

CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2021

DA 90 ANNI
LA NOSTRA MISSIONE
È MILANO.



1931 | 2021

90 ANNI



Indice

PARTE 1 INTRODUZIONE	4
1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	5
1.1 Cos'è la Carta della Mobilità	5
1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	6
1.3 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	7
1.4 Riferimenti normativi e di indirizzo	8
PARTE 2 ATM SI PRESENTA	9
1. ATM IERI E OGGI: NOVANT'ANNI DI SERVIZIO ALLE PERSONE	10
2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI	14
3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	15
3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	15
3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale	17
4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	18
5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 2021-2025	19
6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030	20
PARTE 3 IL SERVIZIO DI ATM	22
1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	23
1.1 ATM in numeri	23
1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	24
1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana	25
1.2.2 Il servizio della metropolitana	26
1.3 L'andamento del servizio	29
1.3.1 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19	29
1.3.2 Gli interventi di adeguamento del servizio	40
1.4 Il Piano Full Electric 2030	41
1.4.1 Il rinnovo della flotta	41
1.4.2 I nuovi depositi di veicoli	49
1.4.3 La realizzazione di infrastrutture di ricarica dei veicoli elettrici nei depositi e ai capilinea	49
1.5 Il rinnovo della M2	50
1.6 L'accessibilità	52
1.6.1 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto in metropolitana	52
1.6.2 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto di superficie	54
1.6.3 La formazione del personale	55
1.6.4 L'informazione e la segnaletica	55
1.7 L'innovazione digitale	57
1.8 Accesso al viaggio con carte bancarie contactless	58

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	59
2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel comune di Milano	59
2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo	60
2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio	60
3. I PARCHEGGI E LA SOSTA	61
3.1 I parcheggi di interscambio	61
3.2 La sosta su strada	64
3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	65
4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING	66
PARTE 4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	68
1. GLI INDICATORI	69
1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale	69
1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana	72
1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	73
1.4 I parcheggi di interscambio	74
PARTE 5 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE	76
1. L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	77
1.1 I canali di informazione	77
1.2 Il Customer Service	81
2. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO	81
3. SPORGERE UN RECLAMO	83
3.1 Modalità per sporgere un reclamo	83
3.2 Gli indicatori: il tempo medio di risposta ai reclami e i livelli di servizio del call center	84
4. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	85
4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	86
4.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	87
4.3 Il servizio di ATM e l'emergenza COVID-19	87
PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI	89

Parte 1

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità ha i seguenti obiettivi:

1. esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei 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 nei parcheggi di interscambio, dell'attività di rimozione e custodia dei veicoli e da Metro 5 S.p.A. attraverso il Contratto di Servizio per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana¹;
2. dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e rendere noti gli obiettivi per l'anno in corso sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio.

Costituisce inoltre uno strumento utile per conoscere le attività dell'Azienda per il miglioramento del servizio svolte durante l'anno passato e quelle in programma nell'anno in corso.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point in distribuzione gratuita agli sportelli di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2².

1. In merito ai Contratti di Servizio si vedano i paragrafi 1.2 e 1.3.

2. Gli orari di apertura degli ATM Point sono alla parte 6 Numeri utili e contatti a pagina 89.

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 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 2021⁴.

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 (vedi Parte 4. La qualità del servizio).

Al Comune di Milano spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti ad ATM dal Contratto, con riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza; 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

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 31/12/2021 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 30/10/2020.

e l'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto, un corrispettivo annuale calcolato sulla base delle vetture-km; al Comune spettano i ricavi provenienti dalla vendita dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale.

1.3 Il Contratto di Servizio con 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, 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 (vedi Parte 4. La qualità del servizio) e i livelli di soddisfazione dei clienti.

