

CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2025



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.	6
1.5	Principali riferimenti normativi e di indirizzo	7
PARTE 2	ATM SI PRESENTA	8
1. IL PROFILO DI ATM		9
2. IL CODICE ETICO		12
3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI		14
3.1	Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	14
3.2	La certificazione SA8000 Responsabilità Sociale	16
4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI		18
5. LA MISSION DEL PIANO STRATEGICO INDUSTRIALE 2021-2025 DEL GRUPPO ATM		19
6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA ONU 2030		20
PARTE 3	IL SERVIZIO DI ATM	23
1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE		24
1.1	ATM in numeri	24
1.2	Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	25
1.2.1	Il servizio di superficie di area urbana	26
1.2.2	Il servizio della metropolitana	28
1.3	L'andamento del servizio	30
1.4	L'accessibilità	31
1.5	Biglietti e abbonamenti	35
1.6	Le norme di viaggio	36

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	37
2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel Comune di Milano	37
2.2 ChiamaBus, il servizio a chiamata nei Comuni di Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone	38
2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel Comune di Basiglio	41
3. I PARCHEGGI DI CORRISPONDENZA, LA SOSTA SU STRADA, IL SERVIZIO DI RIMOZIONE E CUSTODIA DEI VEICOLI RIMOSI	42
3.1 I parcheggi di corrispondenza	42
3.2 La sosta su strada	47
3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli rimossi	49
4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING	50

PARTE 4 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE 52

1. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE: I CANALI DI ATM	53
2. I RECLAMI	62
2.1 Le modalità per sporgere un reclamo	62
2.2 Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio	63
2.3 I reclami pervenuti nel 2024	63
3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	65
3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	66
3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	67

PARTE 5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 68

1. GLI INDICATORI	69
1.1 Il servizio delle linee di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	69
1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana	74
1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana	75
1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	76
1.5 I parcheggi di corrispondenza	78

PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI 81



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 (2024) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2025) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio di cui al punto precedente.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point² in distribuzione gratuita.

Tutte le informazioni sulle attività e sui progetti di ATM aggiornate al 31 dicembre 2024 sono pubblicate nella Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2024 consultabile sul sito www.atm.it.

Tutte le informazioni utili per viaggiare con i servizi di ATM sono disponibili su www.atm.it e sull'app ATM Milano.

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.

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 urbana³, 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 in ambito 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 2026⁴.

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 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.

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.

1.3 Il Contratto di Servizio con SPV M4 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, regolarità e puntualità del servizio e i livelli di soddisfazione dei clienti che saranno oggetto di misurazione a partire dal 2025.

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, regolarità e puntualità del servizio (si veda in questo documento il paragrafo 1.3 nella Parte 5. La qualità del servizio) e i livelli di soddisfazione dei clienti.

1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2025, ATM ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità).



Parte 2

ATM SI PRESENTA

1. IL PROFILO DI ATM

ATM accompagna dai primi decenni del '900 lo sviluppo della città di Milano e la crescita dell'hinterland, rispondendo alle esigenze delle persone che si spostano sul territorio con servizi di mobilità integrata e sostenibile, accessibili a tutti, confortevoli e sicuri: ogni giorno gli oltre 10.000 dipendenti di tutte le società del suo Gruppo, nato nel 2006, garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso su un territorio che interessa oltre 3,3 milioni di abitanti e che 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 112 chilometri e di 134 stazioni, alle quali si aggiungono 17 linee tranviarie su 157 chilometri di rete, 136 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. Dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica, dal 2023 la funicolare del Sacro Monte di Varese, dal 2024 la funivia Argegno-Pigra. Con la società Nord Est Trasporti, nel presente documento citata anche come NET, 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 e in Grecia: 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 servirà l'area suburbana a ovest della città a partire dal terzo trimestre del 2025. Il 30 novembre 2024 è stata aperta all'esercizio la tratta base della metropolitana automatica di Salonicco in Grecia, lunga 8,1 chilometri e comprensiva di 13 stazioni, affidata alla gestione della controllata Thema S.A.; nel quarto trimestre del 2025 è prevista l'apertura del prolungamento a Kalamaria per ulteriori 4,6 chilometri e 5 stazioni⁵.

A seguito dell'aggiudicazione definitiva avvenuta il 13 marzo 2025 da parte dell'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino di Como, Lecco e Varese, ATM ha vinto la gara per la gestione del servizio di trasporto mediante impianti a fune presenti sul territorio, in partnership con ITB Imprese Turistiche Barziesi, con un contratto della durata di sette anni. Attraverso la costituzione di una nuova società consortile, partecipata per il 75% da ATM e per il 25% da ITB, le due aziende si occuperanno di tutto il servizio di trasporto di sistemi a fune dell'area nord-ovest della Lombardia; nello specifico, l'Azienda gestirà le funicolari Como-Brunate, Varese Vellone-S. Maria del Monte (Sacro Monte di Varese) e le funivie Ponte di Piero-Monteviasco e Argegno-Pigra, impianto quest'ultimo riaperto sotto la gestione di ATM il 9 agosto 2024. Con questo nuovo contratto l'Azienda conferma il proprio percorso di crescita che la sta portando a diventare uno tra i principali attori europei di trasporto pubblico, un ruolo d'eccellenza che passa oltre che dalla gestione di metropolitane automatiche a Milano, Copenaghen e Salonicco, anche da un'esperienza di oltre vent'anni nella gestione di impianti a fune, esperienza che viene messa a disposizione per contribuire a rafforzare lo sviluppo dei territori e rispondere alle esigenze delle comunità per le quali opera.

5. Documento di riferimento per i contenuti e i dati di questo paragrafo: Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2024.

Dimensioni del Gruppo ATM

Dati al 31.12.2024



PASSEGGERI TRASPORTATI*

814,501 milioni



CHILOMETRI PERCORSI*

196,648 milioni



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**

1.161,3 milioni di euro



PERSONALE DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE CONTROLLATE**

10.623 risorse

* Il dato si riferisce al servizio svolto da ATM S.p.A. nella Città metropolitana di Milano, con le funicolari Como-Brunate e Varese Vellone-S. Maria del Monte (Sacro Monte di Varese), con la funivia Argegno-Pigra, da Nord Est Trasporti nella Città metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, Bergamo e Lecco, attraverso Metro Service A/S nella città di Copenaghen e attraverso Thema S.A. nella città di Salonicco.

** Il dato si riferisce a ATM, CityLink, GeSAM, Metro Service A/S, Nord Est Trasporti, Rail Diagnostics e Thema. Documento di riferimento: Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2024/Bilancio consolidato del Gruppo ATM relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, predisposto in conformità ai principi 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.

2. IL CODICE ETICO

Trasparenza, etica, correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono solo alcuni dei principi guida considerati da ATM nell'adozione di un assetto di Governance adeguato alla propria natura, dimensione e struttura operativa. Tali principi sono declinati in aree valoriali finalizzate a guidare l'agire delle persone di ATM.

I valori che il Gruppo riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa e le linee di comportamento, condivise a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nella Carta dei Valori e nel Codice Etico introdotto nel 2007 e armonizzato nel 2018 con il Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo adottato volontariamente da ATM.

Il Codice Etico enuncia le rispettive responsabilità etico-sociali degli attori coinvolti impegnando gli Organi Sociali, il Management e tutti gli stakeholder del Gruppo. Il Codice si applica alla Capogruppo ATM S.p.A. e alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della stessa; esso costituisce un elemento fondante del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi insieme al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo e ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/2001 della Capogruppo e delle sue società di diritto italiano direttamente controllate. Nel 2024 è proseguito il progetto di aggiornamento e armonizzazione dell'intero Codice Etico, con i seguenti obiettivi:

- rafforzare e valorizzare la cultura aziendale;
- favorire l'allineamento dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione ai propri valori e principi;
- favorire il processo di relazione con i propri stakeholder al fine di meglio comprenderne le aspettative;
- creare i presupposti per contribuire alla creazione di valore anche attraverso la gestione e la rendicontazione degli aspetti ESG Environmental, Social and Governance e di sostenibilità.

Il progetto si innerva sulle principali normative/linee guida, sugli standard disponibili, sulle leading practice in materia di etica d'impresa e Corporate Social Responsibility e ha previsto una prima fase che ha portato alla redazione delle Linee Guida di Comportamento del Gruppo ATM, operative da luglio 2023, ad integrazione ed esplicazione del Codice Etico. Tali Linee Guida, anche attraverso dilemmi etici e casi pratici, permettono a tutti i destinatari del documento di essere consapevoli dei propri obblighi e dei divieti nella condotta delle attività e delle relazioni con ATM.

La seconda fase del progetto è stata finalizzata in ultima istanza all'armonizzazione del Codice Etico con le Linee Guida di Comportamento e altri documenti fondanti la governance e il sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

Nel 2024 ATM ha adottato e divulgato attraverso diverse iniziative la sua nuova Carta dei Valori, fondata sui principi di Passione, Cura, Inclusione, Innovazione e Sostenibilità.

