CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2026

ATM

Indice

PARTE 1 INTRODUZIONE 3

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ 4
1.1 Cos'è la Carta della Mobilità 4
1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano 5
1.3 Il Contratto di Servizio con SPV Metro 4 S.p.A. 6
1.4 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A. 7
1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo 7

PARTE 2 ATM SI PRESENTA 8

1. IL PROFILO DI ATM 9
2. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI 12
2.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza 12
2.2 La certificazione SA8000 Responsabilità Sociale 14
3. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 16

PARTE 3 IL SERVIZIO DI ATM 18

1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE 19
1.1 ATM in numeri 19
1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale 20
1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana 21
1.2.2 Il servizio della metropolitana 23
1.3 L'andamento del servizio 25
1.4 L'accessibilità 30
1.5 Biglietti e abbonamenti 35
1.6 Le norme di viaggio 37

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA 38

2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel Comune di Milano 38

2.2 ChiamaBus, il servizio a chiamata nei Comuni di Peschiera Borromeo, Segrate, Vimodrone e Basiglio 39

3. I PARCHEGGI DI CORRISPONDENZA, LA SOSTA SU STRADA, IL SERVIZIO DI RIMOZIONE E CUSTODIA DEI VEICOLI RIMOSSI 43

3.1 I parcheggi di corrispondenza 43

3.2 La sosta su strada 48

3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli rimossi 50

4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING 51

PARTE 4 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE 53

1. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE: I CANALI DI ATM 54

2. I RECLAMI 63

2.1 Le modalità per sporgere un reclamo 63

2.2 Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio 64

2.3 I reclami pervenuti nel 2025 64

3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 66

3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM 67

3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM 68

PARTE 5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 69

1. GLI INDICATORI 70

1.1 Il servizio delle linee di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana 70

1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana 75

1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana 76

1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata 76

1.5 I parcheggi di corrispondenza 78

PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI 79

Parte 1

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità di ATM:

1. descrive i servizi affidati ad ATM S.p.A. dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio di competenza, del trasporto pubblico locale, del trasporto a chiamata, della sosta su strada e dei parcheggi di corrispondenza, dell'attività di rimozione e custodia dei veicoli rimossi e attraverso i contratti O&M Operation & Maintenance per la gestione del servizio della Linea 4 della metropolitana per conto di SPV Metro 4 S.p.A. e per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana per conto di Metro 5 S.p.A.[1];
2. dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2025) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2026) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio di cui al punto precedente. Salvo ove diversamente specificato, gli indicatori riportati nella presente Carta sono aggiornati al 31 dicembre 2025.

La Carta della Mobilità di ATM è il documento istituzionale la cui redazione, il cui aggiornamento e la cui pubblicazione annuale sono espressamente previsti dai Contratti di Servizio in vigore. Rappresenta pertanto uno degli strumenti ufficiali attraverso cui l'Azienda assolve ai propri obblighi di informazione e trasparenza nei confronti degli utenti e degli altri stakeholder relativamente, in particolare, ai servizi erogati e alle prestazioni conseguite. I dati e le evidenze che ne costituiscono il presupposto informativo sono documentati e conservati negli archivi aziendali, al fine di garantirne la tracciabilità e la verificabilità. La Carta dispone di una propria autonomia documentale e informativa sia rispetto ai documenti interni da cui trae origine sia rispetto alle altre pubblicazioni ufficiali dell'Azienda, rappresentando e organizzando i dati secondo modalità espositive e livelli di dettaglio funzionali alle proprie finalità e ai propri destinatari.

1. In merito ai Contratti di Servizio si vedano i paragrafi 1.2 a pagina 5, 1.3 e 1.4 a pagina 6.
2. L'ubicazione e gli orari di apertura degli ATM Point sono consultabili su www.atm.it o sull'app ATM Milano.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point[2] in distribuzione gratuita.

Tutte le ulteriori informazioni riguardanti le attività, i progetti e le iniziative di ATM, non oggetto di trattazione nel presente documento e aggiornate al 31 dicembre 2025, sono disponibili nella Relazione Annuale Integrata del Gruppo ATM 2025, consultabile sul sito www.atm.it.

Tutte le informazioni utili per viaggiare con i servizi di ATM, tra cui le norme per i passeggeri, le tipologie di biglietti e abbonamenti e le relative tariffe, e le informazioni sull'accessibilità della rete e dei mezzi sono consultabili su www.atm.it e sull'app ATM Milano.

1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano

Il Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana[3], 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 rimossi nell'ambito del territorio comunale. Il Contratto, in vigore dal 1° maggio 2010 e con scadenza originaria al 30 aprile 2017, è stato oggetto di successive proroghe a norma di legge, l'ultima delle quali ha fissato il nuovo termine al 31 dicembre 2026[4].
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 prestazioni di ATM, che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori di cui nel presente documento[5].

3. 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.
4. Atto di prosecuzione al 31/12/2026 del Contratto di Servizio per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari sottoscritto da ATM e Comune di Milano in data 29/12/2023.
5. Si vedano i paragrafi 1.1, 1.4 e 1.5 alla Parte 5.

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; all'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino della Città metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e al Comune spettano 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.

1.3 Il Contratto di Servizio con SPV Metro 4 S.p.A.

La Linea 4 della metropolitana è gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. con scadenza nel 2047.
Dopo un periodo transitorio che ha visto l'attivazione dell'infrastruttura per tratte funzionali, ovvero Linate Aeroporto-Dateo dal 26 novembre 2022 al 3 luglio 2023 e Linate Aeroporto-San Babila dal 4 luglio 2023 all'11 ottobre 2024, l'intera linea da Linate Aeroporto fino a San Cristoforo è stata aperta all'esercizio il 12 ottobre 2024.
ATM è responsabile dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza ai clienti.
Il Contratto è di tipo gross cost e prevede la corresponsione da parte di Metro 4 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 prestazione che valutano gli aspetti di disponibilità del sistema, regolarità e puntualità dell'esercizio[6] e i livelli di soddisfazione dei clienti che sono oggetto di misurazione dal 2025.

6. Si veda il paragrafo 1.2 alla Parte 5.

1.4 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.

La Linea 5 della metropolitana è gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. con scadenza nel 2040.
ATM è responsabile dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza ai clienti.
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 prestazione che valutano gli aspetti di disponibilità del sistema, regolarità e puntualità dell'esercizio[7] e i livelli di soddisfazione dei clienti.

1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2026, ATM ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Princìpi 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).

7. Si veda il paragrafo 1.3 alla Parte 5.

Parte 2

ATM SI PRESENTA

1. IL PROFILO DI ATM

ATM accompagna da 95 anni lo sviluppo della città di Milano e la crescita dell'hinterland, rispondendo alle esigenze di mobilità delle persone attraverso i servizi di trasporto pubblico locale e un sistema integrato di mobilità. Ogni giorno gli oltre 11.000 dipendenti di tutte le società del Gruppo, nato nel 2006, garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso che interessa un territorio con oltre 3,3 milioni di abitanti e comprende la città di Milano e altri 97 Comuni della Lombardia.

Oggi la rete di trasporto milanese gestita da ATM si compone di cinque linee di metropolitana su un'estensione complessiva di circa 111 chilometri e di 134 stazioni, alle quali si aggiungono 17 linee tranviarie, 139 linee di autobus e 4 filoviarie che coprono circa 1.500 chilometri. A Milano ATM gestisce 23 parcheggi di corrispondenza con posti auto e posti moto, la sosta a pagamento su strada, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli rimossi, il trasporto a chiamata, le attività accessorie al trasporto pubblico locale quali la diffusione di biglietti e abbonamenti, l'informazione ai clienti ed il controllo dell'evasione tariffaria. Gestisce inoltre il servizio di bike sharing BikeMi della città di Milano, la metropolitana leggera che collega la Linea 2 della metropolitana dalla stazione di Cascina Gobba all'Ospedale San Raffaele, il sistema di pagamento e controllo di Area C, la congestion charge introdotta nel centro di Milano che comporta per ATM la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri, il sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera.

Con la società Nord Est Trasporti, il Gruppo svolge il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito della Città metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, raggiungendo anche alcuni Comuni in provincia di Bergamo e di Lecco, e gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano della città di Monza e del suo hinterland.

Il Gruppo ATM è operativo anche all'estero, in Danimarca, in Grecia e in Francia. In Danimarca, attraverso la società controllata Metro Service A/S, gestisce la metropolitana automatica nella città di Copenaghen, con un'estensione complessiva di circa 44 chilometri e di 46 stazioni. Metro Service A/S ha conseguito l'aggiudicazione della gestione della nuova metropolitana leggera denominata Greater Copenhagen Light Rail che serve l'area suburbana a ovest della città; il 26 ottobre 2025 è stata inaugurata la prima tratta della Light Rail che comprende 12 stazioni di collegamento tra le aree suburbane e la capitale danese.
In Grecia, dal 30 novembre 2024 il Gruppo gestisce, tramite la controllata Thema S.A., la tratta base della metropolitana automatica di Salonicco, lunga 8,1 chilometri e comprensiva di 13 stazioni; nel corso del 2026 è prevista l'apertura del prolungamento fino a Kalamaria per ulteriori 4,6 chilometri e 5 stazioni.
In Francia, dal 1° marzo 2026, il Gruppo, tramite la controllata ATM Croix du Sud, ha avviato la gestione delle linee di autobus del settore Croix du Sud della città di Parigi; il servizio comprende 18 linee di superficie, di cui 13 diurne e 5 notturne.

Attraverso la società Verticab[8], il Gruppo, a seguito di gara, ha ottenuto dall'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di Como, Lecco e Varese la gestione di sette impianti a fune ubicati nei territori del predetto bacino: le funicolari Como-Brunate e Vellone-Santa Maria del Monte e le funivie Argegno-Pigra, Ponte di Piero-Monteviasco gestite da ATM, e le funivie Malnago-Piani d'Erna, Margno-Pian delle Betulle e Moggio-Piani di Artavaggio gestite da ITB. Il contratto ha durata di 7 anni fino al 2032.

8. Verticab è la società consortile a responsabilità limitata costituita il 27 maggio 2025 tra Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e Imprese Turistiche Barziesi S.p.A. per la gestione di 7 impianti a fune nei territori di Como, Lecco e Varese; la società è partecipata per il 75% da ATM e per il 25% da ITB.

Dimensioni del Gruppo ATM

Dati al 31.12.2025

PASSEGGERI TRASPORTATI*
867,361 milioni

CHILOMETRI PERCORSI*
208,789 milioni

RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**
1.335,9 milioni di euro

PERSONALE DEL GRUPPO***
11.356 risorse

* Il dato si riferisce al servizio di trasporto pubblico svolto da ATM S.p.A. nella Città metropolitana di Milano, da Verticab S.c.a.r.l. con le funicolari Como-Brunate (CO) e Vellone-S. Maria del Monte (VA), con le funivie Argegno-Pigra (CO), Ponte di Piero-Monteviasco (VA), da Nord Est Trasporti S.r.l. nella Città metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, Bergamo e Lecco, da Metro Service A/S nella città di Copenaghen e da Thema S.A. nella città di Salonicco.

** Il dato si riferisce a ATM, CityLink, GeSAM, Metro Service A/S, Nord Est Trasporti, Rail Diagnostics, Thema, ATM Croix du Sud e Verticab S.c.a.r.l. Documento di riferimento: Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2025/Bilancio consolidato del Gruppo ATM relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025, predisposto in conformità ai princìpi contabili internazionali IFRS Accounting Standards emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB), e alle interpretazioni emesse dall'IFRS Interpretations Committee (IFRIC) e dallo Standing Interpretations Committee (SIC), riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento Europeo (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002 e in vigore alla chiusura dell'esercizio.

*** A partire dalla presente edizione, in questa tabella la voce "Personale del Gruppo" sostituisce la voce "Personale delle società interamente controllate" utilizzata nelle precedenti edizioni della Carta; nel caso del Gruppo ATM le due espressioni sono tra loro equivalenti. Il perimetro di riferimento è coerente con quello dell'ultima edizione della Carta della Mobilità, ampliato dall'inclusione della società ATM Croix du Sud costituita nel 2025.

2. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

2.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gruppo ATM, al fine di assicurare un costante allineamento alle esigenze di mobilità del territorio e alle aspettative delle parti interessate rilevanti, nonché di presidiare gli aspetti ambientali connessi ai propri processi, ha sviluppato e mantenuto sistemi di gestione conformi a standard internazionali riconosciuti; in tale contesto mantiene attive le certificazioni Qualità e Ambiente, rispettivamente conformi alle norme UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale". L'impegno al miglioramento continuo è confermato dalla Direzione attraverso l'emissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e pubblicata nel sito internet aziendale al fine di condividere valori e obiettivi con gli stakeholder.
Nel 2024, nel 2025 e a maggio 2026 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality[9] il riscontro di conformità dei sistemi di gestione Qualità e Ambiente[10].
Il perimetro delle certificazioni comprende l'insieme dei processi aziendali e in particolare:

- la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale in area metropolitana[11] e dei servizi connessi e complementari (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele[12], Como-Brunate e Vellone-S. Maria del Monte, funivie Argegno-Pigra e Ponte di Piero-Monteviasco, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, gestione veicoli ausiliari, noleggio tram storici e gestione tram ristorante ATMosfera, BikeMi, Area B e Area C, ecc.);

9. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.
10. Con riferimento alle altre società del Gruppo, il riscontro di conformità per i sistemi di gestione Qualità e Ambiente è stato nuovamente conseguito anche da Nord Est Trasporti S.r.l. nei mesi di giugno 2024, maggio 2025 e 2026, unitamente alle verifiche secondo la norma UNI EN 13816 su alcune linee. Nel mese di dicembre 2024 e 2025 è stata inoltre verificata l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, con conseguente rinnovo della certificazione UNI EN ISO 45001.
Anche Rail Diagnostics S.p.A., che ha per oggetto l'attività di segnalamento, progettazione, realizzazione, manutenzione, diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviario, è stata sottoposta nel 2024, nel 2025 e nel mese di maggio 2026, ad audit esterno da parte di Certiquality, ed ha ottenuto la conferma della conformità del proprio sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.
11. Inclusi anche i servizi erogati da Nord Est Trasporti S.r.l. per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda.
12. La metropolitana leggera che collega la M2 dalla stazione di Cascina Gobba all'ospedale San Raffaele e viceversa.

