazioni di Gorgonzola, Cernusco e Cassina de' Pecchi. Sono attualmente in corso gli interventi di rifacimento della sottostazione elettrica di Gorgonzola e di tesatura delle funi e dei fili regolati. Per evitare di condizionare la circolazione dei treni i lavori si svolgono prevalentemente tra le 2.00 e le 5.00 circa del mattino quando il servizio è fermo, con l'impiego di specifiche attrezzature per la minor produzione possibile di rumore.

Secondo il cronoprogramma gli interventi della tratta Cimiano-Gorgonzola saranno completati entro il 2019, i lavori della tratta

Cascina Gobba–Cologno Nord sono in fase di aggiudicazione di gara e dovranno essere terminati entro il 2021;

- > **rinnovo del sistema di segnalamento:** l'obiettivo è l'aumento della frequenza dei convogli e del numero delle corse per garantire, nelle fasce di punta, un treno ogni 90 secondi anziché ogni 120/150 secondi attuali, consentendo così un aumento della capacità di trasporto del 30%, da 40.000 a 52.000 passeggeri trasportati all'ora. Il nuovo sistema di segnalamento sarà a blocco mobile (CBTC communication-based train control) in forza del quale tutti i treni della flotta comunicano con gli apparati di terra tramite il sottosistema di comunicazione radio e sono gestiti dal sistema di Controllo Automatico del Treno (ATC), ogni convoglio mantiene nei confronti di quello che lo precede una distanza di sicurezza calcolata e aggiornata ciclicamente dall'ATC di terra sulla base dei dati ricevuti dall'ATC di bordo e dal sottosistema di Apparati Centrali Statici. Nel mese di marzo 2019 è stata pubblicata la gara per la realizzazione delle opere; il nuovo sistema di segnalamento entrerà in funzione nel 2025;
- > **rinnovo dell'armamento:** gli interventi, propedeutici al funzionamento del nuovo sistema di segnalamento, riguardano la messa in sicurezza dei binari nelle tratte in superficie tra Cascina Gobba e Gessate con posa di nuovi modelli di rotaie (18,2 km di binario), la sostituzione dell'armamento in galleria (1,5 km di binario) e la posa di traverse in legno al posto dei masselli in resina (1,5 km di binario), l'ottimizzazione del tracciato dei binari e degli scambi sul piazzale di Cascina Gobba lato periferia e la rimozione di 16 deviatori. Questi interventi verranno sviluppati con una attenzione particolare alla possibilità di ridurre contemporaneamente anche le vibrazioni generate dal passaggio dei treni sui binari; i lavori si concluderanno entro il 2019;
- > **impermeabilizzazione delle gallerie:** avviati nel mese di febbraio 2019 con il cantiere in superficie in via Pacini per l'effettuazione dei lavori di risanamento della galleria tra le stazioni di Piola e di Lambrate, soggetta ad allagamenti per l'innalzamento della falda acquifera, riguarderanno nel mese di agosto 2019 la tratta sotterranea tra le stazioni di Loreto e di Udine;

- > **miglioramento dell'accessibilità delle stazioni:** i progetti riguardano in particolare la realizzazione di ascensori<sup>34</sup>;
- > **contenimento dell'inquinamento acustico:** il progetto prevede la posa di barriere antirumore sui due lati di via Palmanova tra le stazioni di Cimiano e Cascina Gobba dove la metropolitana corre in superficie vicino alle case;
- > **installazione di nuovi tornelli:** per contrastare il fenomeno dell'evasione tariffaria, in alcune stazioni i vecchi tornelli a braccio meccanico, più facilmente scavalcabili, saranno sostituiti con modelli ad ante mobili ad altezza uomo simili a quelli presenti sulla M5;
- > **rinnovo della flotta della metropolitana:** 34 ad oggi i nuovi treni Leonardo<sup>35</sup> in esercizio sulla M2 che raggiungeranno nei prossimi mesi il numero di 46, consentendo di eliminare progressivamente i treni più obsoleti e di abbassare l'età media dei veicoli.

## 1.6 L'accessibilità

Proseguono gli interventi per migliorare il livello di accessibilità del trasporto per le persone con disabilità e per assicurare a tutti un più comodo e facile uso dei mezzi e delle stazioni.

In metropolitana nel mese di marzo 2019 sono stati aperti all'esercizio due ascensori nella stazione di Villa Fiorita M2 realizzati nell'ambito dell'appalto di riqualificazione della struttura e di superamento delle barriere architettoniche<sup>36</sup>, portando a 86 il numero di stazioni accessibili

34. In merito agli interventi per il miglioramento dell'accessibilità delle stazioni si veda di seguito il paragrafo 1.6.

35. Riguardo ai treni Leonardo si veda il paragrafo 1.4.3.

36. L'appalto è stato diviso in due fasi: nella prima, oltre ai lavori per dotare la stazione di ascensori e di rampe di accesso, a Villa Fiorita è stato realizzato anche un nuovo accesso lungo la banchina in direzione Milano, sono stati installati nuovi tornelli, nuovi impianti di illuminazione a led in banchina, nel sovrappasso e nell'atrio, è stato riqualificato l'impianto di videosorveglianza con l'installazione di nuove telecamere ed è stata rinnovata la segnaletica; nella seconda fase sono state avviate le attività di realizzazione delle nuove strutture di mascheramento delle due scale e del corridoio di scavalco della linea, di rinnovo della copertura e del rivestimento lungo le banchine e di pavimentazione esterna alla stazione.

sulle 113 presenti sulle Linee 1, 2, 3 e 5, pari al 76% del totale; nel mese di aprile è stato pubblicato il bando di gara pubblica per la realizzazione degli interventi per l'installazione di ascensori nelle stazioni di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate sulla M2. Sono stati presentati al Comune i progetti per l'installazione di ascensori nelle stazioni di P.ta Genova FS, Moscova e Piola sulla M2.