3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gruppo ATM, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti e al fine di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali; in quest'ottica mantiene attive le certificazioni Qualità e Ambiente rispettivamente secondo le 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 stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di luglio 2023, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e pubblicata nel sito internet aziendale per la condivisione dei valori e degli obiettivi con gli stakeholder.

Nel 2024 e a maggio 2025 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality⁶ il riscontro di conformità dei sistemi di gestione Qualità e Ambiente⁷.

Il perimetro delle certificazioni dei sistemi comprende tutti i processi, in particolare:

- la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale in area metropolitana⁸ e dei servizi connessi e complementari (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele⁹, Como-Brunate e Sacro Monte di Varese, 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.);

6. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

7. In quanto alle altre società del Gruppo il riscontro di conformità Qualità e Ambiente è stato nuovamente conseguito anche da Nord Est Trasporti S.r.l. a giugno 2024 unitamente alla verifica UNI EN 13816 su alcune linee; a dicembre 2024 è stata verificata anche l'adeguatezza del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro. Anche Rail Diagnostics, società del Gruppo ATM, è stata valutata nel 2024 attraverso audit esterno da parte di Certiquality ed ha ottenuto la conferma dell'adeguatezza del sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza; nel 2025 verrà nuovamente eseguito il monitoraggio esterno da parte di Certiquality. In merito alle attività in capo a Nord Est Trasporti e a Rail Diagnostics si veda la nota 12 a pagina 17.

8. Inclusi anche i servizi erogati da Nord Est Trasporti S.r.l. per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda.

9. 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);
- 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, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filoferrotranviarie 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 con i Sistemi di gestione attualmente certificati, che specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri; gli obiettivi si inseriscono in un sistema di gestione della qualità che considera sia la qualità attesa sia quella percepita dagli utenti sia quella effettivamente erogata dal fornitore del servizio relativamente ad otto criteri: disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale. Di seguito le linee certificate dal 2021 ad oggi:

- 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.

Scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, la norma UNI EN 13816 verrà progressivamente estesa focalizzando maggiormente l'attenzione verso i macrocriteri del servizio indicati in precedenza, monitorati con appositi KPI e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita¹⁰.

L'iter per la certificazione di altre linee proseguirà nei prossimi anni.

ATM S.p.A. ha inoltre ottenuto nel 2024 il rinnovo della conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'audit che si è tenuto nel mese di ottobre. Nel corso dell'autunno 2025 verrà nuovamente eseguito il monitoraggio esterno a cura di Certiquality.

3.2 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 CISE¹¹, 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.

10. 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; nel 2025 la verifica riguarderà le linee Z206 e Z310.

11. 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.

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, 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 principi 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 SA8000:2014¹².



12. 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, dedicata allo sviluppo di soluzioni per una mobilità sempre più sostenibile, inclusiva e innovativa.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera 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.

4. 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.

5. LA MISSION DEL PIANO STRATEGICO INDUSTRIALE 2021-2025 DEL GRUPPO ATM

La mission del Piano Strategico Industriale 2021-2025 del Gruppo ATM si fonda sulle seguenti aspirazioni:

- essere un'eccellenza riconosciuta a livello nazionale e internazionale per la gestione sostenibile della mobilità integrata, attraverso un servizio caratterizzato dalla centralità del consumatore, tecnologicamente avanzato, efficiente e resiliente;
- diventare promotore del cambiamento e del rilancio di Milano, della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile, sicura e smart;
- promuovere la valorizzazione delle proprie persone e degli asset attraverso lo sviluppo di nuove competenze e l'attrazione e la crescita di talenti sostenendo una cultura aperta alla diversità e all'inclusione.

A seguito della definizione di tre principali direttrici strategiche — efficienza operativa, espansione del business e sostenibilità — sono stati sviluppati e implementati progetti e iniziative mirati al raggiungimento degli sfidanti obiettivi futuri. Gli aggiornamenti relativi a tali attività sono disponibili nella Relazione Annuale Integrata del Gruppo ATM 2024 pubblicata su www.atm.it.

6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA ONU 2030

ATM ha definito la propria politica di sostenibilità in linea con gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile sottoscritta il 25 settembre 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite, tra cui l'Italia. Ad essa si aggiungono anche gli accordi di Parigi del 2015, la politica europea di riduzione delle emissioni Fit for 55, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) e, a livello locale, il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) e il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvati dal Comune di Milano.

ATM ha quindi stabilito i propri pilastri di sostenibilità, in coerenza anche con gli obiettivi del piano industriale, in un'ottica di competitività; i pilastri sono:

- trasporto ad emissioni zero: raggiungere emissioni net zero nei trasporti e abbattere gli inquinanti locali mediante azioni dirette e di compensazione nei processi aziendali;
- consumi responsabili: utilizzare le minime risorse indispensabili per mezzo di processi di efficientamento dei consumi e di recupero, ricondizionamento e riciclo delle risorse adoperate;
- supply chain sostenibile: privilegiare fornitori attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM;
- mobilità inclusiva: assicurare l'inclusione sociale grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
- Great workplace: promuovere un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca, costruendo politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità;
- Governance responsabile: promuovere un sistema di gestione trasparente, inclusivo e sostenibile, orientato a garantire efficienza, equità e rispetto per l'ambiente.

Ciascuno dei pilastri ha un ambito di competenza interno o esterno in cui opera l'Azienda ed è accompagnato da indicatori di prestazione (KPI) definiti dal Consiglio di Amministrazione, che consentono la misurazione e la progressiva verifica della crescita sostenibile sulla base di obiettivi definiti all'interno della Politica di Sostenibilità, con risultati che possano anche essere certificabili e che,

uniti ad altri indicatori ritenuti significativi, sono stati inseriti tra i punti salienti della Politica.

Tra gli obiettivi principali ricorrono: la riduzione delle emissioni di anidride carbonica attraverso il rinnovo della flotta con veicoli elettrici che ATM sta realizzando con il Piano Full Electric e l'attuazione di opere di compensazione come la piantumazione di alberi; in tema di consumi responsabili, il progressivo utilizzo delle acque reflue per il lavaggio dei mezzi; in tema di Governance Responsabile una Supply Chain che privilegi aziende attente agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM; l'incremento annuo del numero di iniziative in tema di mobilità inclusiva come l'accessibilità di mezzi e stazioni e progetti di dematerializzazione dei titoli di viaggio, anche attraverso la realizzazione di una nuova piattaforma multiservizi; in tema di sostenibilità sociale e ambiente di lavoro sostenibile, la progressiva parità di genere e iniziative dedicate ai temi Diversità, Equità e Inclusione e l'incremento di ore di formazione dedicate al tema dell'inclusione.

ATM ha proseguito, anche nel 2024, nel proprio impegno in tema di sostenibilità in coerenza con quanto già dimostrato negli anni passati; di seguito lo sviluppo di alcuni dei principali progetti, attività ed iniziative di ATM nel corso dell'anno:

- Piano Full Electric avviato nel 2017 per la transizione di tutta la flotta bus da diesel a elettrica entro il 2030: a fine 2024 erano in circolazione 280 bus elettrici su 23 linee, a cui si aggiungono 290 bus ibridi; entro il 2026 il 50% della flotta bus per il trasporto pubblico di Milano sarà elettrico. Con il piano Full Electric, ATM contribuisce ad oggi (maggio 2025) per il 25% alla riduzione delle emissioni prevista dal Piano Aria Clima della Città di Milano¹³ e si prefigge di diventare Carbon Neutral entro il 2050;
- certificazione UNI EN 13816:2002: alla fine del 2024 il 56% delle linee ATM ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma internazionale che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri quali disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale (le linee erano il 14% nel 2021)¹⁴;

13. Il Piano Aria Clima della Città di Milano prevede una riduzione delle emissioni pari al 45% entro il 2030.

14. In merito alla certificazione UNI EN 13816 si veda il paragrafo 3.1 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza alle pagine 14-16.

- ecocompattatori di plastica: continuano ad operare le macchine installate nel 2021 nella sede aziendale di via Monte Rosa e nella stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 della metropolitana e nel 2023 nella stazione di Como della funicolare Como-Brunate; grazie ad esse dal 2021 fino a tutto il 2024 sono state conferite 83.323 bottiglie in PET che sono state riciclate al 100%, permettendo un risparmio pari a circa 16 tonnellate di CO₂ nell'intero periodo;
- erogatori di acqua potabile gratuita a disposizione del personale: sono stati installati 3 erogatori di acqua nelle sedi aziendali di via Monte Rosa, Foro Buonaparte e via Fabiani, ai quali se ne aggiungono 8 installati entro il 2023 presso i chioschi dei capilinea delle linee di superficie;
- sostenibilità e obiettivi manageriali: l'Azienda ha confermato anche nel 2024 l'inserimento della sostenibilità nel proprio sistema di gestione; in linea con ciò ha previsto, in relazione all'erogazione dei premi MBO (Management by Objective), che almeno uno dei tre obiettivi assegnati a ciascun manager riguardi un KPI legato alla Politica di Sostenibilità aziendale.