- la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano e ad automatismo integrale, automobilistico, tranviario e filoviario);
- le attività di service ingegneristico per lo sviluppo dell'innovazione tecnologica sui rotabili e nelle tecniche di manutenzione;
- la progettazione, la costruzione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, inclusi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico e telecomunicazioni;
- la definizione delle specifiche tecniche per l'approvvigionamento di veicoli, beni, infrastrutture civili ed industriali, logistica e servizi;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione e addestramento, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, comunicazione, amministrazione, information technology, bigliettazione e ATM Point, logistica, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza, GDPR, gestione asili aziendali, ecc.).

Dal 2021 ATM S.p.A. ha intrapreso l'iter per la certificazione di prodotto secondo la norma tecnica UNI EN 13816:2002 "Trasporto pubblico di passeggeri – Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio", complementare ai Sistemi di gestione attualmente certificati; tale norma definisce i requisiti per la misurazione e il miglioramento della qualità del servizio, considerando la qualità attesa, erogata e percepita dagli utenti relativamente a otto criteri: disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza e impatto ambientale.
Il percorso di certificazione ha riguardato progressivamente diverse linee, ampliando nel tempo il perimetro:

- 2021→ Linea metropolitana 3, tram 14, autobus 54, filobus 90 e 91;
- 2022→ Linee metropolitane 1 e 2, tram 4, autobus 60;
- 2023→ tram 7 e 31, autobus 42, 80 e 84;
- 2024→ autobus 39, 44, 61, 85, 87 e 327;
- 2025→ autobus 55, 69, 70, 83, 88, 99, 322, 323, 783 e 925;
- 2026→ tram 1, 9 e 27, autobus 38, 50, 51, 56, 58, 86, 326, 700, 708, 712, 713 e 973.

La norma UNI EN 13816, individuata dal Consiglio di Amministrazione quale riferimento per la misurazione e il miglioramento della qualità dei servizi erogati, sarà progressivamente estesa ai macrocriteri di servizio precedentemente richiamati, monitorati attraverso specifici indicatori di prestazione (KPI) e valutati mediante il confronto tra qualità attesa, progettata, erogata e percepita[13].
ATM S.p.A. ha inoltre conseguito, nel 2024 e nel 2025, la conformità allo standard UNI EN ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro", a seguito degli audit svolti nel mese di ottobre.
Nel corso dell'autunno 2026 è programmata una nuova verifica di adeguatezza del Sistema di gestione per la salute e sicurezza, a cura di Certiquality.

2.2 La certificazione SA8000 Responsabilità Sociale

ATM ha intrapreso nel 2012 la scelta di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione alla norma internazionale SA8000.
Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, ATM ha attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA8000:2008 e ha ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio dello stesso anno. Successivamente la certificazione è stata regolarmente rinnovata ogni tre anni, a fronte di sistematica attività di sorveglianza da parte del CISE[14], l'ente certificatore. Nello specifico, il primo rinnovo della certificazione è stato ottenuto nel 2015, anno in cui è entrata in vigore la nuova edizione della norma, la SA8000:2014, sulla base della quale, dai primi mesi del 2015, ATM ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo, tra le altre novità, la valutazione dei rischi legati alla responsabilità sociale, gli audit interni e l'istituzione del Social Performance Team, comitato composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori che vigila sul mantenimento della conformità alla norma.
Nel corso degli anni ATM ha continuato a consolidare le buone prassi inserite dal 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi indicatori di prestazione, con le riunioni periodiche del Social Performance Team e con la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture,

13. La certificazione di prodotto secondo la norma UNI EN 13816 è stata conseguita anche per le seguenti linee autobus gestite da NET Nord Est Trasporti S.r.l.: Z321 nel 2021, Z202 e Z311 nel 2022, Z201 e Z314 nel 2023, Z201, Z208 e Z319 nel 2024, Z206 e Z310 nel 2025 e Z204 e Z312 nel 2026.
14. CISE Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico è l'organismo accreditato da SAAS Social Accountability Accreditation Services per il rilascio della certificazione SA8000.

audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori. L'approccio del Sistema introdotto dall'edizione 2014, basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale relativi alla potenziale inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio costante delle proprie attività.
A conferma degli impegni assunti nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa e in coerenza con i princìpi della norma SA8000:2014, ATM ha ottenuto il rinnovo triennale della relativa certificazione nei cicli 2015, 2018 e 2021. Nel 2023 si è concluso con esito positivo il processo di rinnovo delle certificazioni SA8000:2014 per ATM S.p.A. ed anche per Nord Est Trasporti S.r.l., GeSAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A., società del Gruppo ATM; il processo è stato perfezionato nel 2024 attraverso un'attività di fine-tuning di quanto emerso nel 2023. I nuovi certificati sono stati formalmente emessi nel mese di maggio 2024 con validità triennale. A seguito della prima certificazione di conformità conseguita nel mese di dicembre 2024, anche CityLink S.r.l. – Smart Mobility by ATM è entrata a far parte del perimetro delle società del Gruppo ATM certificate secondo lo standard SA8000:2014[15].
Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei princìpi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera

15. Nord Est Trasporti S.r.l. (citata nel presente documento anche come NET), controllata al 100% da ATM S.p.A., gestisce i servizi di trasporto di persone, cose ed informazioni, incluse le attività di programmazione e organizzazione operativa e i servizi annessi e connessi all'attività di trasporto e alla mobilità nella Città Metropolitana di Milano, nella Provincia di Monza e Brianza, Bergamo, Lecco e nel territorio del Comune di Monza; GeSAM S.r.l., controllata al 100% da ATM S.p.A., svolge attività di consulenza nel settore assicurativo, comprensiva di ogni relativo supporto specialistico finalizzato all'istruzione e alla liquidazione dei sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa; Rail Diagnostics S.p.A., controllata al 97,27% da ATM S.p.A., ha per oggetto l'attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviari; CityLink S.r.l.– Smart Mobility by ATM, controllata al 100% da ATM S.p.A., svolge attività indirizzata al settore della Smart Mobility.

produttiva; la formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui le aziende certificate operano, con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

ATM rende annualmente noto il proprio impegno nel rispetto della norma SA8000 nel Bilancio di responsabilità sociale che pubblica sul sito www.atm.it e sulla rete intranet aziendale alle pagine dedicate.

Nel mese di gennaio 2026 è entrata in vigore la nuova edizione della norma, la SA8000:2026, sulla base della quale, a seguito di un percorso di transizione, ATM adeguerà il proprio Sistema di Gestione.

3. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo riconosciuto dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 8) tutelato in tutti gli Stati membri dal Regolamento UE n. 679 del 2016, che disciplina la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e, per quanto attiene alla normativa italiana, dal Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Decreto legislativo n. 196 del 2003 alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Il Gruppo ATM considera da sempre i dati personali come uno dei beni più preziosi posseduti da un'impresa e per tale motivo ha rivolto un'attenzione particolare alla protezione dei dati personali sia perché si tratta di un obbligo giuridico sia perché ritenuto un asset competitivo; negli ultimi anni questa prospettiva è stata ancor più favorita dalla crescente domanda di tutela dei propri dati derivante dalla maggiore consapevolezza che le persone hanno in merito ad essi e al loro valore. In coerenza con la normativa europea in materia di tutela dei diritti delle persone fisiche, ATM ha implementato un sistema di protezione dei dati personali di tipo essenzialmente preventivo, fondato sulla minimizzazione del rischio di violazione, attraverso tecniche di protezione fin dalla progettazione e con impostazioni predefinite, sulla responsabilizzazione

del titolare del trattamento (principio di accountability) e sull'introduzione dell'istituto della valutazione d'impatto per i trattamenti di dati che presentino rischi elevati per i diritti e le libertà delle persone.

Tale sistema ha inoltre previsto la creazione della figura del Responsabile della protezione dati (RPD), figura unica per tutte le società del Gruppo che, prioritariamente e in piena autonomia, supporta il Titolare del trattamento dati personali (Titolare) e i delegati dal Titolare (Data Manager aziendali) per valutare e organizzare la gestione e la protezione dei dati personali, affinché i medesimi siano trattati a piena tutela dell'owner del dato e nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

Parte 3

IL SERVIZIO DI ATM

1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.1 ATM in numeri

Dati al 31.12.2025

Territorio servito (km²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.548.737
Passeggeri trasportati	695.533.067
Km percorsi	159.326.771
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	21.238
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	3.261
RETE METROPOLITANA	
Numero linee	5
Lunghezza rete (km)	111,3
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	941[16]
Numero treni	156[17]
Numero stazioni	134
RETE AUTOMOBILISTICA[18]	
Numero linee	139
Lunghezza rete (km)	1.254,42[19]
Parco veicoli*	1.293

segue alla pagina successiva

16. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze delle Linee M4 e M5 in quanto non di proprietà di ATM.
17. Il dato comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.
18. I dati includono le 15 linee in subaffidamento e i bus di quartiere.
19. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

segue dalla pagina precedente

RETE TRANVIARIA	
Numero linee	17
Lunghezza rete (km)	158[20]
Parco veicoli*	494

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8[21]
Parco veicoli*	140

* 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.

Nella giornata del 25 dicembre il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

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

20. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.
21. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

Calendario[22]

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dall'8 settembre 2025 fino al 26 giugno 2026. Riprende a partire dal 7 settembre 2026.	Dal 27 giugno al 6 settembre 2026*.

* Dal 3 al 28 agosto le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì ad eccezione delle linee 140 e 923; dal 24 agosto la stessa eccezione vale anche per le linee 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561 e 566. Nei giorni di sabato 25 luglio, 1° agosto, 8 agosto, 22 agosto e 29 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 39, 55, 89, 130, 132, 140, 151, 152, 153, 154, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 783 e 965 che seguono il normale orario del sabato; sabato 15 agosto è previsto l'orario festivo per tutte le linee. Le linee 4, 9, 14, 16, 24, 27, 43, 49, 54, 56, 57, 90, 91, 95 e tutte le linee suburbane iniziano l'orario estivo il 4 luglio e riprendono l'orario invernale dal 31 agosto.

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[23], 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.

22. Il calendario è aggiornato a inizio luglio 2026.
23. Linee tranviarie: 2, 3, 4, 9, 12, 14, 15, 24, 27, 31; linee filoviarie: 90, 91, 92, 93; linee automobilistiche: 40, 43, 49, 54, 56, 57, 58, 63, 67, 70, 80, 84, 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*	4'-12'	6'-15'	6'-12'	7'-15'	8'-20'	8'-16'
Altre Linee	7'-20'	9'-30'	8'-30'	10'-30'	11'-30'	11'-30'

* Per le linee di forza si veda la nota 23 alla pagina precedente.

Nelle fasce serali, dalle ore 21.00 circa, il servizio ha una frequenza tra i 15 ed i 30 minuti sull'intera rete di superficie.

1.2.2 Il servizio della metropolitana

Calendario[24]

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 1° settembre 2025 fino al 3 luglio 2026. Riprende a partire dal 31 agosto 2026.	Dal 4 luglio al 30 agosto 2026*.
LINEA METROPOLITANA M4	
Fino al 2 agosto 2026 è operativo l'orario invernale; dal 3 al 29 agosto 2026 nelle giornate da lunedì a sabato è operativo l'orario del sabato, la domenica e i festivi è in vigore l'orario festivo; dal 30 agosto 2026 riprende l'orario invernale.	
LINEA METROPOLITANA M5	
Fino al 2 agosto 2026 è operativo l'orario invernale; dal 3 al 29 agosto 2026 nelle giornate da lunedì a sabato è operativo l'orario del sabato, la domenica e i festivi è in vigore l'orario festivo; dal 30 agosto 2026 riprende l'orario invernale.	

* Dal 3 al 22 agosto 2026 nei giorni da lunedì a venerdì è in vigore l'orario del sabato.

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 circa per le Linee M4 e 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 5.40[25] circa e si conclude intorno alle 00.30.
La Linea M4 svolge il servizio dalle 5.40[26] alle 00.30.
La Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40[27] fino alle 24.00.
Per tutte le linee 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.