1.4 Riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2021, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

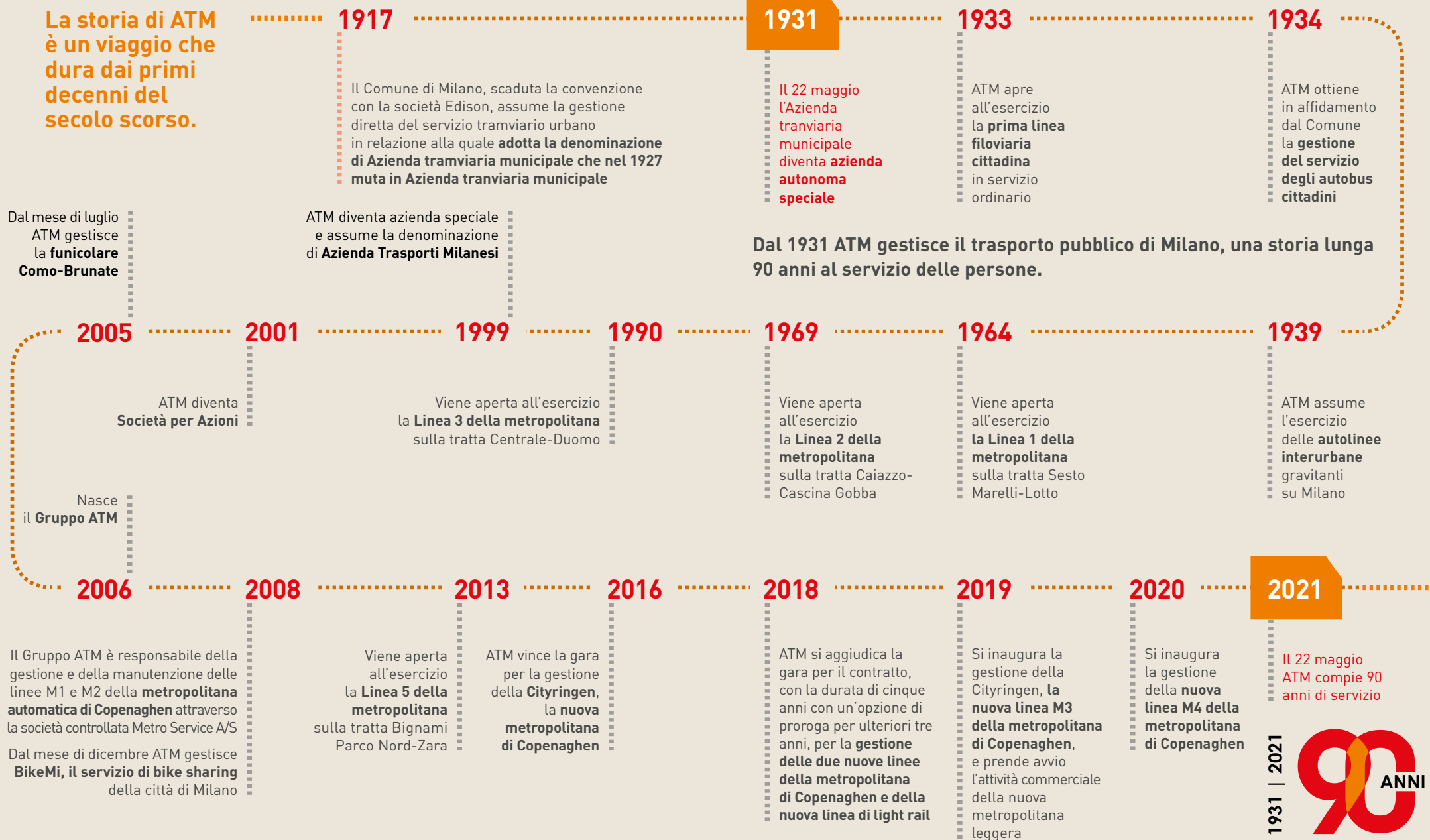
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti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

Parte 2

ATM SI PRESENTA

1. ATM IERI E OGGI: NOVANT'ANNI DI SERVIZIO ALLE PERSONE

La storia di ATM è un viaggio che dura dai primi decenni del secolo scorso.



ATM S.p.A., controllata al 100% dal Comune di Milano, è Capogruppo del Gruppo Azienda Trasporti Milanese nato nel 2006; gestisce il trasporto pubblico e i servizi di mobilità integrata grazie al lavoro degli oltre 10.000 dipendenti di tutte le società che 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 96 comuni della Lombardia. La rete di trasporto milanese si compone di quattro linee di metropolitana per un'estensione complessiva di circa 100 chilometri, alle quali si aggiungono 19 linee tranviarie su 180 chilometri di rete, 159 linee di autobus e quattro filoviarie che coprono oltre 1.600 chilometri.

A Milano gestisce inoltre la metropolitana leggera che collega la rete di trasporto della città all'Ospedale San Raffaele, 24 parcheggi di interscambio, il controllo delle aree e dei sistemi di pagamento della sosta ed il sistema di pagamento e controllo di Area C, la gestione delle telecamere agli ingressi di Area B, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli, il bike sharing, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera; dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate.

Dal 2008, attraverso la società controllata Metro Service A/S, il Gruppo ATM è il gestore delle linee metropolitane di Copenaghen M1 e M2, tra le prime completamente automatizzate d'Europa. Sempre nella capitale danese, Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione anche delle due nuove linee M3 e M4 della metropolitana (Cityringen), la cui inaugurazione è avvenuta rispettivamente il 29 settembre 2019 e il 28 marzo 2020. Inoltre Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione della nuova linea, la Greater Copenhagen Light Rail (metropolitana leggera), che svolgerà il servizio di trasporto per l'area suburbana a ovest della città il cui avvio è previsto dal 2025.

Dimensioni del Gruppo ATM

(Dati al 31.12.2020)



PASSEGGERI TRASPORTATI*

421,7 milioni



CHILOMETRI PERCORSI*

190,4 milioni



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**

957,9 milioni di euro



PERSONALE DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE CONTROLLATE**

10.364 persone

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

** Il dato si riferisce a ATM, ATM Servizi Diversificati, Gesam, Metro Service A/S, NET, Rail Diagnostics, fonte: Bilancio Consolidato Gruppo ATM al 31 dicembre 2020 predisposto in conformità ai principi contabili internazionali (International Accounting Standards - IAS e International Financial Reporting Standards - IFRS).

2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI

Trasparenza, correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono tra i 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 ATM.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, introdotto nel 2007 e aggiornato il 24 settembre 2018, in coerenza con il Modello Anticorruzione e Trasparenza adottato volontariamente da ATM ed entrato in vigore in data 15 settembre 2018.