Tra i progetti di sostenibilità ambientale intrapresi negli ultimi anni si annovera anche il Green Wall, la parete vegetale urbana di 350 m² realizzata nel 2022 sulla facciata del deposito di Giambellino con scopi di raffrescamento, assorbimento della CO₂ e delle emissioni nocive, i cui benefici ambientali sono stati verificati da studi del Politecnico di Milano e dell'Università di Genova volti a rilevare il livello di compensazione che la parete è in grado di produrre sul microclima locale.

Prosegue il progetto di forestazione urbana dedicato ai depositi aziendali: a San Donato, nei primi mesi del 2025, altri 100 alberi si sono aggiunti agli oltre 400 già piantati negli anni scorsi in un'ottica di compensazione ecologica, con l'obiettivo di creare un piccolo bosco urbano.



Parte 3

IL SERVIZIO DI ATM

1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.1 ATM in numeri

Dati al 31.12.2024

Territorio servito (km ²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.550.798
Passeggeri trasportati	675.013.639
Km percorsi	153.553.315
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	21.524
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	3.249

RETE METROPOLITANA

Numero linee	5
Lunghezza rete (km)	111,3
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	947 ¹⁵
Numero treni	157 ¹⁶
Numero stazioni	134

RETE AUTOMOBILISTICA¹⁷

Numero linee	137
Lunghezza rete (km)	1.165,915 ¹⁸
Parco veicoli*	1.236

segue alla pagina successiva

15. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze delle Linee M4 e M5 in quanto non di proprietà di ATM.

16. Il dato comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.

17. I dati includono le 15 linee in subaffidamento e i bus di quartiere.

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

segue dalla pagina precedente

RETE TRANVIARIA	
Numero linee	17
Lunghezza rete (km)	157 ¹⁹
Parco veicoli*	484

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 ²⁰
Parco veicoli*	123

* 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.

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

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

1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

Calendario²¹

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 2 settembre 2024 fino al 27 giugno 2025. Riprende a partire dall'8 settembre 2025.	Dal 28 giugno al 7 settembre 2025*.

* Dal 28 luglio al 1° agosto e dal 25 al 29 agosto le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì ad eccezione delle linee 140, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566 e 923, delle linee 140 e 923 dal 4 agosto al 14 agosto e dal 18 agosto al 22 agosto; sabato 26 luglio, 2 agosto, 9 agosto, 23 agosto e 30 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 39, 55, 89, 130, 132, 140, 151, 152, 153, 165, 351, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 783 e 965 che seguono il normale orario del sabato; sabato 16 agosto è previsto l'orario festivo per tutte le linee. Le linee tram e 56, 90, 91 e 95 terminano l'orario estivo il 31 agosto e riprendono l'orario invernale dal 1° settembre.

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 forza²², 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.

21. Il calendario è aggiornato a fine giugno 2025.

22. Linee tranviarie: 2, 3, 4, 9, 12, 14, 15, 24, 27, 31; linee filoviarie: 90, 91, 92, 93; linee automobilistiche: 43, 49, 54, 56, 57, 60, 63, 67, 70, 74, 80, 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 forza²³	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'

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.

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

1.2.2 Il servizio della metropolitana

Calendario²⁴

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 2 settembre 2024 fino al 4 luglio 2025. Riprende a partire dal 1° settembre 2025.	Dal 5 luglio al 31 agosto 2025*.
LINEA METROPOLITANA M4	
Fino all'8 agosto 2025 è operativo l'orario invernale, dal 9 al 17 agosto 2025 è in vigore l'orario estivo, dal 18 agosto 2025 riprende l'orario invernale.	
LINEA METROPOLITANA M5	
Fino al 27 luglio 2025 è operativo l'orario invernale; dal 28 luglio al 24 agosto 2025 nelle giornate da lunedì a sabato è operativo l'orario del sabato, la domenica e i festivi è in vigore l'orario festivo; dal 25 agosto 2025 riprende l'orario invernale.	

*Dal 4 al 22 agosto 2025 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 5.30²⁵ circa e si conclude intorno alle 00.30.

La Linea M4 svolge il servizio dalle 6.00 alle 00.30.

La Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40²⁶ 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 fine giugno 2025.

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.

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'
	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''
	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 2' 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'avvenimento che ha contraddistinto nel 2024 la gestione operativa di ATM in Italia è rappresentato dall'apertura, avvenuta il 12 ottobre, della tratta della M4 da San Babila fino a San Cristoforo con 13 nuove stazioni, rendendo attivo l'esercizio sull'intero tracciato²⁷: la linea collega in 30 minuti Linate Aeroporto a San Cristoforo e viceversa e si snoda in tutto il suo percorso su 21 fermate lungo 15 chilometri di estensione, dispone di 47 treni, offre 6 stazioni di interscambio con le altre linee della metropolitana e con le ferrovie e cioè Sant'Ambrogio con la M2, Sforza-Policlinico con la M3 stazione Missori, San Babila con la M1, Dateo e Stazione Forlanini con le linee S, San Cristoforo con la linea S9 e i treni regionali.

Contestualmente all'apertura della nuova tratta della M4, per favorirne l'adduzione, per ridurre le sovrapposizioni di servizio e potenziare l'integrazione modale tra i vari sistemi di mobilità, è stato aggiornato l'assetto della rete di superficie che ha interessato alcune linee urbane ossia la 64 e la 95 ed alcune linee extraurbane ossia la 324, la 325, la 351 e la 326 di nuova creazione. In particolare:

- la linea 64 è stata limitata alla tratta urbana Bonola M1-Molinetto di Lorenteggio mentre la tratta extraurbana è stata sostituita e potenziata dall'introduzione della nuova linea 326 San Cristoforo M4-Corsico (via Curiel);
- la linea 95 è stata prolungata dal quartiere Barona fino alla stazione di San Cristoforo M4;
- la linea 324 ha ripreso il percorso Milano-Corsico in viale Resistenza transitando dal cimitero, percorso prolungato fino a piazza Europa sempre in Corsico, e con il capolinea a Romolo M2 insieme alla 325;
- la linea 325 è stata prolungata da Corsico viale Resistenza a Buccinasco via Lario con una revisione delle frequenze e l'inserimento di autobus da 18 metri;
- è stata introdotta la nuova linea 326 Corsico-San Cristoforo M4 che riprende e amplia il percorso suburbano della linea 64, connettendo Corsico (via Copernico e il quartiere Lavagna) e Cesano Boscone (via Grandi) con la M4, facendo capolinea in piazza Tirana;

27. A partire dall'8 marzo fino al 6 agosto 2024 sono stati effettuati i test tecnici propedeutici all'apertura completa della linea programmati in 30 giorni non consecutivi di chiusura della stessa, durante i quali il servizio di trasporto è stato svolto con autobus.

- la linea 351 è stata limitata in piazzale Negrelli essendo il Comune di Buccinasco collegato alla stazione di Romolo M2 con la linea 325; la 351 ha ricevuto un miglioramento del livello di servizio negli orari di morbida feriale e nei festivi.

1.4 L'accessibilità

In metropolitana proseguono gli interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche, nell'ambito dell'ingente piano di miglioramento dell'accessibilità delle linee M1, M2 e M3. Dal 2024 il piano è entrato in una nuova fase che prevede, per le linee M1 e M2, la realizzazione di nuovi ascensori e l'installazione di montascale, per la linea M3 la sostituzione degli ascensori e delle scale mobili giunti al termine della loro vita tecnica.

Sulle linee M1 e M2 entro il 2026 saranno in totale 60 gli ascensori di nuova costruzione nelle stazioni che non ne sono provviste o che necessitano di ulteriori impianti rispetto a quanto preesistente: dal mese di marzo 2024 sulla M1 sono stati aperti i cantieri nelle fermate di S. Leonardo, Uruguay e Sesto Rondò e, successivamente, a De Angeli, Bande Nere, Turro, Inganni e Wagner; sulla M2 i lavori sono iniziati dalla stazione di S. Agostino ad aprile e, a seguire, i cantieri sono stati aperti nelle fermate di Cascina Gobba, Lanza, Moscova, Cologno Centro, Cologno Sud, Gioia, Piola, P.ta Genova FS e S. Ambrogio. Il programma nel suo svolgimento riguarderà prossimamente la stazione di Cimiano e, in seguito, Lambrate FS, Garibaldi FS, C.na Antonietta, C.na Burrone, Crescenzago e Villa Pompea sulla M2²⁸. Con particolare riferimento a questa linea, il piano di ATM per l'abbattimento delle barriere architettoniche in metropolitana ha visto, nella fase precedente, l'apertura all'esercizio, avvenuta il 10 febbraio 2023, di 15 ascensori nelle stazioni del ramo Gessate dei quali 4 a Gessate, 3 a Gorgonzola e 2 rispettivamente a Cimiano, Vimodrone, Bussero e Cassina de' Pecchi.