24. Il calendario è aggiornato a giugno 2026.
25. Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00 circa.
26. Nei giorni da lunedì a sabato; nei giorni festivi il servizio ha inizio alle 6.00.
27. 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
M1	tratta centrale: **Sesto 1° Maggio FS - Pagano**	2'10''	3'45''	3'10''	4'30''	6'	6'
M1	diramazioni: → **Rho Fieramilano** → **Bisceglie**	4'20''	7'30''	6'20''	9'	12'	12'
M2	tratta centrale: **Famagosta-Cascina Gobba**	2'30''	4'	3'45''	5'	6'	6'40''
M2	diramazioni: → **Gessate-P.za Abbiategrasso** → **Cologno Nord-Assago Milanofiori Forum**	5'	12' (A) 6' (B)	7'30''	20' (A) 10' (B)	12'	20' (A) 10' (B)
M3	**San Donato-Comasina**	3'15''	5'	4'	5'	6'30"	6'30"
M4	**Linate Aeroporto-San Cristoforo**	Dal lunedì al venerdì frequenza di 1'50'' nella fascia di punta, 3' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; il sabato 3' nella fascia di punta, 4' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; i festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 20.00 circa e di 6' dopo le 20.00					
M5	**Bignami Parco Nord-San Siro Stadio**	Dal lunedì al venerdì frequenza di 3' nella fascia di punta, 4' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; il sabato e i 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 L'andamento del servizio

L'evoluzione della rete di trasporto

Nel 2025, in accordo con il Comune di Milano, è stato completato il processo di revisione della rete urbana di superficie, correlato all'attivazione della Linea metropolitana 4; in seguito alla conclusione degli ultimi interventi di riqualificazione urbana lungo la tratta centrale, dal 1° dicembre è stato ripristinato integralmente il servizio nella zona della Cerchia dei Navigli tramite l'introduzione delle nuove linee circolari monodirezionali 96-97 in sostituzione della linea 94 e l'estensione della linea 84, prolungata fino a Porta Volta per servire anche la zona di San Babila, nuovamente accessibile al transito dei mezzi pubblici così come l'area di Sant'Ambrogio. Tali interventi hanno consentito di ottimizzare sia le connessioni tra la rete di superficie e le linee metropolitane sia la corrispondenza tra le principali linee notturne, inclusa la nuova N84, ed in particolare quelle destinate a sostituire il servizio metropolitano.
Sono stati inoltre realizzati ulteriori interventi sulle linee di superficie del quadrante ovest della città, già coinvolte nel riassetto di rete connesso all'apertura della M4 fino al capolinea di San Cristoforo, ripristinando i percorsi lungo gli assi stradali resi nuovamente disponibili a seguito del completamento dei lavori di sistemazione in superficie (ad es. via Foppa). Altri adeguamenti si sono resi necessari per soddisfare le mutate esigenze della mobilità locale, con particolare attenzione ai flussi provenienti dai comuni limitrofi; in questo contesto sono stati razionalizzati i programmi di esercizio allo scopo di allineare l'offerta di servizio ai livelli di domanda variabili in funzione dei giorni della settimana e delle diverse fasce orarie.

Nel mese di ottobre 2025 è stato inaugurato il prolungamento della linea tranviaria 7 dall'area di Precotto M1 in corrispondenza di via Anassagora fino al Quartiere Adriano, per potenziare la mobilità interquartieri nell'area nord-est della città e favorire i collegamenti con nodi strategici quali le stazioni di Precotto M1, Bicocca M5, Greco FS e l'Università degli Studi di Milano-Bicocca. Questo intervento rappresenta un primo passo verso la realizzazione della cosiddetta metrotranvia nord che collegherà trasversalmente i quartieri a nord della città, da Cascina Gobba M2 a est fino a Certosa FS a ovest, raccordando gli assi radiali rappresentati dalle linee di forza M1, M3, M5, FS, FNM e tram 4; attualmente sono in fase di realizzazione sia il tratto di prolungamento

definitivo verso Cascina Gobba M2 sia il tratto verso ovest in direzione Ospedale Niguarda, da cui partirà la successiva estensione verso Bovisa e Certosa FS che includerà anche il tracciato in costruzione per collegare la stazione Villapizzone con la linea tranviaria 2 dall'attuale capolinea di Piazza Bausan.

Gli interventi di adeguamento dei programmi di esercizio per garantire la regolarità del servizio in superficie

Il recente miglioramento nella disponibilità di conducenti ha reso possibile avviare una revisione dei programmi di esercizio precedentemente adottati per garantire la regolarità del servizio in superficie e ridurre i tempi di attesa alle fermate; in particolare sono state potenziate alcune linee caratterizzate da elevati livelli di affollamento quali, fra le altre, la 35 e la 66.
La minore incidenza della carenza di personale tra i macchinisti della metropolitana non ha invece comportato interventi specifici, confermando i livelli di servizio già in essere.

L'avanzamento del piano Full Electric

Nell'ambito del piano Full Electric volto al rinnovo della flotta è proseguito nel 2025 il programma relativo all'immissione in servizio dei nuovi autobus elettrici, all'adeguamento dei depositi e all'incremento dei punti di ricarica. Alcuni impianti, come i depositi di Sarca e San Donato, presentano uno stato di avanzamento superiore rispetto ad altri; pur richiedendo ulteriori interventi infrastrutturali per la completa gestione del servizio in modalità elettrica, essi consentono già di pianificare l'esercizio delle linee associate prevedendo l'impiego esclusivo di veicoli elettrici*. Attualmente è operativa una gestione combinata di mezzi elettrici e tradizionali, che interessa sia alcune linee attive nei rispettivi ambiti urbani sia linee suburbane a nord e a sud-est della città[28].

* Le informazioni riportate nel presente paragrafo fanno riferimento alla Relazione Annuale Integrata del Gruppo ATM 2025, alla quale si rinvia per approfondimenti sullo stato di avanzamento del piano Full Electric.
28. Informazioni aggiornate al mese di giugno 2026.

Il piano di potenziamento del servizio per i Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026

Dal 6 febbraio al 15 marzo 2026 la città ha ospitato i Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026, evento di rilevanza internazionale per il quale era atteso un eccezionale incremento dei flussi di mobilità determinato dalla concomitante presenza di numerosi atleti, spettatori, delegazioni sportive, operatori, volontari e pubblico accreditato, rappresentando una sfida organizzativa di primaria importanza per l'intero sistema urbano. In tale contesto, ATM ha svolto un ruolo centrale nella pianificazione e nella gestione della mobilità cittadina, predisponendo e attuando specifici provvedimenti straordinari volti a garantire continuità del servizio, adeguati livelli di capacità ed efficienza operativa durante l'intero periodo dell'evento.

PIANO DI POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO REALIZZATO DA ATM PER I GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI INVERNALI MILANO CORTINA 2026	
METROPOLITANA	1. prolungamento dell'orario di tutte le cinque linee della metropolitana con ultima corsa in partenza dai capilinea alle 2:00 durante le Olimpiadi e alla 1:00 durante le Paralimpiadi (esclusi i rami della M2 Cascina Gobba-Cologno Nord e Cascina Gobba-Gessate); 2. potenziamento delle frequenze nelle fasce di maggior afflusso/deflusso di passeggeri con adeguamento della frequenza serale e festiva per la gestione delle diramazioni Rho Fieramilano M1 e Assago Milanofiori Forum M2 e incremento di treni per garantire corse supplementari nelle ulteriori fasce orarie interessate.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

PIANO DI POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO REALIZZATO DA ATM PER I GIOCHI OLIMPICI E PARALIMPICI INVERNALI MILANO CORTINA 2026	
SUPERFICIE	1. estensione della rete notturna di superficie tutti i giorni della settimana per l'intero periodo dell'evento; 2. estensione degli orari delle linee autobus notturne sostitutive delle linee metropolitane a tutti i giorni della settimana dall'orario di chiusura della metropolitana fino alla riapertura intorno alle ore 5:30 (NM1 deviata a Portello e prolungata a Rho Fieramilano, NM2 prolungata ad Assago Milanofiori Forum) per garantire l'accessibilità 24 ore su 24 alle sedi degli eventi olimpici; 3. prolungamento degli orari della linea tram 12 e potenziamento della linea tram 27 per collegamento con Santagiulia Ice Hockey Arena da/per centro città e stazione M4 Repetti nelle fasce di afflusso/deflusso di passeggeri fino a 20 corse all'ora; 4. rinforzo della linea 66 e prolungamento orario delle linee 45 e 88; 5. istituzione dell'Hockey Arena Shuttle navetta di collegamento tra la stazione M3 di Rogoredo e Santagiulia Ice Hockey Arena, attiva con servizio continuativo nell'arco della giornata e potenziata nelle fasce di afflusso/deflusso di passeggeri mediante l'impiego di autobus da 18 metri fino a 30 corse all'ora.
PARCHEGGI DI CORRISPONDENZA M1, M2, M3 E M4	Prolungamento fino alle 3:10 dell'orario di apertura dei parcheggi di corrispondenza quali Lampugnano, Bisceglie e Molino Dorino sulla M1, Famagosta e Cascina Gobba sulla M2, San Donato, Maciachini e Rogoredo sulla M3, Forlanini sulla M4.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

L'INFORMAZIONE AL PUBBLICO RELATIVA AL PIANO DI POTENZIAMENTO

Tutte le informazioni per raggiungere le sedi degli eventi e delle competizioni, insieme al piano straordinario del trasporto pubblico, sono state diffuse attraverso la "Guida completa ai servizi ATM" in italiano e in inglese pubblicata in formato digitale sull'app ATM Milano e su un sito dedicato, appositamente sviluppato a supporto dell'iniziativa. In parallelo è stata resa disponibile in formato cartaceo in 30.000 copie distribuite dal Customer Service di ATM nei principali nodi della rete metropolitana e di superficie, a cui si sono aggiunte 30.000 copie della mappa della rete diffuse sempre tramite il medesimo canale e ulteriori 10.000 copie della mappa che sono state messe a disposizione dei clienti nelle stazioni delle linee M1, M2 e M3. La Guida ha incluso, oltre alle indicazioni sui percorsi dedicati per il raggiungimento delle sedi di gara o di eventi ufficiali correlati ai Giochi, anche informazioni sulle modalità di acquisto del biglietto, con particolare riferimento all'utilizzo della carta di credito per il pagamento diretto a bordo dei mezzi e ai tornelli di accesso alla metropolitana[29].

Per l'intera durata dell'evento, ATM ha garantito il prolungamento del servizio telefonico Infoline 02 48 607 607 con presidio operativo quotidiano fino alle ore 24.00.

In occasione dei Giochi, ATM ha rivisto tutta la comunicazione visiva rivolta ai passeggeri al fine di facilitare gli spostamenti e migliorare l'esperienza di viaggio; la revisione si è articolata nei seguenti interventi:

- posa, complessivamente in tutte le stazioni, di 5.600 copie della nuova mappa della rete con evidenziazione delle sedi degli eventi sportivi;
- introduzione nelle principali stazioni di segnaletica dedicata, comprensiva di nuovi cartelli e adesivi a terra per agevolare i flussi dei passeggeri;
- rinnovo del layout dei monitor a bordo dei treni e aggiornata la programmazione degli annunci sonori;
- installazione presso l'area arrivi dell'aeroporto di Linate di materiali informativi dedicati a segnalare ai passeggeri il collegamento diretto con il centro di Milano tramite la Linea 4 della metropolitana.

29. A proposito della Guida completa ai servizi ATM e anche del nuovo schema di rete sviluppato per i Giochi Olimpici e Paralimpici si veda a pag. 60.

1.4 L'accessibilità

Il piano pluriennale di interventi per il miglioramento dell'accessibilità della rete metropolitana milanese ha raggiunto traguardi di assoluto rilievo grazie al progressivo avanzamento dei lavori volti all'installazione di nuovi ascensori e montascale. Tali interventi hanno consentito, all'inizio del mese di febbraio 2026, di rendere completamente accessibile la linea M1 e di innalzare al 91% il livello di accessibilità della M2, a beneficio dei clienti e, allo stesso tempo, contribuendo al rafforzamento dell'offerta di mobilità a favore dell'evento internazionale dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026 (6 febbraio–15 marzo 2026).

I risultati conseguiti derivano da un impegno straordinario, condotto su più cantieri attivi contemporaneamente e, con specifico riferimento agli ascensori, programmato prevalentemente in orario notturno per evitare interruzioni del servizio; le attività hanno richiesto lavorazioni particolarmente complesse: si è reso infatti necessario progettare e realizzare integralmente i nuovi impianti all'interno di infrastrutture risalenti agli anni Sessanta, ripensando gli spazi e ridisegnando le configurazioni delle stazioni in un'ottica di piena accessibilità. Le soluzioni progettuali sono state definite sulla base dell'analisi degli attuali flussi di traffico dei passeggeri e della verifica dei requisiti tecnici, normativi e di sicurezza necessari per l'inserimento dei nuovi ascensori all'interno delle infrastrutture esistenti. Tali risultati sono il frutto della collaborazione tra ATM, Assessorato alla Mobilità e Tavolo Tecnico per l'Accessibilità del Comune di Milano, sostenuta da un investimento complessivo di 80 milioni di euro, finanziato con risorse del Comune e di ATM, oltre che da fondi PNRR e da ulteriori contributi ministeriali.

Sulla linea M3, interamente accessibile fin dalla sua realizzazione, prosegue il programma di interventi per la sostituzione di 48 ascensori giunti al termine del proprio ciclo di vita tecnico e per la sostituzione di 52 impianti di scale mobili anch'essi giunti al termine del ciclo di vita.

Linee M1 e M2: realizzazione di nuovi ascensori e installazione di nuovi montascale

Il programma dei lavori inseriti nel piano pluriennale per il miglioramento dell'accessibilità delle linee M1 e M2 ha consentito entro il 6 febbraio 2026, giorno della cerimonia ufficiale di apertura dei Giochi, la progressiva realizzazione ed attivazione di nuovi ascensori e l'installazione e attivazione di nuovi montascale[30] che, come detto in precedenza, hanno reso la linea M1 accessibile al 100% e la linea M2 al 91%; in relazione a questa linea il raggiungimento del 100% è previsto nei prossimi mesi con il completamento degli interventi nelle ultime tre stazioni: Cascina Antonietta, Cascina Burrona e Villa Pompea. Con particolare riferimento alla M2, il piano di ATM per l'abbattimento delle barriere architettoniche in metropolitana ha portato, in una fase precedente, all'apertura all'esercizio, avvenuta il 10 febbraio 2023, complessivamente di 15 ascensori nelle stazioni di Gessate, Gorgonzola, Cimiano, Vimodrone, Bussero e Cassina de' Pecchi.
Alla conclusione dei lavori, i nuovi ascensori installati sulla M1 e sulla M2 saranno in totale 60.