Per quanto riguarda il piano di sostituzione delle scale mobili, che ha consentito dal 2012 il rinnovo di 91 impianti<sup>37</sup>, nel 2018 è stata avviata la procedura, mediante gara pubblica, per l'affidamento dei lavori di sostituzione di ulteriori 14 impianti nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS (1), San Babila (2), Pagano (1), Lampugnano (2), Uruguay (2), Bonola (2), S. Leonardo (2) sulla Linea 1 e di Caiazzo (1) e Loreto (1) sulla Linea 2; l'appalto sarà avviato entro il primo semestre del 2019. Nel 2018 sono stati trasmessi al Comune i progetti per la sostituzione di altre 14 scale mobili nelle stazioni di Centrale (6), Cologno Sud (2), Cologno Nord (4) e Cascina Gobba (2) sulla M2 e delle scale mobili e degli ascensori presenti nelle stazioni della M3.

### 1.6.1 L'accessibilità per i passeggeri con disabilità motoria

Riguardo al miglioramento del livello di accessibilità del trasporto in metropolitana, di cui si è detto in precedenza a proposito dei nuovi ascensori, nel 2019 è prevista la conclusione della fase dei lavori di manutenzione straordinaria finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche nella stazione di Villa Fiorita M2 in cui, come anticipato, sono stati installati due ascensori che collegano le banchine con il piano

dei tornelli e con il sovrappasso; in questa fase sono stati ristrutturati anche i servizi igienici ubicati all'interno della stazione per garantire l'accessibilità alle persone con disabilità.

Nel 2019 sono stati avviati gli interventi di sostituzione dei montascale con modelli dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità: è prevista la sostituzione di 68 impianti, 37 sulla M1, 30 sulla M2<sup>38</sup> ed 1 sulla M3<sup>39</sup>; saranno invece rimossi gli impianti presenti nelle stazioni servite da ascensori (12 impianti in totale nelle stazioni di Bonola e Lampugnano sulla M1, Centrale, Loreto e Romolo sulla M2).

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

I treni della metropolitana, su tutte le quattro linee, dispongono della postazione riservata al passeggero in carrozzina.

Per quanto attiene al miglioramento dell'accessibilità del trasporto di superficie, nel 2018 sono stati eseguiti interventi di adeguamento delle banchine di fermata dei tram per renderle più sicure e per conferire loro dimensioni tali da consentire la fuoriuscita della pedana dal veicolo per favorire l'accesso alla vettura e la discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina; i lavori hanno interessato due banchine della linee 27 e 12 situate in corso Ventidue Marzo sul lato verso piazza Cinque Giornate e, nell'ambito del progetto Linee T<sup>40</sup>, le due banchine in viale Ungheria ubicate prima del capolinea del tram 27.

37. Il piano, avviato nel 2012, ha consentito la sostituzione di 91 impianti in 34 stazioni della M1 e della M2, rispettivamente 56 e 35; le stazioni interessate sono state sulla M1 Sesto 1° Maggio FS (2), Sesto Marelli (2), Sesto Rondò (2), Villa San Giovanni (2), Precotto (2) Gorla (2), Turro (2), Rovereto (2), Pasteur (2), Lima (2), Loreto (2), P.ta Venezia (4), Palestro (2), San Babila (2), Cairoli (3), Cordusio (3), Cadorna FN (4), Conciliazione (2), Pagano (2), Buonarroti (2), Amendola (2), Lotto (2), QT8 (2), Bande Nere (2), Molino Dorino (2); sulla M2 sono stati sostituiti 35 impianti nelle stazioni di Romolo (2), Moscova (7), Lanza (6), Cadorna FN (4), S. Ambrogio (3), S. Agostino (3), P.ta Genova FS (3), Cologno Centro (2), Gessate (5).

Il piano prevede anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti: dal 2012 a fine giugno 2018 sono stati eseguiti oltre 685 interventi nelle stazioni delle Linee 1, 2 e 3.

38. Ad eccezione degli impianti presenti nella stazione di Precotto che sono di recente installazione.

39. Gli interventi di sostituzione interessano le seguenti stazioni: sulla M1 Inganni, Bande Nere, Gambara, Amendola, Pagano, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, P.ta Venezia, Gorla, Sesto Marelli, sulla M2 P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Garibaldi FS, Gioia, Piola, Lambrate FS, Udine, Cimiano, Crescenzago, Cascina Gobba, sulla M3 Duomo.

40. Le linee interessate dal progetto sono quelle che viaggiano su ampi tratti protetti, in corsia preferenziale, considerate nel Piano Urbano della Mobilità linee di forza; esse sono la 4, 7, 9, 12, 14, 15, 24, 27 e 41.

Nel 2019, sempre nell'ambito del progetto Linee T e corridoi veloci, è previsto l'adeguamento di altre 82 fermate, di cui 56 afferenti alle linee tranviarie 4, 9, 12, 27 e di 26 banchine lungo la linea 24; è inoltre prevista la realizzazione delle banchine a isola in via Procaccini tra via Messina e piazza Cimitero Monumentale lungo cui è in servizio la linea 10.

Gli investimenti per il rinnovo della flotta effettuati negli ultimi anni 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 e il 49,2% dei filobus, il 48,2% dei tram urbani è dotato di pedana ad azionamento elettrico. Come anticipato, nel corso del 2019 si concluderà il progetto di revamping<sup>41</sup> di 51 tram della serie 4900 che, per quanto riguarda l'accessibilità, ha permesso l'installazione sulle vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; l'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la linea 12 e la 16.

### 1.6.2 L'accessibilità per i passeggeri con disabilità visiva

Nei primi mesi del 2018 sono terminate le attività di riqualificazione della stazione Centrale FS M2 che hanno riguardato anche il rifacimento della pavimentazione delle banchine e dei corridoi con la posa di percorsi di orientamento, guida e sicurezza per persone non vedenti e ipovedenti<sup>42</sup>.