Il Codice Etico, che racchiude in estrema sintesi l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM, enuncia le relative responsabilità etico-sociali e impegna gli organi sociali, il management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Lo stesso, infatti, si applica alla Capogruppo ATM S.p.A., alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della Capogruppo e, insieme anche ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Capogruppo e delle società direttamente controllate, costituisce parte integrante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti, di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente secondo le norme ISO 9001:2015 (Qualità) e ISO 14001:2015 (Ambiente). L'impegno al miglioramento continuo dei sistemi di gestione è stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di giugno 2020, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi.

Anche nel 2020 la Capogruppo ATM e NET hanno ottenuto da Certiquality⁵ il riscontro della conformità alle UNI EN ISO 9001 e 14001. Il perimetro delle certificazioni dei sistemi comprende tutti i processi delle due aziende, in particolare:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale in area metropolitana (inclusi quindi i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda) e di quelli connessi e complementari al trasporto pubblico locale (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele⁶ e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, BikeMi, gestione Area B e Area C, ecc.);
- la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario);

5. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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

- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;
- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, amministrazione, information technology e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza, GDPR, ecc.).

Nell'autunno 2019 ATM S.p.A. ha superato con esito positivo l'audit di sorveglianza in ambito salute e sicurezza sul lavoro secondo i requisiti dello standard BS OHSAS 18001:2007 e a ottobre 2020 ha ottenuto il riscontro dell'adeguatezza di tale sistema di gestione anche al più recente standard internazionale UNI ISO 45001:2018.

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.⁷ sono state anch'esse valutate attraverso specifico audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere.

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

3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

ATM ha intrapreso nel 2012 la scelta di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione alla norma internazionale SA 8000.

Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 ATM ha attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000:2008 per le seguenti società del Gruppo: ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A. per la quale vigeva l'obbligo contrattuale, ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Nord Est Trasporti S.r.l. (NET); esse hanno ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio 2012 e l'hanno mantenuta nelle successive visite di sorveglianza del 2013 e del 2014.

Nell'aprile 2015 ATM ha ottenuto per queste società il primo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014 a cui, a partire dall'inizio dell'anno, ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo le novità da essa previste quali, fra le altre, 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 SA 8000.

Nel corso degli ultimi anni ATM ha consolidato le buone prassi introdotte nel 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 del servizio di trasporto pubblico locale. L'approccio del Sistema introdotto dall'edizione 2014, basato sulla valutazione dei rischi

aziendali in materia sociale relativi all'inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio costante delle attività di tutte le aziende del Gruppo. A conferma degli impegni assunti nell'ambito della responsabilità sociale, nel 2015, nel 2018⁸ e nel 2021 ATM e NET hanno ottenuto il rinnovo triennale della certificazione alla SA 8000:2014; nel 2018 la certificazione è stata raggiunta anche per Gesam e per Rail Diagnostics, società del Gruppo ATM. 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 l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea (art. 8) ed è oggi tutelato dal Regolamento UE n. 679/2016, che disciplina la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, e dal 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 Gruppo ATM ha da sempre considerato 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

8. Le certificazioni relative alle società ATM Servizi Diversificati S.r.l. e ATM Servizi S.p.A. sono state assorbite nel 2018 da quella della Capogruppo ATM. ATM Servizi S.p.A. dal 1° aprile 2018 si è fusa per incorporazione in ATM S.p.A. che è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano.

propri dati derivante dalla maggiore consapevolezza che le persone hanno in merito ad essi e al loro valore.

L'approccio della normativa europea, orientato alla tutela dei diritti delle persone fisiche, ha fatto sì che ATM implementasse 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); questa figura, unica per tutte le società del Gruppo, ha la funzione di affiancare il titolare, gli addetti e i responsabili del trattamento affinché trattino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 2021-2025

Con il Piano Strategico 2021-2025 ATM punta a consolidare il proprio ruolo di player d'eccellenza nello scenario internazionale per la gestione sostenibile del trasporto pubblico e della mobilità integrata: al centro l'offerta di un servizio basato sulle esigenze dei cittadini, tecnologicamente avanzato ed efficiente, volto a contribuire all'evoluzione e al rilancio di Milano, di cui l'Azienda si fa promotrice per una città sempre più sostenibile, sicura e smart. Le direttrici del nuovo business model si basano su queste leve fondamentali:

- realizzare la Smart Mobility per Milano: sviluppo della mobilità integrata per la città metropolitana attraverso la realizzazione di una piattaforma multiservizi;
- ampliare e diversificare l'offerta di servizi valorizzando le proprie consolidate e riconosciute competenze;
- estendere i confini geografici attraverso la partecipazione a gare nazionali e internazionali, anche ricorrendo alla partnership con altri player;
- ottimizzare i costi operativi e i processi di acquisto.

Sostenibilità, innovazione e valorizzazione delle persone sono le linee guida del Piano Strategico di ATM 2021-2025 ed in particolare:

- sostenibilità ambientale che prevede, tra le priorità, la transizione verso una flotta a impatto zero nel 2030: grazie al passaggio al Full Electric, che ATM sta progressivamente compiendo, l'Azienda abatterà l'emissione di anidride carbonica nell'aria pari a 74.000 tonnellate all'anno;
- innovazione tecnologica e digitale: i progetti dell'Azienda hanno fra gli obiettivi prioritari l'efficientamento dei processi e l'innalzamento del livello di servizio al passeggero;
- valorizzazione delle risorse umane e delle professionalità del Gruppo ATM: il Piano mira allo sviluppo di nuove competenze e all'attrazione e alla crescita di talenti in particolare con la promozione di una cultura aperta alla diversità e all'inclusione, con il preciso scopo di migliorare il gender balance, incrementando così progressivamente la presenza di genere femminile in un settore che per molto tempo ha avuto una connotazione prettamente maschile.