Nel predetto piano è in programma nel 2025 anche l'installazione di 27 impianti di montascale sulla M1 a Lima, Conciliazione, Primaticcio, QT8, Wagner,

28. Le informazioni sul programma e sullo svolgimento dei lavori relativi alla realizzazione di nuovi ascensori sulla M1 e sulla M2 sono aggiornate a fine maggio 2025.

Buonarroti, Pasteur, Villa S. Giovanni e sulla M2 nella stazione di Caiazzo; ad oggi i cantieri sono stati aperti a Lima, Conciliazione e Buonarroti²⁹.

Sulla M3, già totalmente accessibile, è in corso un programma di rinnovo degli impianti giunti a fine vita tecnica: dal mese di luglio 2024 hanno preso avvio dalle stazioni di San Donato, Brenta e Duomo i lavori volti alla sostituzione di 48 ascensori che interesseranno progressivamente tutte le fermate della linea e che, ad oggi, hanno riguardato anche le stazioni di Sondrio, Porta Romana, Porto di Mare, Rogoredo, Montenapoleone e Missori.

Il piano include anche la sostituzione di 52 impianti di scale mobili; gli interventi sono iniziati ad agosto 2024 dalla stazione di Centrale FS e, nei mesi successivi, a Turati e a Missori³⁰. Attraverso il sito, l'app e con cartelli nelle fermate coinvolte, l'Azienda ha informato ed informa costantemente i clienti in merito ai lavori in corso, diffondendone sul sito e sull'app il calendario dei cantieri che comportano l'indisponibilità temporanea degli impianti.

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.

Per quanto riguarda i mezzi, con un imponente piano di investimenti prosegue 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 particolare riferimento alla flotta dei tram, il 19 febbraio 2025 è stato presentato Tramlink, il primo della fornitura di 74 veicoli, in circolazione dal 20 febbraio sulle strade della città sulle linee 7 e 31: i nuovi tram, caratterizzati dall'iconica livrea giallo Milano, lunghi 25 metri e composti da 3 carrozze comunicanti, dispongono di 66 posti a sedere, sono completamente accessibili in quanto dotati di pianale ribassato, di pedana ad azionamento manuale per la salita a bordo e per la discesa dalla vettura della carrozzina e di postazione

29. Le informazioni sul programma e sullo svolgimento dei lavori per l'installazione di nuovi impianti di montascale sulla M1 e sulla M2 sono aggiornate a fine maggio 2025.

30. Le informazioni sul programma e sullo svolgimento dei lavori relativi agli interventi di sostituzione degli ascensori e delle scale mobili sulla M3 sono aggiornate a fine maggio 2025.

per passeggero in carrozzina; sono dotati, inoltre, di un sistema di infomobilità e monitor per l'indicazione delle fermate e del percorso e per informazioni generali sullo stato della mobilità cittadina³¹. Le nuove vetture sostituiranno progressivamente nei prossimi due anni i mezzi di vecchia generazione con l'unica eccezione dei tram Carrelli, simbolo di Milano in tutto il mondo, che circolano su alcune linee.

Nella sezione Mezzi accessibili del sito www.atm.it e dell'app ATM Milano è disponibile l'elenco delle linee di superficie servite da vetture dotate di pianale ribassato.

Per la rete metropolitana è previsto l'ingresso nella flotta di 46 nuovi treni: il primo dei nuovi convogli Hitachi Rail, dei quali 21 destinati alla M1 e 25 alla M3, è arrivato presso il deposito di Milano Precotto nel mese di dicembre 2024 e, al termine delle fasi di collaudo e di messa in servizio, inizierà a viaggiare dall'estate 2025.

Tutti i treni della metropolitana dispongono di postazione riservata al passeggero in carrozzina.

In merito all'informazione, tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 l'Azienda mette a disposizione dei clienti 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; l'Infoline è in funzione fino alle 24 per l'assistenza ai passeggeri con disabilità da parte degli operatori che possono fornire aiuto nella pianificazione del viaggio con informazioni sull'accessibilità delle stazioni e delle fermate e sull'operatività in tempo reale di ascensori e montascale.

Su www.atm.it e sull'app ATM Milano la sezione Mezzi accessibili 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 versione accessibile della sezione, caratterizzata da un formato essenziale per

31. Tra le caratteristiche di rilievo i Tramlink hanno un sistema di videosorveglianza con 10 telecamere interne collegate in tempo reale con la Centrale Security di ATM per garantire un presidio costante, sono bidirezionali ossia equipaggiati con cabina di guida sia in testa sia in coda per permettere l'inversione di marcia senza necessità di capilinea ad anello bensì a tronchino, completamente climatizzati e dotati di prese usb per la ricarica degli smartphone.

agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso; funziona con i principali screen reader per permettere di giungere ai risultati di percorso solamente ascoltando quanto elaborato dal programma. Sulla sezione Linee e orari, disponibile direttamente dalla home page del sito, ogni fermata delle cinque linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie. In relazione agli ascensori e ai montascale la piattaforma web Informazioni Senza Barriere, disponibile in italiano e in inglese sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano, accessibile anche alle persone con disabilità visiva, fornisce informazioni in tempo reale, aggiornate ogni dieci minuti, sul loro funzionamento³². Gli impianti sono segnalati anche sullo schema della rete della metropolitana pubblicato sul sito, sull'app di ATM e affisso nelle stazioni.

ATM collabora con associazioni attive nell'ambito della mobilità sostenibile e dell'inclusione sociale, con associazioni che operano a sostegno delle persone con disabilità per attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture, dei mezzi di trasporto e dell'informazione ai passeggeri. In tale contesto, nel 2024 ATM ha firmato con Ledha Milano Città Metropolitana 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 tra le due realtà per sviluppare nuovi progetti e amplificare la sensibilizzazione sui predetti temi. In questa cornice l'Azienda partecipa a tavoli tecnici periodici per condividere esperienze e know-how e per elaborare progetti. Sono attualmente in fase di sviluppo, in collaborazione con Ledha, corsi di formazione rivolti ai dipendenti ATM che operano a contatto con i clienti; l'obiettivo è rafforzare le competenze relazionali e di supporto nei confronti dei passeggeri con disabilità motoria. Inoltre è attiva una collaborazione finalizzata alla revisione, sempre in ottica di

32. ATM, per la realizzazione della piattaforma web Informazioni Senza Barriere, ha svolto, 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.

Grazie alla collaborazione con l'Associazione Nazionale Subvedenti la piattaforma è stata resa accessibile anche alle persone con disabilità visiva.

accessibilità, di tutti i prodotti digitali oggetto di aggiornamento tra i quali, ad esempio, i display informativi di autobus, tram e metropolitana.

ATM ha costituito un tavolo di lavoro con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti volto al confronto in merito accessibilità dell'app aziendale.

A livello internazionale l'Azienda è tra i firmatari della "Dichiarazione di Lecco", promossa da UITP, l'Associazione internazionale del Trasporto Pubblico, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico locale.

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, sono in vendita biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni, carnet 10 biglietti (10 viaggi), abbonamenti settimanali, mensili e annuali ordinari e agevolati.

Dal 7 maggio 2024 il biglietto di ATM è ricaricabile: RicaricaMi, che sta progressivamente sostituendo i vecchi biglietti con banda magnetica, è il nuovo ticket che consente di ricaricare su un unico supporto fino a 30 viaggi, senza costi aggiuntivi per il supporto, e consente di essere riutilizzato riducendo lo spreco di biglietti usa e getta e lo spreco di carta in una visione concreta di sostenibilità ambientale che è uno dei pilastri del Piano Strategico dell'Azienda. Per sensibilizzare e informare i clienti, ATM ha realizzato la campagna di comunicazione "Riduci. Riusa. RicaricaMi", un video tutorial ed un volantino distribuito per alcuni giorni presso le principali stazioni della metropolitana in concomitanza al lancio del nuovo servizio.

I clienti hanno a disposizione diverse modalità per l'acquisto del biglietto: app ATM Milano, distributori automatici nelle stazioni della metropolitana, esercizi commerciali autorizzati alla vendita di titoli di viaggio ubicati a Milano e nei

Comuni della Città Metropolitana e della Provincia di Monza e Brianza dove è in vigore il Sistema Tariffario Integrato del relativo Bacino di Mobilità; l'acquisto del biglietto è possibile anche a bordo di tutti i mezzi e ai varchi di ingresso della metropolitana pagando direttamente con carte di credito, bancomat e dispositivi smart. La ricarica dell'abbonamento è possibile tramite l'app e il sito www.atm.it, ai distributori automatici, presso gli esercizi commerciali autorizzati alla vendita dei titoli di viaggio, agli ATM Point.

Sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano sono disponibili tutte le informazioni sul Sistema Tariffario tra cui tipologie e tariffe di biglietti e abbonamenti, canali di vendita, modalità di pagamento del viaggio, convalida dei titoli di viaggio, tessera ATM su cui si caricano gli abbonamenti; 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.

Da dicembre 2024 con la nuova app ATM è possibile digitalizzare la tessera su cui si carica l'abbonamento e utilizzare il proprio smartphone per accedere al viaggio su tutte le linee metropolitane e di superficie di ATM.

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 il servizio a chiamata con Smart Bus a Basiglio e con ChiamaBus a Peschiera Borromeo, Comune in cui, dal 20 maggio 2024, il servizio è stato rinnovato e in parallelo attivato anche nei Comuni di Segrate e di Vimodrone.

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	<p>Al Radiobus si accede su prenotazione oppure direttamente dalla fermata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • sito www.atm.it • app ATM Milano • telefono 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 2.00 di notte

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

ChiamaBus è il servizio di trasporto pubblico a chiamata in funzione a Peschiera Borromeo, gestito da ATM dal mese di maggio 2010 ad integrazione del trasporto di linea. Dal 20 maggio 2024 il servizio è stato rinnovato nel Comune di Peschiera ed è stato attivato 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.

ChiamaBus è un nuovo servizio a misura di persona che, in via sperimentale, l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e il Comune di Milano, in accordo con Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone hanno deciso di attuare e integrare al normale servizio di linea per rispondere alle esigenze dei cittadini e offrire una rete sempre più capillare.

Il servizio 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 Burrone) 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. Tutte le vetture sono accessibili alle persone con disabilità o con difficoltà motorie.

CHIAMABUS - PESCHIERA BORRAMEO (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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

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

2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel Comune di Basiglio

Il servizio è attivo nel Comune di Basiglio, a Milano 3 e in alcune aree di interesse pubblico del Comune di Rozzano.

SMART BUS - 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 tutti i giorni 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 sono attive corse di collegamento tra Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione 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: <ul style="list-style-type: none">• consultando il sito internet www.atm.it• telefonando al numero 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

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

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), Romolo struttura multipiano, San Donato Emilia, San Donato Pallese, S. Leonardo, a cui si aggiungono Cassiodoro e Vittor Pisani a rotazione e Lodi fruibile esclusivamente con abbonamento (mappa ubicazione parcheggi a pag.44).

ATM sta progressivamente dotando i parcheggi di impianti di ingresso/uscita/pagamento con sistema automatico di lettura della targa del veicolo; ad oggi sono già in funzione nei parcheggi Abbiategrasso, Bovio, Cassiodoro, Forlanini, Molino Dorino, Rogoredo, Romolo a raso e Vittor Pisani³³.

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, colonnine di ricarica di auto elettriche.

33. Informazioni aggiornate al mese di maggio 2025.

Nelle strutture sono presenti spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità³⁴; alcune di 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 servizio³⁵.

Nei parcheggi sono in vigore tariffe per sosta occasionale a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità diurna, serale o di 24 ore, che si acquistano 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 24³⁶.

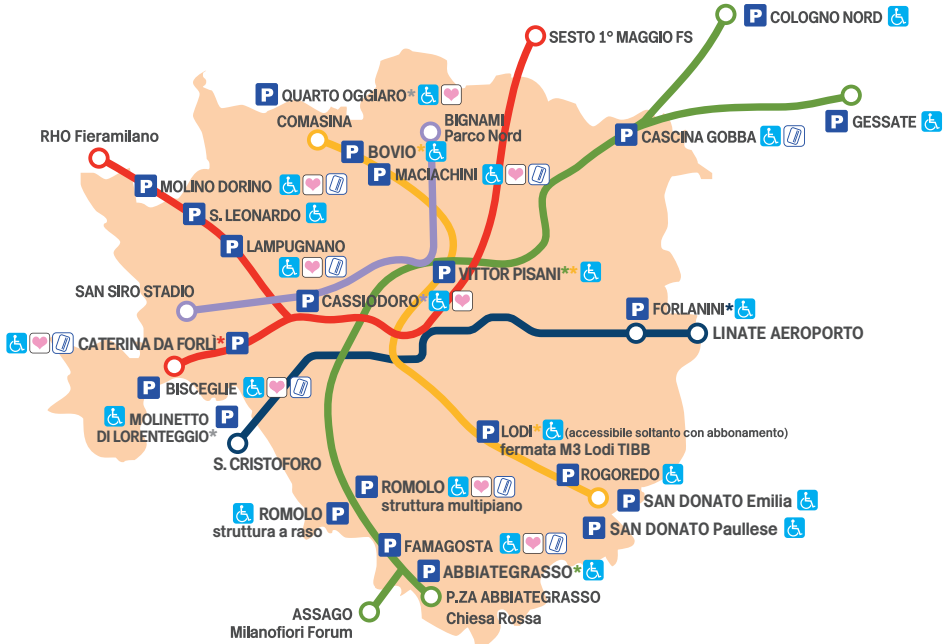
34. Per poter usufruire della gratuità è necessario che il veicolo sia munito del pass disabili.

35. 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 44.

36. 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 maggio 2025)



P PARCHEGGIO GESTITO DA ATM

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PER PERSONE CON DISABILITÀ

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PRIORITARI PER DONNE

PARCHEGGIO CON ACCESSO CON TESSERA ELETTRONICA ATM

LINEA ROSSA M1

LINEA VERDE M2

LINEA GIALLA M3

LINEA BLU M4

LINEA LILLA M5

CAPILINEA DELLA RETE METROPOLITANA

- * 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 Oggiario si trova in via Amoretti, 80 di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord

I parcheggi di corrispondenza gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a maggio 2025)

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO ³⁷	ORARI DI APERTURA ³⁸
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
	S. LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato mattina (mercato settimanale)
M2	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO struttura multipiano ³⁹	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	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
	BOVIO	tutti i giorni 24/24 ore

segue alla pagina successiva

37. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa alla pagina precedente.

38. 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.

39. Operatività temporaneamente interrotta dal 5.09.2024 in seguito ad allagamento causato da nubifragio.

segue dalla pagina precedente

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA ³⁶
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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, 33⁴⁰, 34, 35, 36, 40, 42, 43⁴¹ • Interscambio: San Donato 38⁴² • 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	<p>La sosta può essere pagata tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 e sull'app EasyPark;

segue alla pagina successiva

40. Sono in fase di tracciatura gli ambiti 32 Forlanini e 33 Lorenteggio.

41. All'interno dell'ambito 43, le vie regolamentate a pagamento in corrispondenza del quartiere Bicocca non sono gestite da ATM.

42. 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.

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) acquistabili 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 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 a Milano è attivo bikeMi, il bike sharing gestito su stazioni fisse, sistema di trasporto complementare al servizio pubblico di linea che fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM ha sviluppato per la città.

BIKEMI	
I NUMERI DEL SERVIZIO⁴³	<p>Sono a disposizione dei clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento⁴⁴ in vendita in tre tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abbonamento annuale • abbonamento settimanale • abbonamento giornaliero <p>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. A settembre 2024 è stata introdotta la nuova funzionalità di scelta diretta della bicicletta in stazione tramite QR Code.</p>

segue alla pagina successiva

43. I dati sono aggiornati a maggio 2025.

44. 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 19.30
- canali social
 - Facebook: facebook.com/bikemi.milano
 - X: @BikeMi
 - Instagram: [bikemi_milano](https://instagram.com/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 informa e comunica con clienti e stakeholder attraverso molteplici canali e strumenti; in particolare l'attività di informazione in tempo reale più strettamente legata al viaggio, attività svolta in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana, è declinata attraverso il sito www.atm.it, l'app ATM Milano, l'account X @atm_informa, gli annunci nelle stazioni e a bordo dei mezzi, display elettronici 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, di manutenzione o di rinnovo della rete che possono modificare il normale servizio delle linee, ATM realizza piani dedicati di informazione al cliente che includono aggiornamenti in tempo reale attraverso il canale X, l'app e il sito su cui pubblica mappe, orari, percorsi e fermate degli autobus sostitutivi, volantini con il calendario dei lavori e le modifiche al servizio che vengono distribuiti ai passeggeri e ai residenti delle zone interessate dai cantieri; informa inoltre con messaggi affissi sulle paline e sulle pensiline delle fermate di autobus e tram, con annunci in metropolitana e con cartelli a bordo dei treni, con messaggi attraverso i monitor presenti lungo le banchine e con apposita segnaletica nelle stazioni coinvolte, in casi particolari con direct mail. Sono parte integrante della strategia anche gli account dell'Azienda sui canali social che, con modalità e registri linguistici differenti, rendono possibile 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 e 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

Attraverso le campagne ATM informa, aggiornati i clienti sulle regole di viaggio, fa conoscere i propri servizi e le iniziative promozionali legati ad essi, diffonde i propri valori, promuove la mobilità sostenibile nel contrasto al cambiamento climatico, valorizza la conoscenza della propria storia.