Nell'ambito degli interventi effettuati a Villa Fiorita M2 sono stati posati i percorsi di orientamento, guida e sicurezza e mappe tattili nell'atrio e in 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>43</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.

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 di orientamento, guida e sicurezza conducono dal mezzanino alla banchina in corrispondenza delle porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta 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 di orientamento, guida e sicurezza<sup>44</sup> e prevedono anche il rifacimento di alcuni percorsi pedonali che conducono alla fermata.

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

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

42. La posa dei percorsi di orientamento, guida e sicurezza al piano mezzanino della stazione di Centrale FS M2 è stata eseguita nel 2015.

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

44. 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.

### 1.6.3 L'accessibilità per i passeggeri con disabilità uditiva

Nelle banchine di tutte le stazioni delle linee metropolitane<sup>45</sup> e nei mezzanini di alcune stazioni<sup>46</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<sup>47</sup>, mentre sui treni di vecchia generazione che hanno subito interventi di rinnovo e su alcuni treni della 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 e su quale lato del treno verranno aperte le porte durante la 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.

### 1.6.4 La formazione del personale

Anche nel 2018 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; a tutto il personale neoassunto<sup>48</sup> sono rivolte attività di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed una formazione specifica relativa al corretto utilizzo dei dispositivi di bordo per facilitare il viaggio e l'accesso alla vettura da parte dei passeggeri con difficoltà motoria o in carrozzina.

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

46. 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 Milano Fiori Forum, Assago Milano Fiori Nord, Garibaldi FS e Lambrate FS sulla M2, di Duomo e di Rogoredo FS sulla M3.

47. Pari complessivamente al 64% del totale dei treni in circolazione sulle Linee M1, M2 e M3.

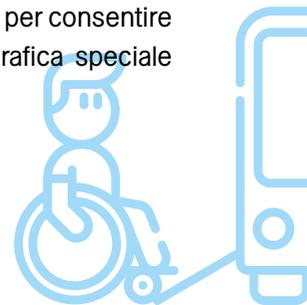
48. Personale neoassunto con la mansione di conducente di autobus, filobus e tram, operatore di stazione, agente di Linea M5, macchinista.

### 1.6.5 L'informazione e la segnaletica

La sezione del sito [www.atm.it](http://www.atm.it) denominata Passeggeri con disabilità è aggiornata con le informazioni relative all'accessibilità delle stazioni della metropolitana e delle linee di superficie. 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 giungere ai risultati di percorso anche solamente ascoltando quanto elaborato dal programma; il formato accessibile, essenziale e in bianco e nero per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso.

Per quanto riguarda la segnaletica di stazione tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019 è stato realizzato un progetto di riqualificazione dell'informazione presente sui 135 varchi dedicati ai passeggeri in carrozzina al fine di renderla uniforme nella veste grafica e nei contenuti in tutte le fermate, di adattarla alla tipologia del singolo varco e di renderla coerente con lo stato dell'accessibilità della stazione. A Villa Fiorita M2 la segnaletica è stata rivista con l'obiettivo di rendere maggiormente visibili i nuovi ascensori e i percorsi dedicati ai passeggeri con disabilità in carrozzina; nelle stazioni di Palestro M1 e di P.za Abbiategrasso M2 gli interventi sono stati rivolti al miglioramento delle indicazioni rispettivamente verso i montascale e verso gli ascensori.

In superficie a bordo dei mezzi è stata migliorata la visibilità della postazione dedicata ai passeggeri in carrozzina e a passeggeri e carrozzine per bambini. Al fine di sollecitare l'attenzione degli automobilisti a non parcheggiare davanti alle fermate degli autobus, rispettando lo spazio necessario affinché il mezzo si accosti alla fermata per consentire l'ingresso ai passeggeri, sono state allestite con una grafica speciale alcune fermate scelte a campione.



## 1.7 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 quali Polizia Locale, Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza, con particolare attenzione alle linee di trasporto ad alta frequentazione, ai parcheggi gestiti da ATM e alle aree di interscambio con la rete ferroviaria. L'Azienda si avvale di una struttura cresciuta nel corso degli anni sulla base di un progetto di incremento del personale che nel 2018 ha consentito di completare il ciclo di formazione di Guardie Particolari Giurate, volto al conseguimento della certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria, rilasciata dalla Questura di Milano, raggiungendo il numero di 130 Guardie Particolari Giurate certificate da impiegare nel presidio delle principali stazioni della metropolitana, nella vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi delle linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, nella vigilanza nelle località aziendali; è previsto un ulteriore aumento del numero delle Guardie che entro la fine del 2019 saranno 150.

Il progetto di incremento dell'organico ha reso anche possibile completare il potenziamento delle tecnologie asservite alla Centrale Operativa Security (SOC Security Operation Center) e lo spostamento della stessa all'interno del complesso delle Centrali Operative dell'esercizio metropolitano e di superficie; è stato inoltre concluso il processo di qualificazione del personale addetto al monitoraggio e alla gestione delle oltre 6.000 telecamere e degli oltre 4.000 allarmi che garantiscono agli addetti della Security il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 nel presidio di stazioni e depositi aziendali.

Grazie alle risorse impiegate, nel 2018 si è registrata una significativa riduzione del numero delle aggressioni al personale di front line ATM (-21% rispetto al 2017), del numero degli imbrattamenti dei treni della metropolitana (-20% rispetto al 2017) e degli atti vandalici in metropolitana e in superficie.

Il Comitato Sicurezza ATM ha riunito anche nel 2018 con frequenza mensile tutte le componenti istituzionali impegnate sul territorio quali la Polizia Locale, la Polizia di Stato e i Carabinieri; ha analizzato le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e dalle segnalazioni che provengono dai vari settori aziendali, programmando attività mirate a risolvere criticità ripetute o a monitorare fenomeni potenzialmente critici. Dal confronto costante con i rappresentanti delle Forze di Polizia è nato un progetto di condivisione di procedure operative che ha posto le basi per attività congiunte di vigilanza, formazione ed esercitazione.