6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030

Nella definizione della propria strategia di sviluppo che consenta di raggiungere 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, il Gruppo ATM nel corso del 2020 ha lavorato alla determinazione dei propri pilastri legati alla sostenibilità, analisi che ha tenuto conto di tutti gli aspetti operativi, istituzionali, sociali e ambientali in rapporto al proprio core business e al coinvolgimento nel contesto in cui opera.

I cinque pilastri che il Consiglio di Amministrazione di ATM ha definito sono:

1. Trasporto ad emissioni zero
2. Consumi responsabili
3. Supply Chain sostenibile
4. Mobilità inclusiva
5. Great Workplace

Ciascuno di essi definisce 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 crescita sostenibile sulla base di obiettivi definiti all'interno della politica di sostenibilità, che portino a risultati che possano anche essere certificabili e inseriti all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria. 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 Supply Chain, l'utilizzo di criteri di selezione dei fornitori che privilegino le 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 gli strumenti MaaS; in tema di sostenibilità sociale e ambiente di lavoro sostenibile, la progressiva parità di genere e la diminuzione del divario salariale tra generi.

Parte 3

IL SERVIZIO DI ATM**1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE****1.1 ATM in numeri**

(Dati al 31.12.2020)

Territorio servito (km ²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.578.038
Passeggeri trasportati	351.878.892
Km percorsi	153.669.830
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	24.337
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.309
RETE METROPOLITANA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	1.001 ⁹
Numero treni	166 ¹⁰
Numero stazioni	113
RETE AUTOMOBILISTICA¹¹	
Numero linee	132
Lunghezza rete (km)	1.173,1 ¹²
Parco veicoli*	1.255

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

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

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

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

RETE TRANVIARIA ¹³	
Numero linee	19
Lunghezza rete (km)	180,3 ¹⁴
Parco veicoli*	493

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 ¹⁵
Parco veicoli*	135

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

1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale

ATM garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno in ogni circostanza, salvo in situazioni eccezionali al di fuori del proprio controllo come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

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

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.

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

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

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

1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

Calendario

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 31 agosto 2020 fino al 2 luglio 2021. Riprende a partire dal 30 agosto 2021.	Dal 3 luglio al 3 settembre 2021*.

* Dal 3 al 16 luglio e dal 30 agosto al 3 settembre, le linee 9, 14, 40, 49, 54, 56, 57, 58, 61, 63, 67, 80, 94, 95, 98, 325 effettuano orario con frequenze invernali nei giorni da lunedì a venerdì. Dal 2 al 27 agosto le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a sabato, seguono l'orario festivo la domenica e nei giorni festivi; questo orario rimane in vigore dal 23 al 27 agosto soltanto sulle linee di superficie secondarie. Sabato 7, 14 e 21 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 38, 39, 55, 89, NM1, NM2, NM3, 130, 132, 140, 165, 351, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 783, 901, 965 che seguono il normale 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 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le principali linee di superficie dette linee di forza¹⁶, 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.

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

16. Linee tranviarie: 2, 3, 4, 9, 12, 14, 15, 24, 27, 31; linee filoviarie: 90, 91, 92, 93; linee automobilistiche: 43, 49, 50, 54, 56, 57, 58, 60, 61, 63, 67, 70, 73, 74, 80, 94, 95, 98.

Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività è garantito con orario normale festivo. La rete notturna su alcune linee di autobus è attiva nelle notti tra venerdì e sabato e tra sabato e festivi, comprese alcune notti prefestive infrasettimanali, ad eccezione delle linee circolari 90/91 (filobus) e N25/N26 (autobus) e delle linee sostitutive delle metropolitane che effettuano servizio notturno tutti i giorni ad esclusione del 30 aprile, 1° maggio, 24 e 25 dicembre.

Frequenze programmate (in minuti)

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza ¹⁷	3'-6'	5'-8'	4'-7'	6'-10'	6'-9'	8'-11'
Altre linee	7'-9'	9'-11'	8'-10'	9'-13'	9'-13'	10'-14'

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

1.2.2 Il servizio della metropolitana Calendario

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 31 agosto 2020 fino al 16 luglio 2021. Riprende a partire dal 30 agosto 2021.	Dal 17 luglio al 29 agosto 2021*.

* Dal 9 al 20 agosto 2021, nei giorni da lunedì a venerdì è in vigore l'orario del sabato, sabato 14 agosto l'orario festivo.

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

LINEA METROPOLITANA M5

Effettua l'orario invernale fino al 1° agosto 2021; dal 2 al 29 agosto 2021 nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato, la domenica e i festivi effettua l'orario festivo; dal 30 agosto 2021 riprende l'orario invernale*.

* Sabato 14 agosto è in vigore l'orario festivo.