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

<p>SOCIAL MEDIA</p> <p>X</p>	<p>L'Azienda, attraverso l'account X @atm_informa diffonde aggiornamenti e fornisce risposte in tempo reale sullo stato del servizio, aggiorna i follower sui propri progetti, attività e piani di sviluppo nel campo della sostenibilità, dell'innovazione tecnologica e del miglioramento del servizio di trasporto.</p>
<p>INSTAGRAM</p>	<p>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.</p>
<p>LINKEDIN</p>	<p>Sulla pagina LinkedIn ATM-Azienda Trasporti Milanesi, volta a posizionare il brand a livello nazionale ed internazionale, 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.</p>
<p>SOCIAL NETWORK</p> <p>YOUTUBE</p>	<p>Sulla propria pagina Youtube ATM pubblica video che raccontano il percorso di crescita e i progetti per un servizio sempre più efficiente, sostenibile e orientato al cliente, che riguardano le iniziative e le campagne, tutorial sulle regole di viaggio e sulle modalità di ricarica degli abbonamenti.</p>
<p>ATM POINT</p>	<p>Uffici informazioni e di assistenza ai clienti ubicati nelle stazioni metropolitane di Cadorna FN M1-M2, Duomo M1-M3 e Centrale FS M2-M3⁴⁵.</p>
<p>ALLE FERMATE DELLE LINEE DI SUPERFICIE</p>	<p>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.</p>

segue alla pagina successiva

45. L'orario di apertura degli ATM Point è consultabile su ww.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

A BORDO DEI MEZZI DI SUPERFICIE	<p>Annunci sonori, monitor bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio; avvisi in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.</p>
NELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA	<p>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.</p>
A BORDO DEI TRENI DELLA METROPOLITANA	<p>Mappa della rete della metropolitana, norme di viaggio, annunci sonori che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio, avvisi.</p>
DIRECT MAIL	<p>Le direct mail sono rivolte in particolare a clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti e sulle novità del servizio.</p>
GUIDE INFORMATIVE	<p>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 www.atm.it.</p>
BROCHURE E/O VOLANTINI	<p>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.</p>
MAPPA DELLA RETE METROPOLITANA	<p>La mappa è pubblicata sul sito www.atm.it, sull'app ATM Milano, nelle stazioni della metropolitana, alle fermate di superficie.</p>
NEWSLETTER ATM VIAGGIARE INFORMATI	<p>Diffonde via e-mail agli iscritti informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sui cambiamenti programmati al servizio.</p>

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

<p>MAGAZINE</p> <p>LINEADIRETTA.ATM.IT</p>	<p>È la rivista online dell'Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti su attività e iniziative di ATM.</p>
<p>CUSTOMER SERVICE</p>	<p>Il Customer Service è la squadra di operatori itineranti in superficie e nelle stazioni della metropolitana che offre supporto informativo ai clienti in viaggio riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio; si occupa degli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti, fornisce informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi. Coadiuvava l'accompagnamento delle scolaresche in caso di visite guidate presso musei, laboratori ed eventi e delle persone con disabilità (ipovedenti, bambini con problemi di deambulazione, persone in carrozzina) che richiedono di spostarsi per esigenze personali (terapie, tragitto casa-scuola, visite presso ospedali e cliniche).</p>

Con particolare riguardo al 2024, l'avvenimento che ha contraddistinto la gestione operativa di ATM in Italia è stato rappresentato dall'apertura all'esercizio, avvenuta il 12 ottobre, della tratta della M4 da San Babila fino a San Cristoforo⁴⁶, apertura che ha reso attivo il servizio sull'intero tracciato tra i due capilinea Linate Aeroporto e San Cristoforo. In questo contesto l'Azienda ha rinnovato tutti i materiali di informazione al cliente presenti in stazione (mappe ad hoc, segnaletica a terra e a parete), sui treni, alle fermate di superficie e sui canali digitali; nei primi giorni di esercizio, con il personale del Customer Service ha fornito assistenza ai passeggeri nel transito tra le stazioni di S. Ambrogio M2 e M4 e tra Sforza-Policlinico M4 e Missori M3.

L'apertura all'esercizio della nuova tratta della M4 ha richiesto, per l'effettuazione dei test tecnici e delle attività necessarie per il completamento dell'opera, la chiusura obbligatoria delle sue stazioni tra marzo e agosto; ATM ha preventivamente e costantemente informato in merito alla sospensione

46. A tale proposito si veda il presente documento alle pagine 30-31.

programmata del servizio della linea e alla concomitante copertura con autobus sostitutivi in corrispondenza delle fermate con una campagna diffusa attraverso il sito, l'app e gli account X e Instagram, notifiche sull'app, newsletter, cartelloni nelle stazioni, annunci sonori su tutta la rete della metropolitana e annunci sulle vetture di superficie, avvisi sui display elettronici delle fermate di superficie, invio di direct mail ai clienti fidelizzati.

Tra gli eventi che hanno caratterizzato l'attività di trasporto pubblico locale nel 2024, si annovera anche il lancio di ChiamaBus, il nuovo servizio di bus a chiamata creato e gestito da ATM a partire dal 20 maggio nel territorio dei Comuni di Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone. Per far conoscere il servizio e informare in particolare i cittadini dei Comuni interessati, ATM ha realizzato una campagna on air dal 13 maggio, diffusa con volantini distribuiti nei territori dei predetti Comuni, con annunci sonori a bordo delle linee interessate, attraverso i propri canali digital e social media; ha allestito l'informazione alle fermate e ha curato la vestizione delle vetture dedicate al servizio. Ha inoltre curato la realizzazione dell'app ChiamaBus per la prenotazione del servizio.

Il piano pluriennale di rinnovo dell'infrastruttura della M2, volto a migliorare il servizio della Linea e l'accessibilità delle stazioni, ha visto, tra ottobre e dicembre 2024, una nuova fase di interventi che hanno interessato la tratta tra le stazioni di Centrale e Piola; i lavori, effettuati nelle ore serali a partire dalle 21, hanno riguardato la sostituzione dei diversi componenti che sostengono i binari con elementi altamente tecnologici per migliorare le prestazioni e la frequenza dei treni. Per informare in merito alle modifiche al servizio legate ai cantieri che hanno comportato la sospensione della circolazione dalle 21 tra le due stazioni, ATM ha attuato un ampio piano d'informazione comprendente volantini distribuiti ai passeggeri e ai residenti, annunci in metropolitana e messaggi diffusi dai monitor presenti in banchina, messaggi sui display presso le fermate di bus e tram, direct mail ai clienti fidelizzati, assistenza ai clienti da parte delle squadre di Customer Service presenti nelle stazioni interessate e aggiornamenti in tempo reale attraverso il canale X @atm_informa e l'app ATM Milano.

Tra giugno e settembre ATM ha effettuato, per conto del Comune di Milano, l'installazione di barriere antirumore nella tratta della M2 Cimiano-Crescenzago in sostituzione dell'attuale recinzione ferroviaria, a tutela dei residenti che vivono nelle vicinanze della linea della metropolitana; durante i lavori la linea è rimasta sempre in servizio. L'Azienda ha informato i clienti in merito agli orari in vigore nel periodo del cantiere attraverso il sito, l'app e post sulla propria pagina X.

Con gli stessi canali e gli stessi strumenti di cui sopra, ATM prosegue la sua costante attività di informazione al cliente anche per quanto riguarda i lavori di rinnovo dell'infrastruttura della M2 in corso nel 2025; il piano pluriennale di riqualificazione comprende l'installazione di nuove barriere acustiche a tutela dei residenti che vivono nelle vicinanze della Linea nelle zone di Cimiano, Crescenzago e Cascina Gobba (3 giugno-18 luglio), la realizzazione di un nuovo ascensore nella stazione di Cimiano (7 giugno-13 settembre) e la sostituzione dei binari ed il rinnovo integrale della sede ferroviaria tra Cadorna FN e Garibaldi FS (19 luglio-7 settembre).