Nel mese di ottobre 2018 ATM ha coordinato ed organizzato, presso la sede di viale Monte Rosa, un workshop internazionale inerente alle problematiche di sicurezza del patrimonio e dei clienti sulle reti di trasporto di aree metropolitane vaste.



## 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 gestisce il servizio a chiamata attivo nei Comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio.

### 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 quindici 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 un Radiobus al capolinea 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 nelle vie del quartiere 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 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), Bicocca-Niguarda (Q52), Bonola-Gallaratese (Q68), Udine-Rizzoli (Q75), Portello-San Siro (Q78), Chiesa Rossa-Gratosoglio (Q79), Adriano-Precotto (Q86) e Santa Giulia-Rogoredo (Q88). A partire dal 4 marzo 2019 il servizio è stato incrementato con l'istituzione di due nuove linee, la Q55 per il quartiere Casoretto-Feltre e la Q76 per Val D'Intelvi-Quinto Romano; sono stati inoltre modificati i percorsi e le aree di influenza delle linee Q34, Q39, Q41, Q44, Q52, Q68, Q75 e Q86 con l'obiettivo di migliorare l'interscambio con la metropolitana e/o con le linee di forza di superficie in servizio tra le 22.00 e le 2.00.

Per la prenotazione del servizio e per la sua disdetta, per il mancato arrivo del Radiobus prenotato è attivo il call center 02.48.03.48.03; tutte

le informazioni relative alle modalità di accesso al Radiobus di Quartiere sono disponibili sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) e anche sull'app ufficiale di ATM Milano, tramite la quale, accedendo all'area dedicata, si può effettuare la prenotazione, consultare gli orari e le fermate.

### 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 Smart Bus, 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 e in alcune aree di interesse pubblico del Comune di Rozzano; 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 gestisce per conto del Comune di Milano 23 parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio del Comune 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: Bisceglie, Caterina da Forlì, Lampugnano, Molino Dorino, S. Leonardo, Cascina Gobba, Cologno Nord, Crescenzago, Famagosta, Gessate, Romolo struttura multipiano, Romolo struttura a raso, Maciachini, Rogoredo, S. Donato Emilia, S. Donato Paulese, Forlanini, Molinetto di

Lorenteggio, Abbiategrasso e Quarto Oggiaro detti di interscambio, Einaudi e Cassiodoro detti a rotazione e Lodi<sup>49</sup> accessibile soltanto con abbonamento.

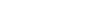
In tutte le strutture sono disponibili spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità muniti del contrassegno di parcheggio per disabili<sup>50</sup>; alcuni parcheggi sono dotati di posti dedicati alle donne, individuabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio<sup>51</sup>.

Nei parcheggi di interscambio sono in vigore tariffe per sosta occasionale e a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità oraria diurna, serale o di 24 ore, che si caricano su tessera elettronica presso le casse automatiche, per Molino Dorino gli abbonamenti sono in vendita esclusivamente online con registrazione della targa del cliente; nei parcheggi Einaudi e Cassiodoro sono in vigore tariffe a rotazione oraria e tipologie di abbonamento mensili, trimestrali ed annuali 24 ore su 24; il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24<sup>52</sup>.

Entro l'estate 2019 è in programma l'apertura del parcheggio Bovio (250 posti) ubicato in via Bovio in prossimità della fermata M3 Maciachini, che porterà a 24 il numero dei parcheggi gestiti da ATM.

### Mappa dei parcheggi gestiti da ATM (Informazioni aggiornate a giugno 2019)



-  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

49. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa pubblicata a pag. 51.  
 50. Per poter usufruire della gratuità è necessario essere in possesso del contrassegno di parcheggio per disabili e presentarsi agli sportelli Info Park all'interno di ciascun parcheggio per la validazione del ticket che consente l'uscita.  
 51. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pag. 51.  
 52. In tutti i parcheggi il pagamento della sosta occasionale e degli abbonamenti si effettua alle casse automatiche o direttamente agli operatori presso gli sportelli Info Park ad eccezione di Molino Dorino per il quale l'acquisto degli abbonamenti è online <https://molino.parcheggiatm.it>; la sosta degli autoveicoli e dei motocicli è regolata dalle medesime tariffe. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascuna struttura sono disponibili sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it).

### I parcheggi gestiti da ATM

(Informazioni aggiornate a giugno 2019)

	DENOMINAZIONE PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
<b>M1</b>	LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ*, 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*	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
	ABBIATEGRASSO	tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00
<b>M3</b>	MACIACHINI, S. DONATO EMILIA, S. DONATO PAULLESE, ROGOREDO, BOVIO (prossima apertura)	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	LODI*	accessibile soltanto agli abbonati al parcheggio
<b>M5</b>	CASSIODORO*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	FORLANINI*, MOLINETTO DI LORENTEGGIO*, QUARTO OGGIARO*	tutti i giorni 24/24 ore

\* 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, Abbiategrasso si trova lungo via dei Missaglia in corrispondenza della stazione P.za Abbiategrasso della M2, Bovio (di prossima apertura) è in via Bovio vicino alla fermata Maciachini della M3, 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 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 ambiti e hanno discipline diverse a seconda di orari, tariffe e durata di applicazione del pagamento.

Gli ambiti di sosta sono:

- > Area C: Centro storico e Bastioni (ambiti 1, 3, 4, 5, 6, 7)
- > Corona filoviaria (ambiti 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23)
- > Cerchia extrafiloviaria (ambiti 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43)
- > San Siro (ambito 8)
- > Interscambio Via Impastato (ambito 38)

All'interno di alcuni ambiti (filoviari ed extrafiloviari) sono presenti aree di sosta riservate ai bus turistici (in via del Burchiello in zona Pagano, presso i Bastioni di P.ta Venezia e in via Città di Fiume, via Valtellina e via del Mugello). La disciplina della sosta (giorni, tariffe e orari) è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta.