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

- fasce di punta (peak): dalle 7.00 alle 9.30 circa e dalle 17.00 alle 20.00 circa per le Linee metropolitane M1, M2 e M3, dalle 7.00 alle 9.00 circa e dalle 16.30 alle 20.00 per la Linea M5;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

Orari

Il servizio sulle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana ha inizio alle 5.30 circa¹⁸ e si conclude intorno alle 00.30; la Linea 5 svolge il servizio dalle 5.40¹⁹ fino alle 24.00.

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

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

19. 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'	4'30''	5'	5'
M1	diramazioni: ->Rho Fieramilano ->Bisceglie	4'20''	7'30''	6'	9'	10'	10'
		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
M2	tratta centrale: Famagosta- Cascina Gobba	2'30''	4'	3'30''	4'	5'	6'40''
M2	diramazioni: ->Gessate- P.za Abbiategrasso ->Cologno Nord- Assago Milanofiori Forum	5'	12' (A) 6' (B)	7'	12' (A) 6' (B)	20'	20' (A) 10' (B)
M3	S. Donato-Comasina	3'	4'45''	4'	5'	6'30''	6'30''
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

1.3.1 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19

Il 2020 e il primo semestre 2021²⁰ sono stati ampiamente caratterizzati dall'impegno profuso da ATM nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto a fronte dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da COVID-19. In relazione ad essa e alle misure di contenimento disposte dalle Autorità di Governo Italiano al fine di prevenire e limitare la diffusione del contagio, tutte le società del Gruppo hanno operato tempestivamente e conformemente con i protocolli e le politiche in materia di gestione delle emergenze e crisi aziendali istituendo un Comitato di Crisi. Il Comitato ha messo in atto un piano di contingenza al fine di garantire la sicurezza e la salute dei clienti e dei propri dipendenti adottando, nel caso del proprio personale, misure quali, fra le altre, l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale ove previsti, disponendo ed estendendo, ove possibile, il ricorso alla modalità dello smart working per il personale amministrativo allo scopo di assicurare la continuità operativa.

Ad integrazione e completamento delle indicazioni fornite da enti e istituzioni, sono state definite a livello aziendale apposite Linee guida di sicurezza per la gestione dell'emergenza COVID-19, condivise con le rappresentanze sindacali e con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, in cui sono state specificate le misure a tutela della sicurezza e della salute del personale e dei passeggeri; sono state regolate le modalità di accesso e permanenza nelle sedi aziendali, di fruizione degli spazi comuni e delle mense, dei luoghi accessibili al pubblico, le procedure di pulizia e sanificazione.

Costante e incessante è stato l'impegno di tutte le funzioni aziendali per assicurare la continuità del servizio, che è stato garantito sempre in tutte le fasi dell'emergenza.

Di seguito sono descritte tutte le azioni, gli interventi e le iniziative che ATM ha realizzato dal mese di febbraio 2020 per garantire lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico e per la tutela dei clienti, nel rispetto delle misure di prevenzione e contenimento del contagio imposte di volta in volta dalle autorità in relazione all'andamento della situazione epidemiologica²¹.

20. Il presente documento viene pubblicato nel mese di luglio.

21. La descrizione delle azioni, degli interventi e delle iniziative è relativa al periodo febbraio 2020-giugno 2021, arco temporale a cui si riferisce la presente edizione della Carta della Mobilità.

IL SERVIZIO DI ATM DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19

Il servizio di ATM è stato sempre garantito sull'intera rete in ogni fase dell'emergenza sanitaria

2020

PRIMO PERIODO DELL'EMERGENZA SANITARIA/ FEBBRAIO-APRILE

Nel periodo fra la fine di febbraio e l'inizio di marzo, per tutta la prima fase di diffusione del contagio, l'offerta di servizio è stata mantenuta invariata per poi venire progressivamente rimodulata a partire dal 13 marzo in seguito alle indicazioni giunte dalle autorità locali, regionali e nazionali. Nonostante il calo di oltre il 90% della domanda di trasporto sull'intera rete, il servizio è stato continuamente erogato, garantendo un livello pari a circa il 75% rispetto alla normale programmazione così da permettere il migliore rispetto delle norme di distanziamento interpersonale.

Dall'inizio dell'emergenza, in ottemperanza alle indicazioni dei protocolli di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento del contagio sottoscritti a livello nazionale dalle parti sociali, ATM ha messo in atto tutto ciò che era necessario per consentire il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico al fine di garantire la mobilità delle persone legata a motivi di lavoro o di salute; sia a tutela del proprio personale sia a tutela dei clienti, ha potenziato da subito tutti gli interventi di pulizia e realizzato un piano straordinario di sanificazione straordinaria quotidiana e settimanale dei mezzi con particolare attenzione al posto di guida e a tutte le superfici di contatto, delle stazioni, delle banchine, dei depositi, dei mezzi aziendali non di linea impegnando ogni notte oltre 200 operatori. Dall'inizio della pandemia l'Azienda è intervenuta puntualmente nei casi di contaminazione presunta o accertata da COVID-19 secondo le modalità previste dalla circolare 5443/20 del Ministero della Salute. ATM ha svolto lungo tutta la fase di lockdown dei mesi di marzo e aprile azioni diffuse e mirate a diffondere la conoscenza delle nuove regole per viaggiare in sicurezza, in particolare verso le categorie di persone coinvolte nella gestione dell'emergenza per le quali il servizio di trasporto pubblico è indispensabile.