Linea M3: sostituzione degli ascensori e delle scale mobili giunti a fine vita tecnica

Sulla M3, già totalmente accessibile fin dalla sua realizzazione, il programma volto alla sostituzione di 48 impianti giunti a fine vita tecnica ha consentito il rinnovo degli ascensori delle stazioni di Brenta, San Donato, Duomo, Porta Romana, Porto di Mare, Sondrio, Montenapoleone, Rogoredo FS, Missori, Centrale FS, Crocetta, Lodi, Corvetto e Zara; nelle ultime due stazioni interessate dal programma, ossia Turati e Maciachini, il completamento delle attività è previsto entro il 2026.
Sono complessivamente 52 gli impianti di scale mobili giunti a fine vita tecnica oggetto del piano di sostituzione in corso sulla M3: ad oggi[31] sono stati rinnovati gli impianti delle stazioni di Centrale FS, Turati, Missori, Porta

30. I 27 nuovi impianti di montascale, operativi già prima dell'inizio dei Giochi Olimpici, sono stati installati sulla M1 nelle stazioni di Lima, Conciliazione, Primaticcio, QT8, Wagner, Buonarroti, Pasteur, Villa S. Giovanni e sulla M2 nella stazione di Caiazzo. Inoltre, nella stazione di Cimiano sulla M2 è stato installato un montascale provvisorio in attesa del completamento dell'ascensore interno; con gli ascensori esterni già presenti e funzionanti, la stazione di Cimiano risulta pertanto pienamente accessibile.
31. Giugno 2026.

Romana e Repubblica; gli interventi proseguono secondo la programmazione definita con progressiva estensione a ulteriori stazioni della linea.
Le linee metropolitane M4 ed M5, che rispetto alla M1 e alla M2 sono state realizzate in tempi più recenti, sono accessibili al 100% essendo dotate di ascensori fin dalla loro costruzione.

I mezzi

Con un imponente piano di investimenti prosegue il rinnovo della flotta metropolitana. Tutti i treni dispongono di postazione riservata al passeggero in carrozzina.
In parallelo prosegue anche il rinnovo della flotta di superficie con la graduale entrata in servizio di veicoli di ultima generazione, totalmente accessibili, che stanno consentendo di sostituire le vetture più datate con l'unica eccezione dei tram Carrelli, simbolo di Milano in tutto il mondo, che circolano su alcune linee.
La sezione Mezzi accessibili su www.atm.it e sull'app ATM Milano pubblica tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità di vetture di superficie, treni e stazioni specificandone i dispositivi per i passeggeri con disabilità motoria, visiva e uditiva; la sezione comprende inoltre l'elenco delle linee di superficie servite da vetture dotate di pianale ribassato.

L'informazione

ATM mette a disposizione dei clienti, tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, l'Infoline ATM 02 48 607 607, call center coordinato dalla struttura Relazioni con i Clienti, attivo per informazioni sugli orari del servizio, i percorsi delle linee, le tariffe di viaggio; per l'assistenza ai passeggeri con disabilità l'Infoline è in funzione fino alle 24 per fornire supporto alla pianificazione del viaggio con informazioni in tempo reale sulla linea di interesse e con informazioni sull'accessibilità delle stazioni e delle fermate, sulla situazione degli impianti in tempo reale (in servizio, fuori servizio per manutenzione), sui percorsi facilitati e dispositivi per l'accessibilità di cui sono dotati mezzi e stazioni.
La sezione Mezzi accessibili su www.atm.it e sull'app ATM Milano pubblica tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità di vetture di superficie, treni e stazioni specificandone i dispositivi per i passeggeri con disabilità motoria, visiva e uditiva, e informazioni sulle tariffe agevolate e pass auto. La sezione Linee e orari, raggiungibile direttamente dalla home page del sito, dispone di una versione

accessibile che, grazie a un'interfaccia essenziale, agevola la consultazione alle persone ipovedenti. Compatibile con i principali screen reader, consente di utilizzare il calcolo del percorso e di ottenere le indicazioni di viaggio ascoltando i risultati elaborati dal sistema. Sulla medesima sezione, ciascuna fermata delle cinque linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro ubicazione rispetto al piano stradale. In relazione agli ascensori e ai montascale la piattaforma web Informazioni Senza Barriere[32], disponibile in italiano e in inglese sul sito e sull'app, accessibile anche alle persone con disabilità visiva[33], fornisce informazioni in tempo reale sul loro funzionamento. Gli impianti sono segnalati anche sullo schema della rete della metropolitana pubblicato sul sito, sull'app di ATM e affisso nelle stazioni.
Dal mese di gennaio 2026, sull'app ATM si è aggiunto il nuovo servizio digitale dedicato all'accessibilità dei mezzi di superficie e delle fermate, finalizzato a facilitare gli spostamenti delle persone con disabilità motoria e a migliorare la trasparenza del servizio attraverso informazioni disponibili in tempo reale: la nuova funzione consente di verificare direttamente da smartphone lo stato di accessibilità di fermate, autobus, tram e filobus e la presenza di scivolo o di pedana. Inoltre, presso tutte le fermate di superficie dotate di display o di paline elettroniche, l'accessibilità del mezzo in arrivo è segnalata da un'icona raffigurante una carrozzina stilizzata visibile accanto al tempo di attesa[34].
L'informazione visiva, durante la realizzazione dei nuovi ascensori, è stata progressivamente adeguata all'avanzamento dei cantieri e, a seguito della messa in esercizio degli impianti, ulteriormente aggiornata per segnalarne la presenza, con aggiornamento della mappa della rete metropolitana e della segnaletica presenti nelle stazioni, sulle banchine, a bordo dei treni e sui monitor digitali. Con riferimento agli interventi di sostituzione degli impianti

32. Per la realizzazione della piattaforma l'Azienda ha svolto in fase progettuale, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA, una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente. LEDHA, Lega per i diritti delle persone con disabilità APS, è un'associazione di promozione sociale che lavora per la tutela dei diritti delle persone con disabilità offrendo informazione, consulenza gratuita e assistenza legale e rendendosi interlocutrice delle istituzioni lombarde; rappresenta numerose organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia.
33. La piattaforma Informazioni Senza Barriere è stata resa accessibile anche alle persone con disabilità visiva grazie alla collaborazione con l'Associazione Nazionale Subvedenti.
34. Questo servizio è stato sviluppato anche grazie alla collaborazione delle associazioni che rappresentano le persone con disabilità, attraverso un confronto efficace e costruttivo; in particolare, il lavoro è stato svolto insieme a Ledha Milano (Coordinamento associativo per i diritti delle persone con disabilità).

della linea M3 giunti a fine vita tecnica, l'Azienda ha assicurato ed assicura, per tutta la durata dei cantieri, informazione costante ai clienti tramite sito, app e segnaletica nelle fermate interessate; in parallelo allo svolgimento dei lavori pubblica il calendario delle chiusure degli impianti.

La collaborazione continua con le associazioni che rappresentano le persone con disabilità

ATM collabora in modo continuativo con associazioni attive negli ambiti della mobilità, dell'accessibilità ai servizi pubblici e dell'inclusione sociale, comprese quelle che operano a sostegno delle persone con disabilità, per attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture, dei mezzi di trasporto e degli strumenti di informazione ai passeggeri. In questo contesto, nel 2024 ATM ha firmato con LEDHA un protocollo d'intesa per rafforzare il proprio impegno nel promuovere il diritto all'accessibilità e al trasporto delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, un accordo che consolida la collaborazione già attiva da tempo per sviluppare nuovi progetti e amplificare la sensibilizzazione su questi temi. A tal fine, l'Azienda partecipa a tavoli tecnici periodici per condividere esperienze e know-how e per elaborare nuove progettualità.
Tra i progetti realizzati in collaborazione con LEDHA si evidenzia l'introduzione nell'app ATM Milano della funzione che consente di consultare le informazioni in tempo reale sull'accessibilità di fermate e mezzi di superficie e, presso i display presenti alle fermate di superficie, la funzione che consente di visualizzare le informazioni sull'accessibilità dei mezzi in arrivo, descritte anche alla pagina precedente; la collaborazione ha inoltre riguardato la verifica dell'accessibilità della nuova area personale del sito ATM e della nuova identità digitale.
Con l'obiettivo di rendere le informazioni sempre più chiare e facilmente fruibili da tutti, è stata inoltre rinnovata la grafica dei display informativi presenti a bordo dei treni della metropolitana ed è stata studiata la grafica dei nuovi schermi presenti su autobus e tram.

ATM collabora anche con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti con cui ha costituito un tavolo di lavoro volto al confronto in merito all'accessibilità dell'app aziendale e con cui è attivo un dialogo continuativo sull'accessibilità dedicata alle persone cieche e ipovedenti.

1.5 Biglietti e abbonamenti

I biglietti e gli abbonamenti per utilizzare i mezzi di ATM fanno parte del Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) Milano-Monza Brianza che include tutti i Comuni della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza; include inoltre anche alcuni Comuni delle province confinanti raggiunti dai servizi di trasporto pubblico locale di competenza del Bacino.
Nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano-Monza Brianza, suddiviso in nove zone tariffarie ciascuna contraddistinta da un codice identificativo[35], sono in vendita biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni, carnet 10 biglietti (10 viaggi) e abbonamenti settimanali, mensili e annuali ordinari e agevolati.

Il cliente può accedere al viaggio attraverso più modalità per l'acquisto del biglietto:
- carta di credito, bancomat o dispositivo elettronico, quale telefono o orologio smart, avvicinandoli al lettore collocato presso i tornelli della metropolitana o al lettore presente a bordo dei mezzi di superficie;
- distributori automatici ed edicole presenti nelle stazioni della metropolitana, rivendite autorizzate (elenco su www.atm.it)[36];
- app ATM Milano tramite cui è possibile acquistare tutti i tipi di biglietto per viaggiare a Milano, nei Comuni della Città Metropolitana e in quelli della provincia di Monza e Brianza che fanno parte del sistema tariffario STIBM e i biglietti per la linea Z301 Milano-Bergamo gestita da NET Nord Est Trasporti; il pagamento è con carta di credito o PayPal.

35. Il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità, noto come STIBM considera come centro del Bacino di Mobilità la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche, ciascuna di ampiezza di circa 5 km; ogni corona rappresenta una zona tariffaria a cui è stato attribuito un codice identificativo. Milano è compresa in un'area più vasta che, oltre ad essa, include anche la stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana e i 21 comuni confinanti con la città; quest'area corrisponde a 3 zone tariffarie ed è identificata dai codici Mi1-Mi3. Le zone tariffarie successive alla Mi3 sono identificate, in funzione della loro distanza da Milano, con un codice crescente che va da Mi4 a Mi9. Ogni comune del Bacino con tutte le fermate e le stazioni in esso presenti è interamente ed univocamente assegnato ad una singola zona tariffaria.
La mappa dei comuni con le rispettive zone tariffarie di appartenenza è consultabile su www.atm.it e sull'app ATM Milano.
36. Presso i distributori automatici, le edicole presenti nelle stazioni e presso le rivendite autorizzate ubicate in superficie a Milano e nei comuni serviti da ATM è in vendita RicaricaMi, supporto elettronico su cui è possibile caricare, in relazione alle zone tariffarie dalla Mi1 alla Mi9, fino a 30 biglietti ordinari, con la stessa tariffa, oppure al massimo un biglietto giornaliero o un trigiornaliero o fino a 5 carnet con tariffa Mi1-Mi3. Il supporto RicaricaMi, che viene fornito gratuitamente all'atto dell'acquisto di uno o più biglietti, è progettato per essere utilizzato per successive operazioni di ricarica dei titoli di viaggio, in coerenza con gli indirizzi del Piano Strategico aziendale in materia di gestione delle risorse e innovazione dei servizi.

L'acquisto e la ricarica dell'abbonamento sono possibili tramite l'app ATM Milano e il sito www.atm.it, ai distributori automatici nelle stazioni della metropolitana, presso gli esercizi commerciali ubicati in metropolitana e in superficie autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio (edicole, bar, tabaccherie, cartolerie, ecc.) e agli ATM Point.

In relazione ai canali di acquisto e di convalida dei titoli di viaggio, nel primo semestre del 2026 è proseguito il percorso di digitalizzazione con l'obiettivo di rendere sempre più semplice e immediata l'esperienza di acquisto e utilizzo dei titoli. Nel mese di giugno è stata introdotta la possibilità di collocare su tessera fisica la ricarica dell'abbonamento effettuata tramite sito o app ATM direttamente ai varchi di ingresso della metropolitana o a bordo dei mezzi ATM e NET, trascorsi trenta minuti dall'acquisto, eliminando la necessità di passaggio ai totem di stazione.
Il percorso di rinnovamento dei canali digitali è stato ulteriormente sviluppato con il rilascio della nuova area personale del sito ATM, volta a migliorare l'esperienza utente in relazione all'acquisto di tessere e abbonamenti, al download delle ricevute, al pagamento delle sanzioni e alla richiesta di rimborsi; è stata inoltre ampliata la sezione dedicata ai viaggi con carte contactless, con l'introduzione del dettaglio delle convalide e di una più chiara rappresentazione delle tariffe applicate e degli eventuali costi aggiuntivi, consentendo al cliente di monitorare in autonomia l'utilizzo della carta senza necessità di recarsi presso gli ATM Point.

Sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano sono disponibili tutte le informazioni sul Sistema Tariffario tra cui le tipologie e le tariffe di biglietti e abbonamenti, i canali di vendita, le modalità di pagamento del viaggio e di convalida dei titoli, le caratteristiche della tessera ATM su cui si caricano gli abbonamenti; ubicazione delle rivendite autorizzate. Informazioni su biglietti e abbonamenti sono presenti anche nelle guide al servizio consultabili e scaricabili dal sito: Tariffe ATM, ATM per la famiglia, ATM per i giovani, ATM per i senior, ATM per le aziende, per i comuni, per le scuole.

1.6 Le norme di viaggio

L'utilizzo dei mezzi di superficie e l'accesso alle stazioni e l'utilizzo dei treni della metropolitana da parte dei viaggiatori sono regolati rispettivamente dalle Norme per i passeggeri delle linee bus, filobus e tram e dalle Norme per i passeggeri delle linee metropolitane i cui testi integrali sono consultabili sul sito www.atm.it, sui cartelli affissi a bordo delle vetture di superficie e dei treni e nelle apposite bacheche posizionate all'interno delle stazioni.

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 con ChiamaBus il servizio a chiamata nei comuni di Peschiera Borromeo, Segrate, Vimodrone; ChiamaBus dal 7 gennaio 2026 è attivo anche a Basiglio in sostituzione di Smart Bus, mantenendo la stessa area territoriale di competenza e gli stessi orari e offrendo ai clienti la possibilità di prenotare oltre che tramite telefono anche attraverso l'app dedicata.

2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel Comune di Milano

Il servizio del Radiobus di Quartiere è costituito da linee identificate dalla lettera Q attive in quindici quartieri di Milano che iniziano il servizio quando termina quello delle linee diurne presenti nel quartiere, dalle 22.00 circa, e lo terminano alle 2.00 di notte.

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO	
QUARTIERI SERVITI E RISPETTIVE LINEE	Il servizio è operativo nei seguenti quartieri: • Fatima-Noverasco → **linea Q34** • Comasina-Senigallia → **linea Q35** • Lambrate-Rubattino → **linea Q39** • Gorla-Ponte Nuovo → **linea Q44** • Forlanini-Ponte Lambro → **linea Q45** • Cantalupa-Palach → **linea Q46** • Bicocca-Niguarda → **linea Q52** • Casoretto-Feltre → **linea Q55** • Bonola-Gallaratese → **linea Q68** • Udine-Rizzoli → **linea Q75** • Val d'Intelvi-Quinto Romano → **linea Q76** • Portello-San Siro → **linea Q78** • Chiesa Rossa-Gratosoglio → **linea Q79** • Adriano-Precotto → **linea Q86** • Santa Giulia-Rogoredo → **linea Q88**

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO	
ORARI DEL SERVIZIO	È operativo tutti i giorni dell'anno dalle 22.00 alle 2.00 di notte ad eccezione del 1° maggio e Natale
MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO	Al Radiobus si accede su prenotazione oppure direttamente dalla fermata: • il cliente può prenotarlo dalle 13.00 del giorno in cui intende utilizzarlo telefonando al numero 02 4803 4803 e comunicando ora, punto di partenza e di arrivo all'interno del quartiere; • il cliente può prenotarlo tramite l'app ATM Milano; • dalla fermata il cliente fa un cenno con la mano al bus in arrivo; salito a bordo specifica al conducente a quale fermata all'interno del quartiere intende scendere
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	• sito www.atm.it • app ATM Milano • telefono 02 4803 4803 operativo da lunedì a domenica dalle 13.00 alle 2.00 di notte

2.2 ChiamaBus, il servizio a chiamata nei Comuni di Peschiera Borromeo, Segrate, Vimodrone e Basiglio

ChiamaBus è il servizio di trasporto pubblico a chiamata in funzione a Peschiera Borromeo, gestito da ATM dal 2010; rinnovato dal 20 maggio 2024, il servizio è stato attivato a partire dalla stessa data anche nei Comuni di Segrate e di Vimodrone anche in orari non coperti dai bus di linea, compresi i fine settimana, ed integrato al normale servizio di trasporto che è stato riprogrammato su alcune linee. Funziona su prenotazione e permette di scegliere il giorno, l'orario desiderato, la fermata di partenza e quella di arrivo. Sono oltre 100 le fermate messe a disposizione dei cittadini per offrire più collegamenti anche tra i quartieri garantendo spostamenti più veloci e diretti senza alcun cambio di mezzo dalla fermata di partenza a quella di arrivo; i bus collegano i tre Comuni con alcune stazioni delle linee metropolitane M2 (Cascina Gobba, Vimodrone, Cascina Burrona) e M3 (San Donato), il capolinea M4 di Linate, importante snodo strategico che collega l'aeroporto al centro di Milano in meno di un

quarto d'ora, e con la stazione ferroviaria di Segrate.
Come detto in precedenza, dal 7 gennaio 2026 ChiamaBus è attivo anche a Basiglio in sostituzione di Smart Bus.

Tutte le vetture sono accessibili alle persone con disabilità o con difficoltà motorie.

CHIAMABUS - PESCHIERA BORROMEO (MI)	
TERRITORIO SERVITO	Il servizio consente di spostarsi all'interno del territorio del Comune di Peschiera Borromeo e nell'area in comune tra Peschiera e Segrate-Vimodrone (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)
ORARI DEL SERVIZIO	ChiamaBus è attivo dal lunedì al sabato dalle 6 alle 21; non fa servizio nei giorni festivi e ad agosto
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione che può essere effettuata attraverso una delle seguenti modalità a scelta: • l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili: • consultando il sito internet www.atm.it • scaricando l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica

CHIAMABUS - SEGRATE E VIMODRONE (MI)	
TERRITORIO SERVITO	Il servizio consente di spostarsi all'interno del territorio dei Comuni di Segrate e Vimodrone e nell'area in comune con Peschiera Borromeo (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)
ORARI DEL SERVIZIO	ChiamaBus è attivo a Segrate-Vimodrone e nell'area in comune con Peschiera Borromeo dal lunedì al sabato dalle 6 alle 21.30, nei giorni festivi dalle 7.30 alle 20 (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione che può essere effettuata attraverso una delle seguenti modalità a scelta: • l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili: • consultando il sito internet www.atm.it • scaricando l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica

CHIAMABUS (ex SMART BUS)[37] - BASIGLIO (MI)	
TERRITORIO SERVITO	Il servizio è effettuato nel Comune di Basiglio, a Milano 3 e in alcune aree di interesse pubblico del Comune di Rozzano con anche corse che collegano Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele
ORARI DEL SERVIZIO	Il servizio è attivo da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nelle fasce orarie 9.00-13.30 e 15.30-18.00. Al di fuori di queste fasce orarie dalle 7.00 alle 9.00, dalle 13.30 alle 15.30 e dalle 18.00 alle 20.00 è in servizio una navetta che collega Basiglio e la stazione di Pieve Emanuele.
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione che può essere effettuata attraverso una delle seguenti modalità a scelta: • l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili: • consultando il sito internet www.atm.it • scaricando l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

37. Dal 7 gennaio 2026 il servizio di trasporto pubblico a chiamata operativo nel comune di Basiglio, in precedenza svolto con il nome Smart Bus, è effettuato con il nome ChiamaBus.

3. I PARCHEGGI DI CORRISPONDENZA, LA SOSTA SU STRADA, IL SERVIZIO DI RIMOZIONE E CUSTODIA DEI VEICOLI RIMOSSI

3.1 I parcheggi di corrispondenza

ATM gestisce per conto del Comune di Milano 23 parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio comunale 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: Abbiategrasso, Bisceglie, Bovio, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Cologno Nord, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo a raso (ossia a livello stradale), San Donato Emilia, San Donato Paullese, S. Leonardo, Lodi, Cassiodoro, Vittor Pisani e Romolo multipiano[38] (mappa ubicazione parcheggi a pag. 45).

ATM sta progressivamente dotando i parcheggi di impianti di ingresso/uscita/pagamento con sistema automatico di lettura della targa del veicolo; ad oggi sono in funzione nei parcheggi Abbiategrasso, Bovio, Cassiodoro, Forlanini, Molino Dorino, Rogoredo, Romolo a raso e Vittor Pisani.

Per il miglioramento dell'esperienza del cliente, dal 2024 i parcheggi di Rogoredo, Molino Dorino e Cassiodoro sono smart hub ossia strutture dotate di servizi aggiuntivi tra i quali locker di deposito e ritiro, mezzi di micromobilità in condivisione.

Nelle strutture sono presenti spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità[39] come previsto dal D.M. 236/89; alcune di

38. Il parcheggio multipiano di Romolo è inattivo dal 5.09.2024 giorno in cui l'operatività si è interrotta per i danni determinati alla struttura dall'allagamento conseguente a nubifragio.
39. Per poter usufruire della gratuità è necessario che il veicolo sia munito del pass rilasciato dal Comune di Milano per la sosta e la circolazione di persone con disabilità.

esse sono dotate di posti dedicati alle donne e ai genitori di bambini di età inferiore ai due anni, identificabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio[40].

Nei parcheggi sono in vigore tariffe per la sosta occasionale a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità diurna, serale o di 24 ore, in vendita presso le casse automatiche; nel parcheggio Cassiodoro sono in vigore tariffe a rotazione oraria e tipologie di abbonamento mensili, trimestrali ed annuali 24 ore su 24; in Vittor Pisani sono disponibili tariffe a rotazione oraria e abbonamenti mensili ed annuali sia con posto assegnato sia libero, il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24[41].

40. Per i parcheggi con posti auto per le donne e per i genitori di bambini di età inferiore ai due anni si veda la mappa pubblicata a pagina 45.
41. 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 su https://molino.parcheggiatm.it; è in fase di attivazione anche il portale del parcheggio di Cassiodoro. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascuna struttura sono disponibili sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano.

Mappa dei parcheggi di corrispondenza gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2026)

* Caterina da Forlì si trova in via Caterina da Forlì; ha accesso diretto alla stazione Bande Nere della M1
* Abbiategrasso si trova lungo via dei Missaglia in corrispondenza della stazione P.za Abbiategrasso della M2
** Vittor Pisani è ubicato in via Vittor Pisani tra le fermate di Repubblica M3 e Centrale FS M2 M3
* Bovio è in via Bovio tra le fermate Maciachini e Dergano della M3
* Lodi si trova in via Colletta vicino alla fermata Lodi TIBB della M3
* Forlanini si trova in via Gatto nei pressi dell'aeroporto di Linate in corrispondenza con M4 stazione Repetti
* Cassiodoro è in via Cassiodoro nei pressi della stazione Tre Torri della M5
* Molinetto di Lorenteggio si trova in via Molinetto di Lorenteggio in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore
* Quarto Oggiaro si trova in via Amoretti, 80 di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord

I parcheggi di corrispondenza gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2026)

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO[42]	ORARI DI APERTURA[43]
M1	MOLINO DORINO, LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
M1	S. LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato mattina (mercato settimanale)
M2	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
M2	ABBIATEGRASSO, ROMOLO a raso (a livello stradale), COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
M2 M3	VITTOR PISANI	tutti i giorni 24/24 ore
M3	MACIACHINI, ROGOREDO, SAN DONATO EMILIA, SAN DONATO PAULLESE	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
M3	BOVIO	tutti i giorni 24/24 ore

segue alla pagina successiva

42. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa alla pagina precedente. Il parcheggio multipiano di Romolo non è presente in tabella in quanto temporaneamente non operativo (si veda la nota 38).
43. Gli orari di apertura possono essere soggetti a variazioni; si consiglia di consultare le informazioni aggiornate su www.atm.it o sull'app ATM Milano.

segue dalla pagina precedente

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO[42]	ORARIO DI APERTURA[43]
M3	LODI	tutti i giorni 24/24 ore (riservato ai clienti che stipulano con ATM un contratto specifico di abbonamento; l'accesso per gli abbonati avviene tramite telecomando)
M4	FORLANINI	tutti i giorni 24/24 ore
M5	CASSIODORO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	MOLINETTO DI LORENTEGGIO, QUARTO OGGIARO	tutti i giorni 24/24 ore

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 di colore blu. Le aree di sosta sono suddivise in ambiti e hanno discipline diverse a seconda di orari, tariffe e durata di applicazione del pagamento.

LA SOSTA SU STRADA	
AMBITI DI SOSTA A PAGAMENTO delimitati dalle strisce di colore blu	• Area C: ambito 1 (Centro storico) e Bastioni 3, 4, 5, 6, 7 • Corona Filoviaria: ambiti 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 • Ambiti Extrafiloviari: ambiti 8, 25, 30, 31, 32[44], 33[45], 34, 35, 36, 40, 42, 43[46] • Interscambio: San Donato 38[47] • Bus turistici (Burchiello, P.ta Venezia, Valtellina, Carbonera)
DISCIPLINA DELLA SOSTA (giorni e orari in cui è attivo il pagamento, tariffe)	La disciplina della sosta è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA	La sosta può essere pagata tramite: • parcometri di Milano con moneta e con carte bancarie; presso i parcometri è possibile anche acquistare i ticket di ingresso in Area C; • app per smartphone scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone: MooneyGo disponibile su www.mooneygo.it, EasyPark su www.easyparkitalia.it, Telepass su www.telepass.com, DropTicket su www.dropticket.it; • abbonamenti extrafiloviari ordinari in vendita sull'app MooneyGo, Easypark e Telepass;

segue alla pagina successiva

44. L'ambito 32 Forlanini è in fase di completamento.
45. L'ambito 33 Lorenteggio è attivo soltanto parzialmente.
46. All'interno dell'ambito 43, le vie regolamentate a pagamento in corrispondenza del quartiere Bicocca non sono gestite da ATM.
47. All'interno dell'ambito 38, la parte centrale di Via Impastato, regolamentata a pagamento in corrispondenza con l'autostazione di superficie, non è gestita da ATM.

segue dalla pagina precedente

LA SOSTA SU STRADA	
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA	• abbonamenti extrafiloviari per abbonati al trasporto pubblico locale disponibili sull'app MooneyGo, previa verifica dell'avvenuto acquisto dell'abbonamento al trasporto pubblico locale; • abbonamenti agevolati per singoli ambiti di sosta compresi in Area C, Corona Filoviaria e Ambiti Extrafiloviari, 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 MooneyGo previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito www.atm.it; • crediti agevolati per la sosta su tutto il territorio del Comune di Milano per alcune categorie di lavoratori (agenti di commercio, manutentori) sono fruibili sull'app MooneyGo previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito www.atm.it. Tutte le informazioni aggiornate sulle modalità di pagamento della sosta sono consultabili sul sito www.atm.it alle pagine dedicate.