La sosta può essere pagata tramite:

- > parcometri con moneta e con carte bancarie<sup>53</sup>; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico e acquistare i ticket di ingresso in Area C;
- > inviando un SMS al numero 48444 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora, scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico<sup>54</sup>;
- > app per smartphone (scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone): MyCicero di Mycicero disponibile su [www.mycicero.it](http://www.mycicero.it), EasyPark di EasyPark Italia su [www.easyparkitalia.it](http://www.easyparkitalia.it), TelepassPay di Telepass<sup>55</sup> su [www.telepass.com](http://www.telepass.com);
- > abbonamenti extrafiloviari ordinari disponibili direttamente sull'app MyCicero;

53. Al momento del pagamento è obbligatorio digitare sulla tastiera del parcometro il numero di targa del veicolo parcheggiato; non è più necessario esporre sul cruscotto il biglietto che rimane al cliente come ricevuta.

54. Il servizio è disponibile ai clienti di Tim, Wind, Tre e Vodafone.

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

- > abbonamenti extrafiloviari per abbonati al trasporto pubblico locale disponibili sull'app MyCicero, previa verifica dell'avvenuto acquisto dell'abbonamento al trasporto pubblico locale;
- > abbonamenti agevolati disponibili per tutti gli ambiti di sosta per alcune categorie di lavoratori (operatori locali, turnisti, addetti agli esercizi di somministrazione, addetti a funzioni di primaria utilità pubblica); sono in vendita sull'app MyCicero previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito [www.atm.it](http://www.atm.it);
- > crediti agevolati disponibili per alcune categorie di lavoratori (agenti di commercio, manutentori) acquistabili sull'app MyCicero previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito [www.atm.it](http://www.atm.it).

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 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 attrezzati sul territorio per la gestione delle richieste di rimozione provenienti dalla Polizia Locale.

ATM è inoltre responsabile 24 ore su 24 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



Dal 2008 ATM gestisce BikeMi, il bike sharing station based<sup>56</sup> di Milano, sistema di trasporto innovativo ed ecologico, complementare al servizio pubblico di linea, da utilizzare per brevi e rapidi spostamenti in città. BikeMi fa parte della piattaforma integrata di mobilità che l'Azienda ha sviluppato per la città: ad oggi sono a disposizione 3.650 biciclette tradizionali e 1.150 biciclette a pedalata assistita, di cui 150 equipaggiate anche con seggiolino per bambini. Le biciclette sono gestite tramite una rete di 291 stazioni<sup>57</sup>, di cui 7 in zona Corvetto/Brenta dotate di hotspot wi-fi, per un totale di oltre 8.500 stalli di presa/rilascio, ubicate in centro, nei pressi dei principali luoghi di interesse e in altre aree strategiche di Milano. In accordo con il Comune, ATM sta sviluppando alcuni progetti per incrementare il servizio con ulteriori 33 stazioni in aree oggi parzialmente scoperte, il potenziamento di alcune stazioni collocate nel centro di Milano e l'introduzione di 630 nuove biciclette nel corso del 2019. BikeMi, che conta oltre 650.000 iscritti, è normalmente attivo tutti i giorni dalle 7.00 all'1.00 di notte; in primavera/estate e in occasione di eventi speciali l'orario viene esteso.

Al servizio si accede previa sottoscrizione di un abbonamento in vendita in tre tipologie: annuale, settimanale e giornaliero. Con lo stesso abbonamento è possibile prelevare presso tutte le stazioni sia le biciclette tradizionali sia 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);
- > recandosi presso uno degli ATM POINT;
- > chiamando l'Infoline ATM 02.48.607.607 (soltanto per gli abbonamenti settimanali e giornalieri);
- > scaricando l'app BikeMi per smartphone.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili: sui totem presenti nelle stazioni BikeMi; sul sito [www.bikemi.it](http://www.bikemi.it); inviando una mail a [info@bikemi.it](mailto:info@bikemi.it); contattando l'Infoline ATM al numero 02.48.607.607; recandosi agli sportelli ATM POINT; sui canali social Facebook: [facebook.com/bikemi.milano](https://www.facebook.com/bikemi.milano), Twitter: @BikeMi, Instagram: [bikemi\\_milano](https://www.instagram.com/bikemi_milano), YouTube: canale BikeMi.

<sup>56</sup>. Servizio gestito su stazioni fisse.

<sup>57</sup>. Dati aggiornati a maggio 2019.

PARTE **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 31.12.2018 e gli obiettivi al 31.12.2019 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>58</sup>

#### Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*			
	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

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

<sup>58</sup>. 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Autobus	98,2%	99,2%	98,2%
Tram	97,5%	99%	97,5%
Filobus	97,7%	98,7%	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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Autobus	97,6%	99,1%	97,6%
Tram	97,8%	98,9%	97,8%
Filobus	97,2%	99%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,8%	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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Linee di superficie	≤70%	42,4%	≤70%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤80%	50,9%	≤80%

\* 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	86,2%	75%
% 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
% 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%	95,7%	100%

**Ambiente**

	EURO 0	EURO 2 con FAP* ed EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2018	0%	46%	28,4%	25,6%
Proiezione 2019	0%	33,3%	29,6%	37,1%

\* FAP= Filtro antiparticolato

**Sicurezza**

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI*			
Tipo di vetture	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Autobus	≤24,4	11,7	≤24,4
Tram	≤19,9	7,2	≤19,9
Filobus	≤31,4	9,2	≤31,4
Treni della metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	3,7	≤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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Linea 1	1.246	1.246	1.246
Linea 2	930	968	968
Linea 3	817	819	819
<b>Totale</b>	<b>2.993</b>	<b>3.033</b>	<b>3.033*</b>

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

**% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA**

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Autobus	100%	85,5%	100%

**1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana<sup>59</sup>**

**Disponibilità del sistema\***

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Linea 5	98,10%	99,98%	98,10%

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

**Regolarità dell'esercizio\***

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Linea 5	95,86%	99,94%	95,86%

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

**Puntualità dell'esercizio\***

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Linea 5	97,25%	99,75%	97,25%

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

59. 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>60</sup>

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

#### Comfort

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
CLIMATIZZAZIONE*	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO: vendita dei titoli 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Accessibilità per i 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.