Nel mese di aprile ha avviato iniziative di caring nei confronti dei clienti, con particolare riferimento ai cittadini più esposti al rischio sanitario: fra queste l'invio di oltre 3.000 tessere elettroniche ATM direttamente al domicilio degli abbonati over 65 e il posticipo del rinnovo del profilo per gli studenti che lo avevano in scadenza, iniziative volte ad eliminare

la necessità da parte dei clienti di recarsi di persona presso gli sportelli degli ATM Point.

In preparazione dell'avvio della fase 2 dell'emergenza sanitaria programmata dalle autorità per il mese di maggio, ATM ha inviato agli iscritti all'area riservata del sito www.atm.it un questionario per intercettare le nuove abitudini ed esigenze di mobilità ricevendo 38.000 risposte e ha contattato quasi un milione di clienti attraverso la propria newsletter, direct mail e il call center Infoline.

MAGGIO

Dal 4 maggio 2020, giorno in cui ha preso avvio la cosiddetta fase 2 dell'emergenza sanitaria con la riapertura delle attività produttive, le linee metropolitane e di superficie hanno ripreso a circolare a pieno regime con le frequenze dell'orario invernale.

Il rispetto della misura di sicurezza del distanziamento di un metro tra le persone imposta dalle autorità comportava una capacità di trasporto dei mezzi pari al 25%. In metropolitana, per regolamentare il flusso dei viaggiatori nelle stazioni, ATM ha proceduto, secondo necessità, alla chiusura dei tornelli sulla base del numero di utenti di volta in volta già all'interno delle banchine e dei treni. In superficie i passeggeri venivano invitati a salire a bordo solo se lo spazio all'interno della vettura consentiva il distanziamento interpersonale necessario; per il monitoraggio del riempimento dei veicoli era attivo un collegamento diretto tra conducenti e sale operative per valutare eventuali azioni da intraprendere in caso di affollamento.

Dal 18 maggio, con la riapertura anche delle attività commerciali prevista dalle autorità, ATM ha registrato un progressivo aumento dei passeggeri rispetto al periodo di lockdown dei mesi di marzo e aprile, aumento che doveva convivere con la misura di sicurezza del distanziamento interpersonale di un metro e la capienza massima dei mezzi al 25% secondo quanto imposto dall'inizio della fase 2.

A supporto della gestione del nuovo volume di traffico è stata applicata un'innovazione tecnologica realizzata dall'Azienda per limitare l'afflusso e la permanenza delle persone all'interno delle stazioni allo scopo di evitare la formazione di assembramenti: il conteggio automatico dei viaggiatori ai tornelli in 36 fermate della metropolitana, successivamente esteso a tutte le altre stazioni; per la gestione dei flussi dei passeggeri in 20 stazioni, diventate poi 47 a giugno, scelte tra quelle più frequentate della metropolitana, sono stati allestiti con apposita segnaletica percorsi guidati in entrata e in uscita e marker "stai qui" posizionati a terra per favorire il distanziamento interpersonale, questi ultimi progressivamente posati in tutte le

segue dalla pagina precedente

fermate; anche in superficie, sia alle fermate sia a bordo dei mezzi, il flusso dei viaggiatori a bordo e in ingresso/uscita dalle vetture e il distanziamento fisico sono stati regolati con apposita segnaletica. ATM ha programmato, dall'avvio della fase 2, l'ulteriore intensificazione delle operazioni di sanificazione quotidiana dei mezzi (postazione di guida, sostegni, sedili e tutte le superfici di contatto) anche ai capilinea di superficie e delle linee della metropolitana, dei depositi, delle stazioni e delle banchine, degli uffici aperti al pubblico.

Per agevolare i passeggeri nell'acquisto di dispositivi di protezione individuale sono stati messi in vendita, in oltre 200 distributori automatici di bevande e snack presenti nella maggior parte delle stazioni della rete metropolitana, gel igienizzante e kit di protezione composti da mascherina e guanti.

Per ridurre al minimo la necessità per il cliente di recarsi di persona nei punti vendita e per offrire un servizio più semplice e veloce, ATM, nel contesto dello sviluppo dei progetti di innovazione tecnologica, ha ampliato sulla propria app l'offerta di titoli di viaggio estendendola anche ai biglietti ordinari e giornalieri di tutte le zone tariffarie STIBM e ha pubblicato la nuova funzione attraverso cui è possibile al cliente prenotare dall'app il proprio turno presso gli ATM Point.

Per informare e comunicare ai passeggeri le regole per l'utilizzo del trasporto pubblico fra cui, ad esempio, l'obbligo di indossare la mascherina e di mantenere la distanza, ATM ha realizzato un piano integrato di comunicazione con due campagne: "COVID fase 2", campagna istituzionale che ha puntato sul concetto di collaborazione per la nuova mobilità e "Seguire le regole è una sana abitudine" dedicata alle regole e ai comportamenti da seguire per l'utilizzo in sicurezza dei mezzi pubblici.