Per tutte le informazioni relative ad accertamenti di infrazione in materia di sosta: www.comune.milano.it alla pagina dedicata o presso gli uffici del Comando di Polizia Locale di via Friuli 30, Milano; e-mail: pl.ausiliari@comune.milano.it.

3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli rimossi

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 è inoltre responsabile 24 ore su 24 della custodia e restituzione dei veicoli nei depositi di Forlanini, Quarto Oggiaro, Molinetto di Lorenteggio, Palizzi, Messina.

Presso gli sportelli di Area B/C dell'ATM Point 2 ubicato nel mezzanino della stazione M1 di Duomo è attivo lo Sportello Multe Trasporto Pubblico Locale ove è possibile richiedere informazioni ed effettuare i pagamenti delle sanzioni relative al trasporto pubblico locale e 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.

4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

Dal 2008 è operativo a Milano BikeMi, il servizio di bike sharing a stazioni fisse, incluso nell'offerta dei servizi di mobilità gestiti da ATM e complementare al servizio di trasporto pubblico di linea.

BIKEMI	
I NUMERI DEL SERVIZIO[48]	Sono a disposizione dei clienti: • 4.280 biciclette tradizionali • 1.150 biciclette a pedalata assistita di cui 150 equipaggiate anche con seggiolino per bambini • 325 stazioni per un totale di oltre 9.500 stalli di presa/rilascio, ubicate in centro, nei pressi dei principali luoghi di interesse e in altre aree strategiche di Milano
ORARI	BikeMi è attivo tutti i giorni dalle 6.00 della mattina alle 2.00 di notte
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento[49] in vendita in tre tipologie: • abbonamento annuale • abbonamento settimanale • abbonamento giornaliero Le biciclette si prelevano attraverso l'app bikeMi per smartphone che consente di trovare la stazione più vicina e sbloccare una bicicletta; è ancora possibile utilizzare la tessera di abbonamento per gli utenti che ne siano in possesso.

segue alla pagina successiva

48. I dati sono aggiornati a giugno 2026.
49. 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. L'abbonamento a BikeMi può essere caricato direttamente anche sulla tessera elettronica ATM; gli abbonati annuali ATM hanno diritto a sconti dedicati in caso di sottoscrizione di abbonamento annuale a BikeMi. È possibile abbonarsi attraverso il sito www.bikemi.it e attraverso l'app ufficiale BikeMi che, tra le sue funzionalità, consente anche di cercare la stazione più vicina, verificare la disponibilità della bicicletta, sbloccarla ed effettuare il prelievo della stessa.

segue dalla pagina precedente

BIKEMI	
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	• app ufficiale BikeMi • totem presenti presso le stazioni BikeMi • sito www.bikemi.it • mail a info@bikemi.it • call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 24.00 • canali social Facebook: facebook.com/bikemi.milano X: @BikeMi Instagram: bikemi_milano • sportelli ATM Point

In accordo con il Comune, ATM sta sviluppando alcuni progetti per incrementare il servizio con ulteriori stazioni in aree ancora parzialmente scoperte.

Parte 4

L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

1. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE: I CANALI DI ATM

ATM assicura un flusso informativo costante verso clienti e stakeholder attraverso un sistema integrato di canali e strumenti di comunicazione. In particolare, l'attività di informazione in tempo reale, strettamente collegata alla gestione del viaggio e svolta in coordinamento con le Sale Operative di superficie e della metropolitana, è garantita mediante:

- il sito www.atm.it;
- l'app ATM Milano;
- piattaforma web Informazioni Senza Barriere, disponibile su isb.atm.it;
- l'account X @atm_informa;
- gli annunci diffusi nelle stazioni e a bordo dei mezzi;
- i display elettronici installati presso le fermate di superficie;
- il call center Infoline ATM 02 48 607 607.

In occasione di cambiamenti programmati al servizio connessi a lavori stradali, interventi di manutenzione o di rinnovo della rete che possono modificare il normale servizio delle linee, ATM realizza piani di informazione al cliente, che prevedono:

- aggiornamenti in tempo reale attraverso il sito atm.it, l'app ATM Milano, la piattaforma isb.atm.it e il canale X;
- pubblicazione di mappe, volantini informativi, orari, percorsi e fermate delle eventuali linee sostitutive;
- realizzazione e diffusione di volantini informativi ai passeggeri e ai residenti delle aree interessate dai cantieri;
- affissione di comunicazioni sulle paline e sulle pensiline delle fermate di autobus e tram;
- diffusione di annunci sonori in metropolitana e di cartelli informativi a bordo treno;
- diffusione di messaggi attraverso i monitor presenti lungo le banchine;
- installazione di segnaletica dedicata nelle stazioni coinvolte;
- invio di direct mail in casi particolari.

Sono parte integrante della strategia anche gli account dell'Azienda sui canali social che, attraverso registri linguistici modulati in funzione dei diversi target, consentono un'erogazione diversificata dell'informazione e della comunicazione in coerenza con il pubblico di riferimento.

Qui di seguito nel dettaglio i canali e gli strumenti attraverso cui ATM declina la propria offerta di informazione e di comunicazione.

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM	
SITO INTERNET WWW. ATM.IT	Il sito internet www.atm.it pubblica informazioni sullo stato del servizio in tempo reale, sui cambiamenti programmati al servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane (potenziamento delle linee per eventi, deviazione di linee per cantieri, spostamento o sospensione di fermate, ecc.), sui servizi a chiamata, su biglietti, abbonamenti e tariffe STIBM, sull'Azienda; consente il calcolo del percorso, informa sui parcheggi e la sosta in città. Sulla sezione Mezzi accessibili sono disponibili tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità di vetture di superficie, treni e stazioni; in relazione a queste ultime, il sito aggiorna i clienti attraverso la piattaforma Informazioni Senza Barriere sull'accessibilità in tempo reale di ascensori e montascale.
APP ATM MILANO	L'app ATM Milano, scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android e iOS informa sulle linee, le fermate, gli orari e i tempi di attesa dei mezzi, aggiorna sullo stato del servizio in tempo reale, informa su biglietti e abbonamenti e tariffe STIBM, sui parcheggi e la sosta in città. Sulla sezione Mezzi accessibili sono disponibili tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità di vetture di superficie, treni e stazioni; in relazione a queste ultime, l'app aggiorna i clienti attraverso la piattaforma Informazioni Senza Barriere sull'accessibilità in tempo reale di ascensori e montascale.
CALL CENTER INFOLINE 02 48 607 607	Il call center Infoline 02 48 607 607 fornisce informazioni sullo stato del servizio in tempo reale e su iniziative dell'Azienda. È attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità.
CAMPAGNE	Campagne di promozione del servizio e dei servizi di nuova introduzione; campagne corporate, tra cui quelle dedicate al recruiting e quelle finalizzate a promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico e a informare sulle iniziative adottate dall'Azienda in materia di mobilità, incluse quelle relative agli aspetti ambientali connessi a specifici servizi, progetti o attività aziendali; campagne in tema di responsabilità sociale, fra cui quelle dedicate alla Giornata mondiale della consapevolezza sull'autismo (2 aprile) e alla Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne (25 novembre).

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM	
SOCIAL MEDIA **X**	Attraverso l'account X @atm_informa, l'Azienda assicura la diffusione di aggiornamenti e informazioni in tempo reale sullo stato del servizio e comunica progetti, iniziative e programmi afferenti ai diversi ambiti di attività del Gruppo, tra cui la sostenibilità, l'innovazione tecnologica e l'evoluzione dei servizi di trasporto.
INSTAGRAM	La pagina Instagram atm_milano è il diario di viaggio fatto di immagini, storie e curiosità legate alle attività e alle persone che ogni giorno rendono possibile lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico; attraverso la funzione Stories sono diffuse anche informazioni su programmazione e modifiche del servizio.
LINKEDIN	Sulla pagina LinkedIn ATM–Azienda Trasporti Milanesi, volta a posizionare il brand a livello nazionale ed internazionale, l'Azienda pubblica offerte di lavoro rivolte a professionisti e operatori del trasporto pubblico locale, offre uno sguardo sul proprio mondo e racconta la partecipazione a tavoli di discussione ed eventi di settore.
DIGITAL & INFLUENCER MARKETING	Alla pianificazione sui media territoriali e sociali si affiancano campagne sulle principali piattaforme digitali (Meta, Google, Spotify, YouTube) su temi strategici sia corporate sia di servizio (ad esempio: pagamento contactless, modalità di abbonamento, assunzioni, real estate, sviluppo business).
SOCIAL NETWORK **YOUTUBE**	Sulla propria pagina YouTube, ATM pubblica video dedicati all'evoluzione dell'Azienda e ai progetti relativi ai servizi di trasporto, nonché contenuti informativi riguardanti iniziative e campagne di comunicazione, tutorial sulle regole di viaggio e indicazioni sulle modalità di ricarica degli abbonamenti.
ATM POINT	Uffici informazioni e di assistenza ai clienti ubicati nelle stazioni metropolitane di Cadorna FN M1-M2, Duomo M1-M3 e Centrale FS M2-M3[50].

segue alla pagina successiva

50. L'orario di apertura degli ATM Point è consultabile su www.atm.it e sull'app ATM Milano. L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite prenotazione; l'appuntamento si prenota attraverso l'app ATM Milano (il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno) oppure rivolgendosi al personale presente all'ingresso degli ATM Point.

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI 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 e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi; presso alcune fermate ubicate lungo le linee di superficie più frequentate sono a disposizione dei clienti maxi tablet che informano in tempo reale sullo stato del servizio, consentono di consultare le modifiche al servizio, visualizzare la mappa delle linee della metropolitana e accedere al canale X.
A BORDO DEI MEZZI DI SUPERFICIE	Annunci sonori, monitor bifacciali a bordo degli autobus e dei tram che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio; avvisi in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.
NELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA	Annunci sonori, monitor lungo le banchine delle principali stazioni, piani linea e orari, mappa della rete della metropolitana, mappa di Milano, norme di viaggio, cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di interventi sulla rete.
A BORDO DEI TRENI DELLA METROPOLITANA	Mappa della rete della metropolitana, norme di viaggio, annunci sonori e monitor digitali che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio, avvisi.
DIRECT MAIL	Le direct mail sono rivolte in particolare a clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti e sulle novità del servizio.
GUIDE INFORMATIVE	Le guide della collana "ATM per..." sono rivolte a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole; della collana fanno parte anche le guide sulle tariffe dei titoli di viaggio e sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM. Sono tutte consultabili e scaricabili dal sito.
BROCHURE E/O VOLANTINI	In occasione di interventi sulla rete, l'Azienda realizza brochure e/o volantini per informare i passeggeri sui cambiamenti programmati del servizio e per fornire loro indicazioni utili agli spostamenti, materiale che viene pubblicato online e distribuito presso le fermate di superficie e nelle stazioni interessate.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM	
MAPPA DELLA RETE METROPOLITANA	La mappa è pubblicata sul sito www.atm.it, sull'app ATM Milano, nelle stazioni della metropolitana, alle fermate di superficie.
NEWSLETTER ATM **VIAGGIARE INFORMATI**	Diffonde via e-mail agli iscritti informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sui cambiamenti programmati al servizio.
MAGAZINE **LINEADIRETTA.ATM.IT**	È la rivista online dell'Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti su attività e iniziative di ATM.
CUSTOMER SERVICE	Il Customer Service è la squadra di operatori itineranti lungo la rete di superficie e nelle stazioni metropolitane, che offre supporto informativo ai clienti in viaggio in merito alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio; assicura inoltre il presidio in occasione di cantieri, eventi fieristici e sportivi e, nelle situazioni emergenziali, interviene tempestivamente per gestire le criticità derivanti da interruzioni del servizio, fornendo le necessarie informazioni sulle eventuali modifiche dei percorsi o su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana, della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti.

Con riferimento al 2025 e al primo semestre 2026, ATM ha continuato a garantire un presidio costante dell'informazione al cliente. In occasione dei cantieri aperti tra aprile e settembre 2025 nell'ambito del piano pluriennale di rinnovo dell'infrastruttura della M2 (tratte Cimiano-Cascina Gobba, Loreto-Piola, Caiazzo-Lambrate FS, Cadorna FN-Garibaldi FS), l'Azienda ha assicurato informazione puntuale e costante sui cambiamenti al servizio e sulle alternative di viaggio attraverso l'app, il sito, gli account X e Instagram, mediante tutti i canali di infomobilità e con direct mail ai clienti fidelizzati. Contestualmente, è stata attivata una comunicazione istituzionale rivolta ai principali stakeholder e ai mobility manager per un'informazione tempestiva e coordinata per ridurre i disagi negli spostamenti.