60. 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
INCIDENTALITÀ*	≤24	Milano→13,38 Peschiera Borromeo→11,8 Basiglio→0	≤24

\* 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>61</sup>

#### Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	96%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	96,9%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	98,1%	≥98%

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

61. 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 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
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 motoria.

**POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA\***

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2018	Numero posti riservati ai clienti con disabilità motoria al 31.12.2018	Numero posti riservati ai clienti con disabilità motoria previsti dal D.M. 236/89
Bisceglie	1.354	32	27
Cascina Gobba	1.384	28	28
Cassiodoro	350	7	7
Caterina da Forlì**	399	7	8
Cologno Nord	651	22	13
Crescenzago	544	10	11
Einaudi	727	18	10
Famagosta	2.196	45	44
Forlanini**	237	6	5

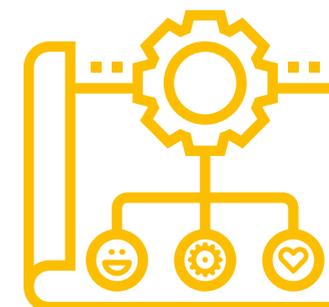
SEGUE >

\* L'indicatore rappresenta in dettaglio il numero minimo di posti riservati ai clienti con disabilità motoria 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.

Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.836	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>15.798</b>	<b>356</b>	<b>313</b>

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





PARTE

5

## L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE



## 1. L'INFORMAZIONE AL CLIENTE



### 1.1 I canali di informazione

ATM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- > account Twitter @atm\_informa. Attivo 7 giorni su 7, dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00, nel fine settimana dalle 9.00 alle 19.00. I tweet, inviati dalle Sale Operative delle linee di superficie e delle metropolitane, aggiornano in tempo reale i passeggeri sulla circolazione dei mezzi ATM e sulle modifiche di percorso, sulle variazioni del servizio programmate in concomitanza a eventi speciali come fiere e festività. L'account risponde anche a richieste puntuali e alle segnalazioni dei passeggeri; ad oggi è seguito da oltre 277.000 follower<sup>62</sup>;
- > account Instagram atm\_milano. La community di ATM sul social network conta oltre 23.700 follower<sup>63</sup> e racconta, attraverso scatti inediti e foto degli utenti, il legame tra l'Azienda, i suoi mezzi, la città e i passeggeri. In occasione di concerti e grandi eventi, attraverso la funzione delle Stories, fornisce informazioni su servizi straordinari e potenziamenti;
- > applicazione mobile ATM Milano scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android, iOS e Windows Phone. Tra le diverse funzioni presenti in home page sono disponibili: Intorno segnala i punti di interesse ATM (fermate della metropolitana e di superficie, rivendite autorizzate di titoli di viaggio, BikeMi, parcheggi gestiti da ATM ecc.), Percorsi consente il calcolo del percorso e mostra anche il costo del biglietto relativo a ciascuna delle opzioni di viaggio prescelte, News pubblica le informazioni dell'Infotraffico sulla situazione della circolazione dei mezzi, alert in caso di eventuali perturbazioni del servizio, i tweet dell'account @atm\_informa; la funzione Biglietti consente al cliente di acquistare direttamente e in qualsiasi momento alcune tipologie di titoli di viaggio

62. Dato aggiornato a luglio 2019.

63. Dato aggiornato a luglio 2019.

con PayPal, con carta di credito o con sms; la funzione Radiobus di Quartiere per la prenotazione del servizio con la selezione dell'area e delle fermate di partenza e destinazione; in Informazioni sono presenti, fra le altre, quelle generiche sul servizio, per i passeggeri con disabilità, su biglietti e abbonamenti, su parcheggi e sosta<sup>64</sup>. L'home page è completamente personalizzabile con lo spostamento dei box informativi e la visualizzazione dei dati in tempo reale dei preferiti come i tempi di attesa delle fermate di superficie, lo stato degli stalli del servizio BikeMi o i posti liberi dei parcheggi;

- > sito internet e sito mobile [www.atm.it](http://www.atm.it) che offrono tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, infotraffico con le modifiche programmate del servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di ATM, consentono la ricarica degli abbonamenti (settimanali, mensili e annuali) e la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità del GiroMilano, che offre per ogni fermata delle linee della metropolitana 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.

Da giugno 2018 è online la nuova Area riservata da cui è possibile acquistare in modo rapido un abbonamento o una tessera, consultare lo stato del proprio abbonamento o la scadenza della propria tessera e scaricare le rispettive ricevute di pagamento, consultare la cronologia degli acquisti e il dettaglio dei viaggi pagati con carte bancarie contactless, pagare una sanzione relativa ai titoli di viaggio. La versione mobile è stata potenziata al fine di 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>65</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 titoli 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; in distribuzione gratuita la mappa della rete metropolitana e le brochure sulle agevolazioni tariffarie e sui servizi offerti da ATM;
- > alle fermate delle linee di superficie: piani linea e orari, display elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi;
- > a bordo dei mezzi di superficie: annunci sonori, video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio;
- > nelle stazioni della metropolitana: piani linea e orari, annunci sonori, monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso delle principali stazioni della metropolitana, monitor lungo le banchine delle stazioni metropolitane di maggior flusso di passeggeri, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio diffusi attraverso i monitor, mappa della rete metropolitana distribuita gratuitamente presso le cabine degli Operatori di Stazione sulle Linee 1, 2 e 3, pagina Lineadiretta all'interno del quotidiano gratuito Metro distribuito dal lunedì al venerdì nelle stazioni della metropolitana, che racconta quotidianamente novità e iniziative di ATM; è disponibile giornalmente anche in versione digitale sulla pagina di ATM all'interno della piattaforma gratuita Medium;
- > a bordo dei treni della metropolitana: annunci sonori;