Per la diffusione capillare dei messaggi delle campagne ATM ha utilizzato tutti i canali a propria disposizione quali la sezione dedicata del sito www.atm.it, l'app ATM Milano, Twitter e Instagram, annunci sonori sui mezzi e nelle stazioni, manifesti, adesivi, cartelli e pendenti a bordo dei mezzi, video tutorial on air nelle stazioni della metropolitana e su 500 autobus, segnaletica nelle stazioni e alle fermate di superficie, nei parcheggi gestiti da ATM e negli uffici aperti al pubblico come gli ATM Point, volantini distribuiti nelle principali fermate e stazioni dalle squadre di Customer Service potenziate nel numero.

LUGLIO-AGOSTO

Al fine di prevenire possibili situazioni di affollamento sulla rete, ATM ha completamente riprogrammato il servizio del periodo estivo del 2020, limitandone anche la durata, impiegando tutte le risorse a disposizione: complessivamente, per tutto il periodo, il servizio è stato superiore a quello del 2019, sia a luglio sia ad agosto sulle linee metropolitane hanno viaggiato più treni rispetto al normale orario estivo, sia nelle ore di punta sia nelle altre fasce della giornata, con un miglioramento delle frequenze e maggiore offerta di posti.

Il DPCM del 14 luglio 2020 ha confermato la possibilità di derogare alla misura del metro di distanza interpersonale quando i passeggeri, seduti o in piedi a bordo del mezzo pubblico, sono posizionati in linea orientati nello stesso senso, consentendo di aumentare fino al 60% la capienza delle vetture compatibilmente con la tipologia di mezzo. ATM ha di conseguenza adeguato la segnaletica, mantenendo comunque la separazione tra i percorsi di ingresso nelle stazioni e sulle vetture e di uscita dalle stesse.

Sono proseguite le operazioni di sanificazione quotidiana, intensificate dal mese di maggio, dei mezzi (postazione di guida, sostegni, sedili e tutte le superfici di contatto) anche ai capilinea, dei depositi, delle stazioni e delle banchine, degli uffici aperti al pubblico. Per il controllo puntuale delle prestazioni di pulizia e sanificazione ATM si è dotata dal mese di giugno di un sistema elettronico di verifica. Attraverso i messaggi delle campagne di comunicazione lanciate a maggio diffusi su tutti i canali aziendali, ATM ha ricordato costantemente ai passeggeri le regole per viaggiare in sicurezza tra cui l'obbligo di indossare la mascherina.

SETTEMBRE

Dal 14 settembre 2020, con la ripresa delle attività scolastiche in Lombardia, ATM ha garantito il servizio a pieno regime sull'intera rete. Il DPCM del 7 settembre 2020 ha stabilito all'80% il nuovo coefficiente massimo di riempimento dei mezzi, limite che ha comportato un intenso lavoro di simulazione per ricalibrare il numero massimo di passeggeri trasportabili. In metropolitana, nel caso in cui il numero di passeggeri superava la soglia prevista, gli ingressi sono stati contingentati con la chiusura temporanea dei tornelli; sui mezzi di superficie, in caso di raggiungimento della capacità massima, il conducente invitava con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere il mezzo successivo.

ATM ha messo in atto un sistema articolato di misure per garantire ed elevare il livello di sicurezza e pulizia dei mezzi e degli spazi comuni, intensificando ulteriormente le operazioni quotidiane di sanificazione con 400 persone dedicate su oltre 1.600 mezzi e in tutte le 113 stazioni della metropolitana, azioni rafforzate con attività di igienizzazione dei mezzi anche durante il giorno.

Per l'igienizzazione delle mani ATM ha installato dall'inizio di settembre oltre 170 dispenser di gel, in acciaio a pedale, nei mezzanini di tutte le stazioni della metropolitana, nelle banchine delle stazioni di capolinea e di corrispondenza e presso gli ATM Point, dalla metà del mese 500 dispenser di gel a bordo dei mezzi di superficie.

Sugli autobus e sui treni dotati di impianto di climatizzazione, il ricambio d'aria a bordo è stato effettuato rispettivamente ogni 3 minuti e ogni 6 minuti.

Per consentire ai clienti di pianificare il viaggio nelle ore meno frequentate è stata pubblicata sull'app e sul sito la nuova funzione per verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie, disponibile anche in lingua inglese e consultabile da browser; la funzione, realizzata nell'ambito dei progetti di innovazione digitale sviluppati dall'Azienda, si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni, permettendo ai passeggeri di programmare il proprio viaggio, ove possibile, nelle ore meno frequentate.

ATM ha prodotto un nuovo piano integrato di comunicazione e realizzato altre campagne per ricordare ai passeggeri l'obbligo dell'uso corretto della mascherina, per dare visibilità al piano di misure adottate dall'azienda e per sensibilizzare i passeggeri sull'importanza della loro collaborazione in ogni momento del viaggio. I messaggi sono

stati diffusi con affissioni in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, pubblicati su tutti i canali social e digital di ATM, trasmessi attraverso annunci sonori a bordo dei mezzi e nelle stazioni.

La segnaletica sulle vetture, alle fermate e nelle stazioni è stata adeguata in coerenza con quanto disposto dal decreto, a bordo dei mezzi sono stati rimossi gli adesivi dei posti a sedere essendo questi tornati ad essere tutti utilizzabili e i marker "stai qui" posizionati a terra per il distanziamento interpersonale; nelle stazioni sono stati mantenuti sia i marker in tutte le zone di attesa sia la segnaletica dei percorsi guidati per indirizzare i flussi dei passeggeri in entrata e in uscita, nei corridoi e nei nodi di interscambio. Nelle principali stazioni e fermate di superficie presso i maggiori interscambi e plessi scolastici, i passeggeri sono stati assistiti e indirizzati da 300 operatori con il supporto di impiegati, funzionari e dirigenti di ATM.