In particolare, per i lavori che hanno riguardato la tratta della M2 Cadorna FN-Garibaldi FS (19 luglio-7 settembre 2025) e hanno comportato la chiusura delle stazioni di Lanza e Moscova, l'Azienda ha realizzato e diffuso a partire dal mese di giugno 2025 un'articolata e capillare campagna informativa con l'obiettivo di mitigare l'impatto dei cantieri sugli spostamenti dei clienti, offrendo loro un quadro completo e facilmente comprensibile delle variazioni del servizio; le categorie di utenti coinvolti sono state quelle dei passeggeri abituali, dei residenti, dei lavoratori o dei fruitori delle attività commerciali e produttive che afferivano alle aree circostanti le stazioni interessate dai lavori, nonché degli utenti occasionali e dei turisti. La campagna, diffusa attraverso tutti i canali digital, social e di infomobilità di ATM, ha incluso mappe illustrative, volantini, cartelli, annunci e messaggi sui monitor nelle stazioni della metropolitana e in superficie presso le pensiline, comunicati stampa, newsletter, comunicazioni mirate via email a istituzioni, associazioni, aziende che hanno sede nella zona afferente alla tratta interessata dai lavori. A supporto e in sinergia con questo presidio informativo, nelle stazioni è stata inoltre installata una segnaletica dedicata, progettata per agevolare l'orientamento dei passeggeri e assicurare una gestione ordinata dei flussi. Grazie a questo modello di comunicazione capillare la gestione degli spostamenti nei periodi di cantiere è risultata più fluida.

Allo stesso modo, anche in relazione al trasporto di superficie e ai diversi interventi di rinnovo dell'armamento tranviario[51] l'Azienda ha garantito informazione costante ai clienti in merito ai cambiamenti al servizio attraverso l'app e il sito, su cui ha pubblicato le mappe aggiornate dei percorsi delle linee coinvolte e le alternative di viaggio, mediante gli account X e Instagram, attraverso tutti i canali di infomobilità e con direct mail ai clienti fidelizzati. Lo scopo, anche in questo caso, è stato volto a mitigare l'impatto dei lavori sugli spostamenti dei clienti.

51. I lavori di rinnovo dell'armamento tranviario, a cui si fa riferimento nella presente edizione della Carta, hanno riguardato, tra gennaio e novembre 2025, via Palizzi, via Mambretti, piazza Oberdan, via Piave/via Bixio e piazza Cordusio e, da marzo 2026 con termine previsto a ottobre 2026, via Torino, via Cesare Correnti.

Nel quadro dell'ingente piano per il miglioramento dell'accessibilità del trasporto in metropolitana, l'Azienda ha informato costantemente i clienti, lungo tutta la durata dei lavori, attraverso il sito, l'app e con cartelli nelle fermate interessate dagli interventi in corso sulla M3 volti alla sostituzione degli ascensori e delle scale mobili giunti a fine vita tecnica; in parallelo allo svolgimento dei cantieri ha pubblicato il calendario delle chiusure degli impianti.
Durante la costruzione dei nuovi ascensori realizzati nelle stazioni della M1 e della M2 e per la loro entrata in servizio sono stati progressivamente aggiornati tutti i materiali informativi presenti a bordo dei treni e nelle stazioni e la segnaletica di indirizzamento interna alle stesse.
Sempre in relazione agli interventi finalizzati al miglioramento dell'accessibilità, in occasione della chiusura della stazione M2 di Crescenzago, dall'8 giugno al 13 settembre 2026, necessaria per l'esecuzione delle opere preliminari alla realizzazione del nuovo ascensore e dei nuovi percorsi di orientamento per le persone con disabilità visiva, ATM ha assicurato una comunicazione costante e tempestiva ai clienti; attraverso il sito, l'app e i canali social aziendali ha fornito informazioni aggiornate sulle alternative di viaggio disponibili e sulle misure di potenziamento del servizio attivate per agevolare gli spostamenti nel periodo dei lavori.

Un ambito particolarmente rilevante delle attività di comunicazione è rappresentato dagli eventi con forte impatto sulla mobilità, tra i quali, nel 2026, l'evento straordinario dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026 (6 febbraio-15 marzo 2026); in tale contesto, l'Azienda ha curato la predisposizione e l'attuazione del piano di informazione al pubblico relativo al potenziamento del servizio, descritto al paragrafo 1.3 "L'andamento del servizio".
Nel mese di gennaio 2026 è stato pubblicato il nuovo schema di rete, sviluppato in vista dei Giochi Olimpici per informare in modo univoco sull'accesso alle sedi degli eventi olimpici tramite le diverse modalità di trasporto (treno, metropolitana, tram, navette). Il progetto, realizzato da ATM, Regione Lombardia e Comune di Milano con il supporto di un'agenzia specializzata, ha definito un nuovo grafo volto a valorizzare l'integrazione tra rete metropolitana e ferroviaria, preservandone al contempo le specificità comunicative.

Parallelamente alle predette attività e iniziative di informazione al cliente, ATM ha realizzato e pubblicato campagne di promozione dei nuovi servizi; tra queste, un ruolo centrale è stato svolto dalle campagne "A Milano sui mezzi ATM si viaggia con carta di credito" e "Paga con carta di credito" dedicate al pagamento mediante carta bancaria contactless, diffuse in più lingue, con l'obiettivo di semplificare l'accesso al servizio e favorire l'utilizzo di strumenti di pagamento innovativi[52].

È proseguita anche nel primo semestre 2026 l'attività di ricerca di figure professionali, in particolare di conducenti di autobus e tram, mediante la Job Week, iniziativa di recruiting organizzata a Milano dal 10 al 13 giugno 2026, che ha consentito ai candidati di sostenere un primo colloquio con il personale aziendale specializzato in ricerca e selezione e con il personale di esercizio di superficie; nel corso delle quattro giornate l'iniziativa ha registrato la partecipazione di 1.385 candidati. La Job Week è stata promossa attraverso una campagna dedicata diffusa a bordo dei mezzi, alle fermate di superficie, nelle stazioni della metropolitana, sui social media e sui quotidiani.

Continua l'impegno dell'Azienda in tema di responsabilità sociale attraverso iniziative di sensibilizzazione su temi di rilevanza collettiva. In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne (25 novembre), l'Azienda ha rinnovato anche nel 2025 il proprio impegno nei confronti degli stakeholder attraverso una campagna realizzata con il Comune di Milano e la Rete Antiviolenza, caratterizzata dalla trasformazione dei nomi di alcune fermate simboliche, quali Lotto, Centrale, Duomo, Isola, in messaggi volti a stimolare la riflessione sul valore dell'azione comune e della responsabilità condivisa. L'iniziativa è stata diffusa per l'intero mese in tutte le sedi aziendali e, all'esterno, tramite diversi canali (pubblicità dinamica e statica a bordo dei mezzi, manifesti nelle fermate di superficie e nelle stazioni della metropolitana, nonché canali social aziendali) e integrata da un QR code

52. La campagna di affissione "A Milano sui mezzi ATM si viaggia con carta di credito" (5 febbraio 2026-22 febbraio 2026/6 marzo 2026-15 marzo 2026) è stata diffusa in dodici lingue; in occasione della Design Week, ATM ha promosso la campagna "Paga con carta di credito" (18 aprile-25 aprile 2026), declinata in sette lingue e diffusa tramite gli schermi digitali presenti nelle stazioni della metropolitana e alle fermate in superficie. In entrambi i casi, la loro diffusione è stata affiancata dal lancio di una campagna di digital marketing sui canali Meta.

dedicato con informazioni utili per il riconoscimento delle diverse forme di abuso e il contatto dei Centri Antiviolenza di Milano; nella giornata del 25 novembre, i contenuti della campagna sono stati ulteriormente rafforzati da annunci sonori in metropolitana volti a promuovere il numero gratuito 1522, attivo 24 ore su 24 per le vittime di violenza e stalking.
Analogamente, nel 2026 in occasione della Giornata mondiale della consapevolezza sull'autismo (2 aprile), ATM, in collaborazione con il Comune di Milano e con la consulenza scientifica dell'associazione onlus L'abilità, ha promosso una campagna diffusa tramite annunci audio speciali a bordo dei treni e nelle stazioni metropolitane, affidati alle voci di bambine e bambini con autismo, con l'obiettivo di favorire una maggiore comprensione del tema e promuovere la cultura dell'inclusione.

Il 22 maggio 2026 ATM ha vinto il XXIX Premio Compasso d'Oro ADI 2026, il più autorevole riconoscimento internazionale nel campo del design, assegnato per il progetto della mostra "ATM MANIFESTO — Storie, Viaggi e Design" (23 novembre 2024-12 gennaio 2025) che ha raccontato il ruolo d'avanguardia dell'Azienda nelle trasformazioni culturali, sociali e visive della città. ATM ha celebrato il riconoscimento con una campagna di comunicazione istituzionale dedicata, diffusa dal 26 al 29 maggio sui quotidiani locali e riviste di settore, sugli schermi digitali installati presso le pensiline di superficie e nelle stazioni della metropolitana, con video celebrativi diffusi sui canali social e realizzazione di contenuti con influencer.

Particolare rilievo è stato attribuito anche alle iniziative legate alla ricorrenza dei 95 anni dalla nascita di ATM, in occasione della quale sono stati pubblicati online una fotogallery, un video celebrativo e documenti originali dell'Archivio Storico, raccolti in una pagina dedicata. L'iniziativa ha proposto un racconto per immagini che attraversa tappe, mezzi e trasformazioni, evidenziando il profondo intreccio tra ATM e la città di Milano: fotografie d'epoca e scatti attuali che testimoniano come la mobilità abbia accompagnato, e in molti casi anticipato, l'evoluzione del paesaggio urbano.

2. I RECLAMI

2.1 Le modalità per sporgere un reclamo

Tutti i servizi affidati ad ATM attraverso il Contratto con il Comune di Milano e attraverso i Contratti con Metro 4 e con Metro 5 sono regolati da un'unica policy dei reclami.
Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diverse modalità e canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: call center, modulo disponibile sul sito aziendale www.atm.it e sulla app ATM Milano, lettera in carta libera.
Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso tutti questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con i Clienti.
I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e del Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196 del 2003) alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Il cliente può sporgere un reclamo attraverso le seguenti modalità:
- chiamando il call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità[53],
- compilando e inviando il modulo presente sul sito internet www.atm.it,
- compilando e inviando il modulo presente sulla app ATM Milano,
- inviando lettera in carta libera per posta al seguente indirizzo:

ATM S.p.A.
Ufficio Relazioni con i Clienti
Via Monte Rosa, 89
20149 MILANO

53. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.

2.2 Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio

Il processo di risposta ai reclami fa parte dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza, periodicamente sottoposti a verifica, secondo gli standard UNI EN ISO 9001-14001, 45001 e la norma tecnica UNI EN 13816[54] applicabile alle linee certificate.

I reclami dei clienti, che pervengono dai canali aziendali quali il call center Infoline ATM, il sito internet www.atm.it, l'app ATM Milano o attraverso le lettere ricevute via posta, sono gestiti tramite un sistema di 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.

2.3 I reclami pervenuti nel 2025

Nel 2025 sono pervenuti complessivamente 41.579 reclami, con un decremento rispetto al 2024 pari al 21%.
Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi alla fruibilità dei biglietti/abbonamenti, mezzi/impianti così come rilevato negli ultimi anni; al secondo posto i reclami relativi alla puntualità/regolarità e frequenza del servizio, in diminuzione del 42% rispetto al 2024; al terzo posto i reclami relativi al comportamento del personale di front line in diminuzione del 10% rispetto al 2024.
Di seguito sono riportati la distribuzione per categoria dei reclami ricevuti e il tempo medio di risposta registrato nel 2025.

54. Per l'elenco delle linee certificate secondo la norma UNI EN 13816 si rinvia a pag. 13.

Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2025

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI ANNO 2025
Fruibilità biglietti/abbonamenti, mezzi/impianti	17.879
Puntualità/regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	7.365
reclami relativi al servizio di superficie	*6.071*
reclami relativi al servizio metropolitano	*830*
reclami per variazioni/soppressioni	*346*
reclami per sciopero	*118*
Comportamento del personale di front line	3.194
Comfort	1.794
Informazioni	1.471
Tariffe e regolamenti	1.065
Sicurezza	980
Rete di superficie	637
Parcheggi e SostaMilano	406
Impatto ambientale	206
Varie	6.582
TOTALE	**41.579**

Il tempo medio di risposta ai reclami* nel 2025

OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
10 giorni**	3,95 giorni	10 giorni**

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

3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

ATM esegue ogni anno il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti (qualità percepita).
Nell'indagine effettuata a marzo 2025 è stato utilizzato un modello con le seguenti caratteristiche:

- 6.328 interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie, nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei mezzi;
- interviste distribuite nell'arco di due settimane dalle 7.30 alle 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea: sono state monitorate 35 linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram[55] e cinque linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono stati ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Il risultato conseguito nel 2025 è in linea con il buon esito delle indagini degli ultimi anni, con voto medio del 7,4 (su scala di valutazione da 1 a 10) e area di soddisfazione del servizio del 97% (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10).