Per quanto concerne il trasporto di superficie sono proseguiti nel 2024 gli interventi di rinnovo dei binari e degli scambi in diverse zone della città che, con periodizzazioni diverse, hanno coinvolto corso Colombo e Porta Genova, piazza VI febbraio, via Filzi e viale Lunigiana, via Orefici, via Mambretti, via Palizzi e viale Espinasse⁴⁷. Per avvisare in relazione a ogni singolo cantiere, l'Azienda ha predisposto un articolato piano di informazioni ai passeggeri contenente i cambiamenti al servizio e i servizi sostitutivi, mappe e comunicazioni ai residenti e ai commercianti delle zone coinvolte; le informazioni sono state diffuse sui canali digital e social media dell'Azienda e con volantini. Tra gennaio e aprile 2025 gli interventi infrastrutturali di rinnovo dell'armamento tranviario hanno visto la posa di nuovi binari in piazza Oberdan e tra viale Piave e via Bixio, dal 6 maggio hanno preso avvio i lavori per la riqualificazione di piazza Cordusio in cui si inseriscono anche gli interventi di rifacimento dell'armamento tranviario; ATM ha informato sui cambiamenti al servizio attraverso il sito, su cui ha pubblicato la mappa dei nuovi percorsi delle linee coinvolte declinata in un volantino distribuito ai clienti in prossimità delle predette linee, attraverso l'app e con post sulla propria pagina X.

47. I lavori per il rinnovo dell'infrastruttura tranviaria in via Mambretti, via Palizzi e viale Espinasse sono iniziati nel mese di settembre 2024 e sono proseguiti in più fasi esecutive nel corso del 2025.

Per la riapertura della storica funivia Argegno-Pigra, in funzione dal 9 agosto 2024 sotto la gestione di ATM, per quanto riguarda l'aspetto dell'informazione l'Azienda ha prodotto affissioni con orari e tariffe, segnaletica, cartelli di indirizzamento e ha brandizzato con il proprio logo le stazioni e le vetture.

A costante supporto dei pilastri del Piano Strategico la comunicazione ha lavorato per consolidare il posizionamento di ATM come promotore del cambiamento e del rilancio di Milano, come interlocutore autorevole nell'ambito della discussione pubblica anche sui temi della sostenibilità e dei nuovi modelli di governance della mobilità e come istituzione; ne ha valorizzato l'internazionalità e la dimensione glocal nell'anno in cui in Danimarca ha inaugurato il prolungamento della linea M4 della metropolitana (22 giugno) e in Grecia ha aperto all'esercizio la metropolitana di Salonicco (30 novembre).

Nella cornice delle attività mirate a rafforzare il posizionamento si unisce il rilancio nel mese di febbraio della campagna "Amo Troppo Milano" attraverso la quale ATM ha promosso l'utilizzo del trasporto pubblico in chiave ambientale, comunicando allo stesso tempo il proprio impegno per ridurre l'inquinamento attraverso il piano di rinnovo della flotta con mezzi elettrici e con l'approvvigionamento di energia proveniente da fonti rinnovabili; le diverse declinazioni della campagna sono state diffuse in superficie sulle pensiline digitali, sui monitor digitali presenti nelle stazioni della metropolitana, sui canali digital e social media di ATM, con un sito dedicato ed un video su YouTube, su riviste di comunicazione.

Sempre attraverso una campagna dedicata, a settembre l'Azienda ha pubblicato i numeri che descrivono il proprio impegno concreto per la mobilità sostenibile; la diffusione è avvenuta nelle stazioni della metropolitana sui monitor lcd digital e con manifesti affissi sulle pareti delle stazioni e a bordo dei treni, alle fermate di superficie con manifesti e sulle pensiline digital, a bordo dei mezzi con cartelli e manifesti, attraverso il sito, i canali social, testate giornalistiche e riviste di settore.

ATM ha proseguito nell'impegno ampiamente profuso nel corso degli ultimi anni nella diffusione e promozione dei valori che costituiscono la sua identità fra cui, in particolare, l'inclusione; in relazione a questo tema, nel mese di giugno 2024 ha lanciato la campagna di sensibilizzazione "Una divisa che unisce" per ribadire a tutta la comunità, alla città, ai clienti i principi del rispetto della diversità e del valore di ogni persona. Protagonista della campagna è stata la divisa di servizio, simbolo di appartenenza e indossata ogni giorno dalle squadre aziendali, che unisce e valorizza le differenze e le professionalità di ognuno. È stata diffusa all'interno dell'Azienda e all'esterno presso le fermate di superficie, nelle stazioni della metropolitana e sui mezzi, tramite direct mail ai clienti fidelizzati, su tutti i canali digital e social media di ATM, su alcune testate giornalistiche.

Per la Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, che ricorre il 25 novembre, ATM ha rinnovato il proprio impegno realizzando e pubblicando la campagna di sensibilizzazione "Diamo alle donne i mezzi per combattere la violenza", promuovendo allo stesso tempo il 1522, numero nazionale antiviolenza e antistalking, gratuito e attivo 24 ore su 24. La campagna è stata diffusa con pubblicità dinamica e statica a bordo dei mezzi e sulle pensiline delle fermate di superficie, con manifesti nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei treni.

Tra le iniziative rivolte alla valorizzazione del proprio patrimonio storico, si iscrive la campagna di comunicazione che ha avuto come soggetto il tram Carrelli, uno dei simboli di Milano nel mondo, entrato l'8 gennaio 2024 a far parte delle collezioni del Museo Nazionale Scienza e Tecnologia; è stata diffusa sui mezzi, nelle stazioni della metropolitana, alle fermate di superficie, sui social media.

Inoltre, sempre nell'ottica della valorizzazione della propria storia, ha realizzato presso ADI Design Museum la mostra "ATM Manifesto" che si è tenuta tra novembre 2024 e gennaio 2025 con un grande successo di pubblico: l'evento, promosso da una campagna di comunicazione dedicata, ha voluto raccontare l'evoluzione dell'Azienda nel tempo fino alla contemporaneità attraverso campagne pubblicitarie, fotografie, oggetti, riviste aziendali, documentazione tecnica, amministrativa e video dell'Archivio Storico per la prima volta esposti al pubblico.

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 disabilità⁴⁸,
- 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

48. 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, UNI ISO 45001 e la norma tecnica UNI EN 13816⁴⁹ applicabile ad alcune linee di rango primario.

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 2024

Nel 2024 sono pervenuti complessivamente 52.366 reclami, con un incremento rispetto al 2023 pari al 40%.

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 aumento del 35% rispetto al 2023; al terzo posto i reclami relativi al comportamento del personale di front line in aumento del 16% rispetto al 2023.

Di seguito sono riportati la distribuzione per categoria dei reclami ricevuti e il tempo medio di risposta registrato nel 2024.

49. ATM ha ottenuto nel 2024 la certificazione UNI EN 13816 per le linee 4, 7, 14, 31, 39, 42, 44, 54, 60, 61, 80, 84, 85, 87, 90, 91, 327, M1, M2, M3.

Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2024

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI ANNO 2024
Fruibilità biglietti/abbonamenti, mezzi/impianti	20.180
Puntualità/regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	12.768
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	<i>10.720</i>
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	<i>1.165</i>
<i>reclami per variazioni/soppressioni</i>	<i>536</i>
<i>reclami per sciopero</i>	<i>347</i>
Comportamento del personale di front line	3.559
Comfort	2.125
Informazioni	1.870
Tariffe e regolamenti	1.385
Sicurezza	1.267
Rete di superficie	659
Parcheggi e SostaMilano	498
Impatto ambientale	210
Varie	7.845
TOTALE	52.366

Il tempo medio di risposta ai reclami* nel 2024

OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
10 giorni**	4,05 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 2024 è stato utilizzato un modello con le seguenti caratteristiche:

- 5.666 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 25 linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁵⁰ 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 2024 è in linea con il buon esito delle indagini degli ultimi anni, con voto medio del 7,7 (su scala di valutazione da 1 a 10) e area di soddisfazione del servizio del 98% (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10).

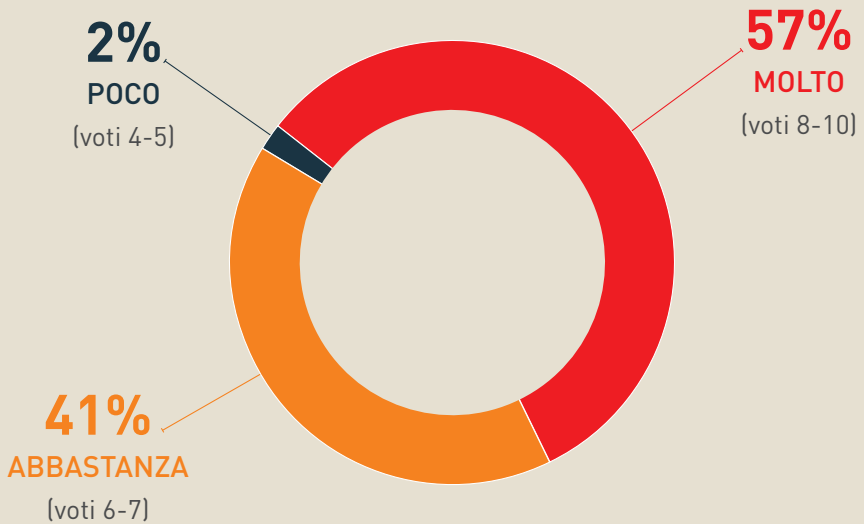
Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002 per alcune linee della rete, certificazione che ATM ha raggiunto nel 2021, 2022, 2023, 2024⁵¹, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri (qualità erogata).

50. Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 7, 12, 14, 15, 31, 39, 42, 43, 44, 50, 54, 56, 60, 61, 67, 74, 80, 84, 85, 87, 90, 91, 327.

51. In merito a ciò si veda il paragrafo 3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza alle pagine 14-16.

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?”



CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

AREA DI
SODDISFAZIONE ≥ 6

98%

VOTO MEDIO

7,7

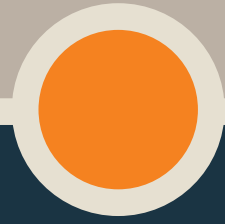
3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM

AREA DI SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI MARZO 2024
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	99%
Comunicazione e informazioni	99%
Qualità della guida dei conducenti di superficie	99%
Cortesia del personale	99%
Facilità di accesso ai mezzi	98%
Offerta del servizio (puntualità e frequenza)	98%
Pulizia delle vetture	98%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	98%
Sicurezza personale	97%



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 31.12.2024 e gli obiettivi 2025 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 31.12.2024 e gli obiettivi 2025 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 metropolitana⁵²

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

*Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

52. 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 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Autobus	98,2%	95,7%	98,2%
Tram	97,5%	98,1%	97,5%
Filobus	97,7%	94,7%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,8%	99,6%

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

PUNTUALITÀ*

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Autobus	97,6%	98,5%	97,6%
Tram	97,8%	98,9%	97,8%
Filobus	97,2%	98,6%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,7%	99,5%

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

Comfort

AFFOLLAMENTO*			
	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Linee di superficie	≤70%	41,6%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	38,5%**	≤80%

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

**Rilevazione effettuata nel mese di novembre 2024 (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 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	89,1%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	77,7%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
% 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%	96,8%	100%

Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2024	0%	0,07%	33,06%	66,87%
PROIEZIONE 2025	0%	0,08%	12,83%	87,09%

* FAP = Filtro antiparticolato

Sicurezza

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI VETTURE-KM EFFETTUATE*

Tipo di vetture	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Autobus	≤24,4	15,3	≤24,4
Tram	≤19,9	7,3	≤19,9
Filobus	≤31,4	10,8	≤31,4
Treni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤6,9	2,8	≤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 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Linea 1	1.418	1.420	1.420
Linea 2	1.110	1.145	1.145
Linea 3	913	925	925
TOTALE	3.441	3.490	3.490*

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
Autobus	100%	97,6%	100%

1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana⁵³**Regolarità dell'esercizio – Tratte funzionaliⁱ**

	OBIETTIVO 2024 ⁱⁱ	11.10.2024
Linea 4 tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila	85% ⁱⁱⁱ	98,48% ^{iv}

- i Il parametro rappresenta il rapporto tra il numero di corse effettuate e il numero di corse programmate durante l'esercizio della tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila attiva fino all'11 ottobre 2024.
- ii Il valore obiettivo rappresenta il limite della prima soglia in cui viene applicata una penale sul servizio, come previsto dall'Allegato Tecnico Gestione Tratte Funzionali del Contratto O&M M4.
- iii Il valore fa riferimento al periodo di gestione della tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila.
- iv Il valore include anche le corse perse per motivi esterni non imputabili ad ATM.

Valori obiettivo per la linea - Tratta completa*

	DISPONIBILITÀ OBIETTIVO 2025	REGOLARITÀ OBIETTIVO 2025	PUNTUALITÀ OBIETTIVO 2025
Linea 4 tratta completa Linate Aeroporto-San Cristoforo	98,55%	98,25%	98%

* Tratta completa Linate Aeroporto-San Cristoforo attiva dal 12 ottobre 2024. Non è possibile fornire i dati relativamente al 2024 poiché la Linea è in fase di assestamento e, pertanto, non ancora oggetto di misurazione delle performance.

I valori obiettivo sono fissati dall'allegato 3 all'atto modificativo e integrativo del contratto di appalto O&M M4 e dai documenti di offerta; gli stessi sono validi per il solo periodo di osservazione a seguito del rilascio del nulla osta all'esercizio per la tratta completa.

53. 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 metropolitana⁵⁴

Disponibilità del sistema*

	VALORE OBIETTIVO 2024	31.12.2024	VALORE OBIETTIVO 2025
Linea 5	98,1%	99,67%	98,1%

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

Regolarità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2024	31.12.2024	VALORE OBIETTIVO 2025
Linea 5	95,86%	99,94%	95,86%

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

Puntualità dell'esercizio*

	VALORE OBIETTIVO 2024	31.12.2024	VALORE OBIETTIVO 2025
Linea 5	97,25%	99,84%	97,25%

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

54. 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.

1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata⁵⁵

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

Comfort

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
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 la percentuale dei veicoli dotati di impianto di climatizzazione o di impianto di condizionamento.

**L'acquisto del biglietto a bordo vettura è possibile attraverso carta bancaria (carta di credito o bancomat) avvicinandola al lettore digitale.

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
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 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
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 corrispondenza⁵⁶

Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	97%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	95,8%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	99,2%	≥98%

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2024	31.12.2024	OBIETTIVO 2025
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.

56. 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.

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto all'interno del parcheggio al 31.12.2024	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2024	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Abbiategrasso	154	3	3
Bisceglie	1.735	35	35
Bovio	235	5	4
Cascina Gobba	1.394	28	28
Cassiodoro	353	7	7
Caterina da Forlì	399	7	8
Cologno Nord	653	22	13
Famagosta	2.202	45	44
Forlanini	534	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.836	36	37
Lodi	62	2	1
Maciachini	429	9	9

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

la tabella segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*			
Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto all'interno del parcheggio al 31.12.2024	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2024	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Molinetto di Lorenteggio	394	4	3
Molino Dorino	1.661	40	33
Quarto Oggiaro	562	7	7
Rogoredo	701	14	13
Romolo a raso ⁵⁷	245	5	5
Romolo struttura multipiano ⁵⁸	270	7	5
San Donato Emilia	968	20	19
San Donato Paullese	982	20	20
S. Leonardo	324	9	6
Vittor Pisani	943	18	19
TOTALE	17.478	359	333

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

57. Parcheggio a livello stradale.

58. I dati relativi al parcheggio di Romolo multipiano presenti in tabella sono al 5.09.2024, giorno in cui l'operatività si è interrotta per i danni derivati dall'allagamento conseguente a nubifragio.



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
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • 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 disabilità⁵⁹ • ATM Point; l'ubicazione e l'orario di apertura degli ATM Point è consultabile su ww.atm.it e sull'app ATM Milano⁶⁰
RECLAMI	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30⁶¹ • 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
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	<ul style="list-style-type: none"> • Call center 02 4803 6940 per <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Il servizio telefonico è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30.</p>
UFFICIO STAMPA	ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano

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

60. 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.

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

CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL

- www.atm.it
- app ATM Milano
- account X @atm_informa

- 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

- Sito internet www.atm.it: nella sezione Serve aiuto? è disponibile la pagina Chiedere un risarcimento 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

e-mail: ufficiostampa@atm.it

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

RIFERIMENTI	
SPORTELLO MULTE TRASPORTO PUBBLICO LOCALE⁶²	<p>ATM Point 2 ubicato nel mezzanino della stazione di Duomo M1 presso gli sportelli di Area B/C</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato⁶³, disdetta della prenotazione; il numero è operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 2.00 di notte • app ATM Milano attraverso cui si può effettuare la prenotazione
Radiobus di quartiere – Milano	
ChiamaBus – Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone (MI)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica
Smart Bus – Basiglio (MI)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato⁶⁴, disdetta della prenotazione; il numero è operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30
BIKEMI Bike sharing	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30⁶⁵
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	<p>Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 20135 Milano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 8845 3900 • Di persona: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00

62. 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.

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

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

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

CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL

- 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

- www.atm.it
- app ATM Milano

- www.atm.it
- app ChiamaBus

- www.atm.it

- Sito internet: www.bikemi.it
- e-mail: info@bikemi.it
- Canali social:
 - Facebook: facebook.com/bikemi.milano
 - X: @BikeMi
 - Instagram: [bikemi_milano](https://www.instagram.com/bikemi_milano)

- www.comune.milano.it, sezione Servizi, pagina Oggetti smarriti e rinvenuti

Realizzato da:

Azienda Trasporti Milanese S.p.A.
Foro Buonaparte, 61 21021 Milano

Milano, giugno 2025