64. In merito agli ultimi aggiornamenti dell'app ATM Milano si veda il paragrafo 1.3.4.

65. Le varie potenzialità sono declinate a seconda della tipologia di device e alle sue caratteristiche tecniche.

- > campagne informative (modifiche della rete di trasporto, abbonamento studenti,...) e campagne per la promozione dei servizi di ATM (accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless);
- > campagne comportamentali per sensibilizzare i passeggeri al rispetto delle regole di viaggio: nel 2018 l'Azienda ha scelto, quali comportamenti da promuovere nell'esperienza del viaggio, quelli di lasciare il posto agli anziani, alle donne incinte e a chi ha più bisogno, non parlare a voce alta, soprattutto al cellulare, lasciar scendere gli altri passeggeri prima di salire sul treno; la campagna è stata diffusa online, alle fermate e a bordo dei mezzi di superficie, sui treni e nelle stazioni della metropolitana;
- > 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 LinkedIn Azienda Trasporti Milanesi, che annovera oltre 26.200 follower<sup>66</sup>, su cui l'Azienda pubblica le proprie offerte di lavoro, racconta le novità e le iniziative legate al servizio.

## 1.2 Assistenza ai Clienti

La squadra itinerante di Assistenza ai Clienti offre supporto informativo, anche in lingua straniera, riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio, è addetta agli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti, vende i titoli di viaggio in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, fornisce 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 2018 sono pervenuti complessivamente 27.296 reclami, con un incremento rispetto al 2017 pari al 19,52%. Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi all'Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai titoli di viaggio così come rilevato nel 2017; al secondo posto i reclami relativi a Puntualità, regolarità e frequenza del servizio in diminuzione del 17,55% e al terzo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front line con un incremento del 10,17%.



66. Dato aggiornato a luglio 2019.

**Distribuzione dei reclami per categoria pervenuti nell'anno 2018**

CATEGORIA	NUMERO RECLAMI 2018
Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai titoli di viaggio	9.646
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	4.782
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	4.119
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	635
<i>reclami per sciopero</i>	28
Comportamento del personale di front line	4.323
Informazioni	1.482
Comfort	1.381
Sicurezza	1.080
Tariffe e regolamenti	834
Rete di superficie	410
Impatto ambientale	386
Parcheggi e SostaMilano	382
Varie	2.590
<b>TOTALE</b>	<b>27.296</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 Relazioni con i Clienti, a cui ci si può rivolgere di persona negli orari di apertura al pubblico sotto indicati (si veda al paragrafo 3.3). 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 Regolamento UE 679/2016, del Codice Privacy come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018 e dei Provvedimenti del Garante Italiano per la protezione dei dati personali.

**3.1 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 dei passeggeri con disabilità.

**3.2 Attraverso il sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it) e l'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 Relazioni con i Clienti. È possibile scrivere all'Ufficio Relazioni con i Clienti anche tramite l'app ATM Milano, alla sezione Informazioni/ATM Risponde.

### 3.3 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 Relazioni con i Clienti  
ATM POINT stazione metropolitana Duomo M1-M3  
Piazza Duomo 20121 MILANO;
- > **recandosi di persona all'Ufficio Relazioni 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.

### 3.4 Gli indicatori: il tempo medio di risposta ai reclami e i livelli di servizio del call center

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI*		
OBIETTIVO 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
10 giorni**	5,76 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 – INFOLINE*					
	OBIETTIVO gennaio-luglio 2018	31.07.2018	OBIETTIVO agosto-dicembre 2018	31.12.2018	OBIETTIVO 2019
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥85%	85,62%	≥88%	85,08%	≥88%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥95%	90,67%	≥90%	87,57%	≥90%
Chiamate abbandonate in coda	–	–	≤3%	5,57%	≤3%

\* Dal 1° agosto 2018 è stata introdotta la seguente rimodulazione dei livelli di servizio:  
- chiamate gestite da operatore entro 20 secondi: ≥88%  
- chiamate gestite da operatore entro 30 secondi: ≥90%  
- valore percentuale massimo delle chiamate abbandonate in coda: ≤3% rispetto al totale delle chiamate passate a operatore.

Da tale data l'Infoline è gestita da un nuovo fornitore: la curva di apprendimento, fisiologica nelle attività di call center, ha inciso sulla performance nel periodo di avvio del servizio.

## 4. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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

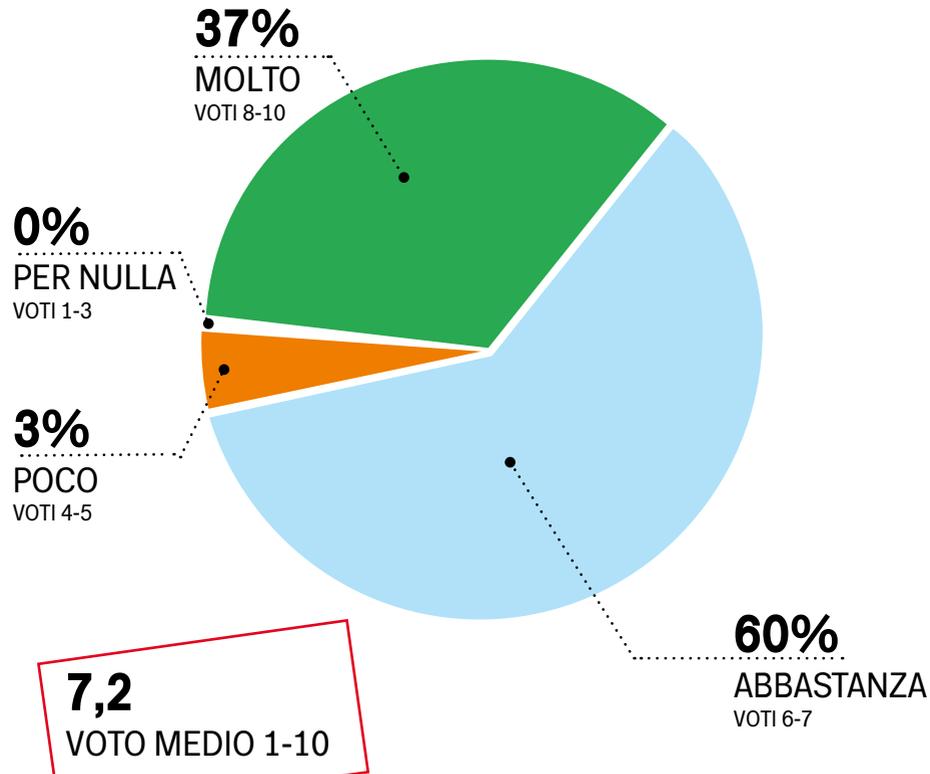
- > almeno 3.300 interviste face to face a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- > le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 22.30;
- > l'indagine segue una logica per linea, sono infatti monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram<sup>67</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 2018, svolta nel mese di maggio, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 97% e il voto medio risulta pari a 7,2.

67. Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 12, 14, 15, 31, 43, 50, 54, 56, 61, 67, 73, 80, 90, 91.

### 4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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



**CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥6**

**AREA DELLA SODDISFAZIONE**  
% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

**97% DEI CLIENTI**

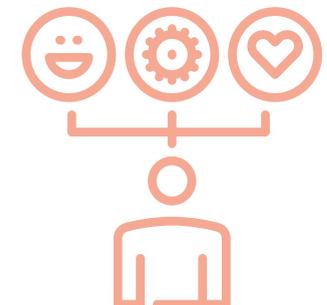
Dati rilevati nel mese di maggio 2018 a cura dell'istituto di ricerche Pragma-CSA.

### 4.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM

AREA DELLA SODDISFAZIONE  
% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI  
CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥6

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI maggio 2018
Qualità della guida	95%
Cortesia del personale ATM	95%
Facilità di acquisto dei biglietti	94%
Sicurezza contro il rischio di incidenti	94%
Tabelle elettroniche alle fermate con i minuti di attesa	93%
Regolarità e puntualità del servizio	93%
Comunicazioni sui mezzi e alle fermate	92%
Frequenza delle corse	92%
Comodità dei posti a sedere	91%
Facilità di salita e discesa dai mezzi	90%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	89%
Climatizzazione	88%
Pulizia delle vetture	86%
Affollamento delle vetture	78%
Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	78%

Dati rilevati nel mese di maggio 2018 a cura dell'istituto di ricerche Pragma-CSA.



# 6 NUMERI UTILI E CONTATTI



ATM Point



**TELEFONO**



**INDIRIZZO**



**DI PERSONA**



**SITO INTERNET/E-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 Relazioni con i Clienti ATM POINT stazione metropolitana Duomo M1-M3 Piazza Duomo 20121 Milano	Lunedì e mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30, giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>: moduli per i reclami e per i suggerimenti nella sezione ATM Risponde;</li> <li>▪ app ATM Milano: link alla sezione Informazioni/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</li> </ul>
<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>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	Sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> : attraverso il quale è possibile abbonarsi ai mezzi ATM; sul sito è pubblicato l'elenco delle rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio ATM
<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>UFFICIO SUPPORTO CLIENTI*</b>	02.48.03.83.45/46	ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano	Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ e-mail: <a href="mailto:info.multe-sanzioni@atm.it">info.multe-sanzioni@atm.it</a>;</li> <li>▪ servizio.rimozione@atm.it</li> <li>▪ Fax: 02.48.03.82.70</li> </ul>

\* L'Ufficio Supporto Clienti fornisce informazioni in merito alle contravvenzioni relative ai titoli di viaggio; presso l'Ufficio è possibile effettuare il pagamento delle contravvenzioni per i titoli di viaggio e delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi.



**TELEFONO**



**INDIRIZZO**



**DI PERSONA**



**SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL**

<b>RISARCIMENTI IN CASO DI SINISTRI</b>	02.48.03.69.40 (call center per le denunce e per il contatto con il liquidatore/la liquidatrice). Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30	ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano	Viale Molise, 60 Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <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</li> <li>▪ Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90</li> <li>▪ Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61</li> </ul>
<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.comune.milano.it">www.comune.milano.it</a>, sezione Servizi online, pagina Oggetti rinvenuti;</li> <li>▪ Fax: 02.88.45.39.96 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30</li> </ul>
<b>SERVIZI A CHIAMATA</b>	<p>Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato**, disdetta della prenotazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Radiobus di Quartiere: call center 02.48.03.48.03; la prenotazione può essere effettuata anche attraverso l'app ATM Milano;</li> <li>▪ Smart Bus: call center 02.48.03.48.03; <a href="mailto:smartbus.basiglio@atm.it">smartbus.basiglio@atm.it</a> per le prenotazioni a lungo termine (per richiedere un viaggio per più giorni, fino a un massimo di due settimane);</li> <li>▪ Chiama Bus: numero gratuito 800392928 per chiamate da telefono fisso.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a></li> <li>▪ <a href="mailto:smartbus.basiglio@atm.it">smartbus.basiglio@atm.it</a></li> </ul>
<b>BIKEMI BIKE SHARING</b>	Informazioni: Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana)			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sito internet: <a href="http://www.bikemi.it">www.bikemi.it</a></li> <li>▪ e-mail: <a href="mailto:info@bikemi.it">info@bikemi.it</a></li> <li>▪ Canali social: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Facebook: <a href="https://facebook.com/bikemi.milano">facebook.com/bikemi.milano</a></li> <li>&gt; Twitter: @BikeMi</li> <li>&gt; Instagram: <a href="https://instagram.com/bikemi_milano">bikemi_milano</a></li> <li>&gt; YouTube: canale BikeMi</li> </ul> </li> </ul>

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