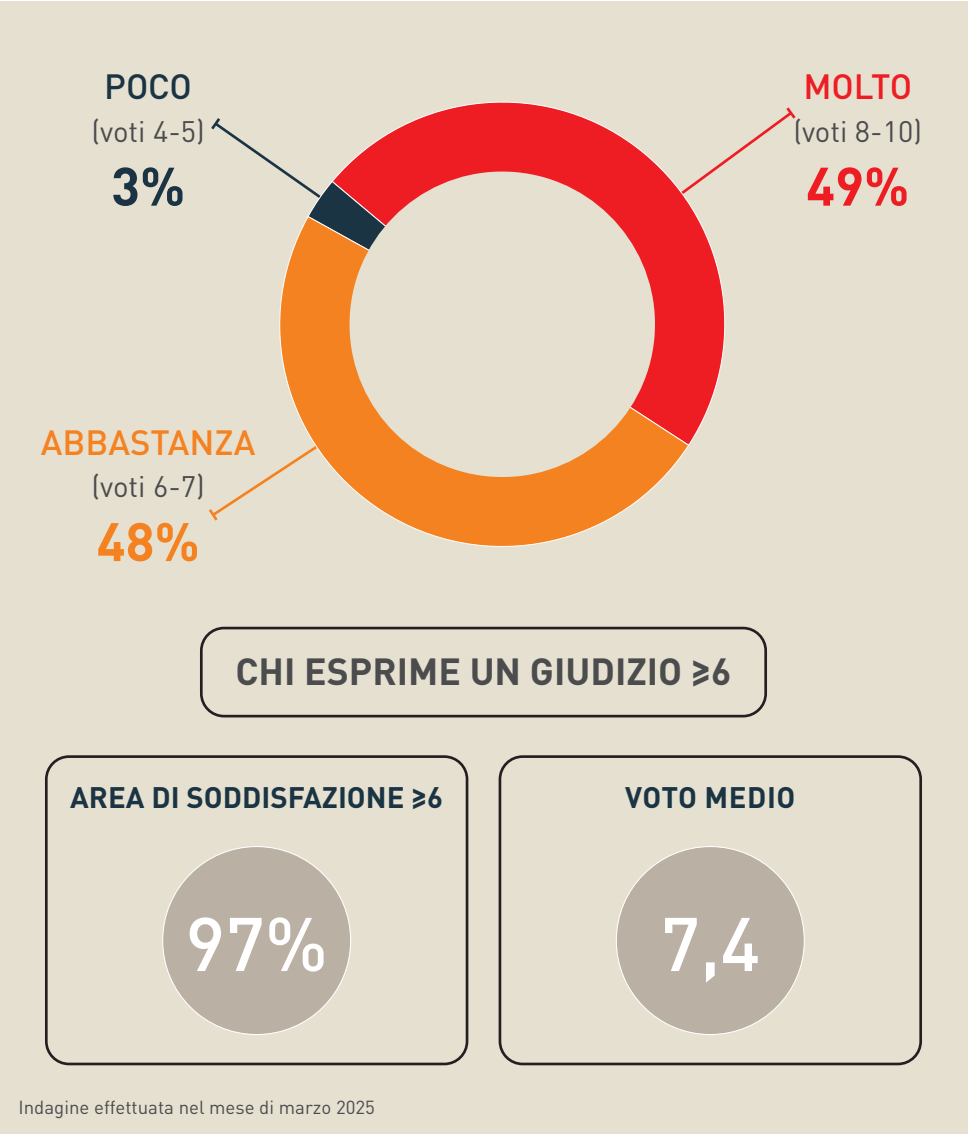
Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002 per alcune linee della rete, certificazione che ATM ha raggiunto nel 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 e 2026[56], sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio rilevanti per i passeggeri (qualità erogata).

Nel corso del 2025 sono stati incrementati, in via sperimentale, più momenti di ascolto dell'opinione dei clienti su specifici aspetti del servizio, come ad esempio i focus group con il coinvolgimento diretto dei passeggeri.

55. Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 7, 12, 14, 15, 31, 39, 42, 43, 44, 50, 54, 55, 56, 60, 61, 67, 69, 70, 74, 80, 83, 84, 85, 87, 88, 90, 91, 99, 322, 323, 327, 783, 925.
56. In merito a ciò si veda il paragrafo 2.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza alle pagine 12-14.

3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

Domanda: **"Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio di trasporto offerto da ATM?"**



3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM

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

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI MARZO 2025
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	98%
Facilità di accesso ai mezzi	97%
Qualità della guida dei conducenti di superficie	96%
Comunicazione e informazioni	95%
Cortesia del personale	94%
Pulizia delle vetture	93%
Offerta del servizio (puntualità e frequenza)	92%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	87%
Sicurezza personale	81%

Parte 5

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.4 e 1.5 sono presenti i valori delle prestazioni di ATM consuntivati al 31.12.2025 e gli obiettivi 2026 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 corrispondenza.
Nelle tabelle dei paragrafi 1.2 e 1.3 sono presenti i parametri prestazionali di ATM consuntivati al 31.12.2025 e gli obiettivi 2026 rispettivamente relativi alla Linea 4 gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. e alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.1 Il servizio delle linee di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana[57]

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*			
	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

* Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

57. 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 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
Autobus	98,2%	97,2%	98,2%
Tram	97,5%	98,2%	97,5%
Filobus	97,7%	95,6%	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 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
Autobus	97,6%	98,6%	97,6%
Tram	97,8%	98,7%	97,8%
Filobus	97,2%	98,7%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,7%	99,5%

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

Comfort

AFFOLLAMENTO*			
	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
Linee di superficie	≤70%	38%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	38%**	≤80%

* L'indicatore di affollamento rappresenta il rapporto percentuale 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.
** Rilevazione effettuata nel mese di novembre 2025 (media dei giorni feriali).

Accessibilità

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA			
	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	89,4%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	84%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA			
	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
% 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%	98,9%	100%

Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2025	0%	0%	19,6%	80,4%
PROIEZIONE 2026	0%	0%	0,8%	99,2%

* FAP = Filtro antiparticolato

Sicurezza

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI VETTURE -KM EFFETTUATE*			
Tipo di vetture	**OBIETTIVO 2025**	**31.12.2025**	**OBIETTIVO 2026**
Autobus	≤24,4	22	≤24,4
Tram	≤19,9	9,1	≤19,9
Filobus	≤31,4	18,5	≤31,4
TRENI DELLA METRO-POLITANA LINEE 1, 2 E 3	**≤6,9**	**2,3**	**≤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 2025**	**31.12.2025**	**OBIETTIVO 2026**
Linea 1	1.420	1.481	1.481
Linea 2	1.145	1.159	1.159
Linea 3	925	1.007	1.007
TOTALE	**3.490**	**3.647**	**3.647***

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA			
	OBIETTIVO 2025	**31.12.2025**	**OBIETTIVO 2026**
Autobus	100%	97,7%	100%

1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana[58]

Disponibilità del sistema*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 4	98,5%	99,9%	98,5%

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

Regolarità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 4	98,2%	98,8%	98,2%

* Il parametro rappresenta il rapporto percentuale tra il numero di corse effettuate e il numero di corse programmate, considerando come corse perse quelle che arrivano al capolinea con un ritardo superiore a 90 secondi rispetto al cadenzamento programmato.

Puntualità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 4	98%	98,2%	98%

* Il parametro rappresenta la percentuale di corse che rispettano l'orario di arrivo al capolinea. Sono considerate in ritardo le corse che arrivano al capolinea oltre l'orario programmato, con uno scostamento compreso tra 60 e 90 secondi rispetto al cadenzamento previsto.

58. L'indicatore e l'obiettivo presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A.

1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana[59]

Disponibilità del sistema*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 5	98,1%	99,9%	98,1%

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

Regolarità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 5	95,8%	99,9%	95,8%

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

Puntualità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2025	31.12.2025	VALORE OBIETTIVO 2026
Linea 5	97,2%	99,8%	97,2%

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

1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata[60]

I valori riportati nelle tabelle che seguono si riferiscono al servizio a chiamata che ATM svolge a **Milano** (Radiobus di Quartiere) e, in area urbana, a **Peschiera Borromeo** (ChiamaBus) e a **Basiglio** (Smart Bus)[61].

59. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.
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.
61. Nel corso del 2025 il servizio di trasporto pubblico a chiamata attivo a Basiglio è stato svolto con la denominazione di Smart Bus; dal 7 gennaio 2026 il medesimo servizio ha assunto il nome di ChiamaBus in relazione al quale si veda il paragrafo 2.2 alle pagine 37-39 e 41.

Comfort

	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
CLIMATIZZAZIONE*	100%	Milano: 100% Peschiera Borromeo: 100% Basiglio: 100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO: vendita dei titoli di viaggio a bordo vettura**	disponibile	Milano: disponibile Peschiera Borromeo: disponibile Basiglio: disponibile	disponibile

* L'indicatore rappresenta il rapporto percentuale tra il numero di veicoli dotati di impianto di climatizzazione o di condizionamento e il totale dei veicoli in servizio.
** L'acquisto del biglietto a bordo vettura è possibile attraverso carta bancaria (carta di credito o bancomat) avvicinandola al lettore digitale.

Accessibilità

	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA*	100%	Milano: 100% Peschiera Borromeo: 100% Basiglio: 100%	100%

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

Sicurezza

	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
INCIDENTALITÀ*	≤24	Milano: 0 Peschiera Borromeo: 0 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.

1.5 I parcheggi di corrispondenza[62]

Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	97,9%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	96%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	95%	≥98%

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2025	31.12.2025	OBIETTIVO 2026
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.

62. 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.

Parte 6

NUMERI UTILI E CONTATTI

Gli orari di servizi e uffici indicati in tabella possono subire variazioni; si consiglia di verificarne sempre l'aggiornamento su www.atm.it.

	RIFERIMENTI	CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL
INFORMAZIONI	• Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità[63] • ATM Point; l'ubicazione e l'orario di apertura degli ATM Point è consultabile su www.atm.it e sull'app ATM Milano[64]	• www.atm.it • app ATM Milano • account X @atm_informa
RECLAMI	• Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30[65] • lettera in carta libera da inviare per posta al seguente indirizzo: ATM S.p.A. Ufficio Relazioni con i Clienti Via Monte Rosa, 89 20149 MILANO	• Sito internet www.atm.it: modulo per i reclami nella sezione Serve aiuto? • app ATM Milano: all'interno del proprio profilo sulla sezione Suggerimenti e reclami è presente il modulo per i reclami
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	• Call center 02 4803 6940 per - ricevere informazioni su come denunciare un sinistro e chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che segue la pratica. Il servizio telefonico è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30.	• Sito internet www.atm.it: nella sezione Serve aiuto? è disponibile la pagina Risarcimenti da cui è possibile: - chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento presso la sede di ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano e/o prenotare un colloquio telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che ha in carico la pratica già aperta • attraverso PEC all'indirizzo sinistrigruppo@atmpec.it a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento
UFFICIO STAMPA	ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano	e-mail: ufficiostampa@atm.it

segue alla pagina successiva

63. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.
64. L'accesso agli sportelli degli ATM Point avviene esclusivamente tramite prenotazione; l'appuntamento si prenota attraverso l'app ATM Milano (il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno) oppure rivolgendosi al personale presente all'ingresso degli ATM Point.
65. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.

segue dalla pagina precedente

	RIFERIMENTI	CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL
SPORTELLO MULTE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE[66]	ATM Point 2 ubicato nel mezzanino della stazione di Duomo M1 presso gli sportelli di Area B/C • Telefono: 02 4803 3076/79, numero attivo negli stessi orari e giorni in cui è aperto lo Sportello (si veda qui di seguito al punto elenco "Di persona") • Di persona: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato lo Sportello è chiuso. L'accesso all'ufficio è libero.	• e-mail: servizio.rimozioni@atm.it per richiedere informazioni sul pagamento delle spese di rimozione/custodia dei veicoli rimossi • e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it per proporre ricorso contro una multa ricevuta a bordo vettura, in fermata o in stazione • e-mail: sportellonotifiche@atm.it per chiedere la rateizzazione di una multa o di un'ordinanza d'ingiunzione rientrando del debito accumulato in maniera graduale senza pagare gli interessi di mora
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA **Radiobus di quartiere – Milano**	• Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato[67], disdetta della prenotazione; il numero è operativo da lunedì a domenica dalle 13.00 alle 2.00 di notte • app ATM Milano attraverso cui si può effettuare la prenotazione	• www.atm.it • app ATM Milano
ChiamaBus – Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone (MI)	• Telefono: 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica • app ChiamaBus attraverso cui si può effettuare la prenotazione	• www.atm.it • app ChiamaBus
ChiamaBus – Basiglio (MI)[68]	• Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato[69], disdetta della prenotazione; il numero è operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30 • app ChiamaBus attraverso cui si può effettuare la prenotazione	• www.atm.it • app ChiamaBus
BIKEMI Bike sharing	• Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 24.00[70]	• Sito internet: www.bikemi.it • e-mail: info@bikemi.it • Canali social: - Facebook: facebook.com/bikemi.milano - X: @BikeMi - Instagram: bikemi_milano
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Milano Via Friuli, 30 20135 Milano • Telefono: 02 8845 3900 • Di persona: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00	• www.comune.milano.it, sezione Servizi, pagina Oggetti smarriti e rinvenuti

66. Lo Sportello Multe Trasporto Pubblico Locale fornisce informazioni in merito alle sanzioni relative ai titoli di viaggio; presso lo Sportello è possibile effettuare il pagamento delle sanzioni per i titoli di viaggio e delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi. Per le sanzioni relative alla sosta, anche quelle elevate dal personale ATM, è necessario rivolgersi agli uffici della Polizia Locale di via Friuli, 30, aperti al pubblico da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00; tel. 02 77 27 2614/2615; e-mail: pl.ausiliari@comune.milano.it.
67. La chiamata può essere effettuata trascorsi 10 minuti dall'orario prestabilito di arrivo della vettura.
68. Il servizio di trasporto pubblico a chiamata attivo nel Comune di Basiglio è stato svolto fino a tutto il 2025 con la denominazione Smart Bus; dal 7 gennaio 2026 il medesimo servizio è effettuato con la denominazione ChiamaBus in relazione a cui si veda il paragrafo 2.2 a pag. 39.
69. La chiamata può essere effettuata trascorsi 10 minuti dall'orario prestabilito di arrivo della vettura.
70. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.

Realizzato da:

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

Milano, prima pubblicazione: giugno 2026
Versione aggiornata: ottobre 2026

ATM