NOVEMBRE

Per effetto del DPCM del 3 novembre 2020, la capacità di riempimento dei mezzi consentita è scesa dall'80% al 50%, riduzione che ha comportato una nuova calibrazione del contingentamento dell'accesso al trasporto. ATM ha continuato ad offrire un servizio a pieno regime su tutta la rete con 1.400 corse al giorno in metropolitana e 25.000 corse in superficie, queste ultime potenziate sulle linee più frequentate con l'impiego dei nuovi veicoli della flotta e di quelli in fase di sostituzione, le linee maggiormente utilizzate sono state di volta in volta rinforzate con corse aggiuntive. In metropolitana, in caso di raggiungimento della soglia prevista del numero di passeggeri, ATM ha proceduto con la chiusura temporanea dei tornelli; in superficie, in caso di raggiungimento della capacità massima del mezzo, il conducente invitava con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere il mezzo successivo.

All'interno delle vetture sono stati progressivamente riposizionati oltre 70.000 adesivi sui posti a sedere per il rispetto della distanza obbligata tra i sedili disponibili; nelle stazioni sono stati mantenuti i marker "stai qui" posizionati a terra in tutte le zone di attesa così come la segnaletica dei percorsi guidati per indirizzare i flussi dei viaggiatori in entrata e uscita, nei corridoi e negli snodi di interscambio.

È proseguita l'attività straordinaria di sanificazione quotidiana di tutte le superfici di contatto su treni, autobus, tram e filobus, di tutte le stazioni e le banchine, svolta anche in orario diurno con l'igienizzazione dei mezzi ai capilinea delle linee di superficie più frequentate e ai capilinea delle metropolitane ad opera di 400 persone.

segue dalla pagina precedente

	<p>Sugli autobus e sui treni dotati di impianto di climatizzazione, il ricambio d'aria a bordo è stato effettuato rispettivamente ogni 3 minuti e ogni 6 minuti.</p> <p>Con annunci sonori l'Azienda ha invitato costantemente la clientela a pianificare per tempo i propri spostamenti evitando gli orari di maggior affluenza cioè le ore di punta del primo mattino (7.00-9.00) e del pomeriggio (17.00-19.00), rinnovando la richiesta di collaborazione a tutti i passeggeri al rispetto delle regole per viaggiare in sicurezza.</p>
DICEMBRE	<p>Nel corso del mese di dicembre 2020 ATM ha predisposto un piano di potenziamento del servizio al fine di fornire il massimo supporto alla mobilità degli studenti in vista della ripartenza delle attività delle scuole superiori in presenza prevista per il mese di gennaio 2021. Il potenziamento si è iscritto nell'ambito del "Patto Milano per la scuola", stabilito tra Comune di Milano e Prefettura di Milano e condiviso da tutte le parti sociali, le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali, e pensato per riorganizzare gli spostamenti nella fascia oraria mattutina più congestionata del trasporto pubblico, con la conseguente rimodulazione degli orari delle varie attività della città, nell'obiettivo prioritario di far ripartire la scuola.</p> <p>ATM ha lanciato la campagna di comunicazione e di informazione "Orari diversi per un obiettivo comune" che mirava a sollecitare i clienti che non avevano esigenza di viaggiare in orari predefiniti a collaborare evitando di spostarsi nelle ore di punta tra le 7 e le 9.30, che rappresenta la fascia oraria più critica, e ad informarli del potenziamento del servizio. Sono state inviate 4.000 direct mail per invitare i clienti ad evitare gli spostamenti nelle ore di punta ed è stata predisposta un'informazione specifica rivolta alle persone che contattavano l'Infoline.</p> <p>Sono saliti a più di 2.000 i dispenser di gel per l'igienizzazione delle mani installati a bordo dei mezzi di superficie.</p>

PRIMA METÀ DEL 2021

GENNAIO

Dal 23 gennaio 2021 ATM ha attuato un piano di potenziamento del servizio allo scopo di fornire il massimo supporto alla mobilità degli studenti per la ripresa in presenza delle attività didattiche delle scuole superiori, obiettivo prioritario del "Patto Milano per la scuola". Il piano straordinario giornaliero di ATM, nel rispetto del limite del 50% della capacità di riempimento dei mezzi imposto dalle autorità, ha programmato 1.200 corse in più su tutta la rete, 100 bus navetta per collegare 30 scuole milanesi e del primo hinterland tra le più frequentate con alcune stazioni della metropolitana, 180 nuove corse su 18 linee urbane e suburbane ad alta frequentazione, 160 corse in più sulle principali linee di forza distribuite in tutte le ore della giornata. Per assicurare il potenziamento ATM ha messo a disposizione tutta la flotta, utilizzando anche i veicoli che aveva in previsione di sostituire e ricorrendo anche a numerosi bus privati e turistici di altre compagnie; in metropolitana ha programmato 8 treni in più nelle ore di punta, che hanno portato al massimo numero di corse consentite nel rispetto dei vincoli esistenti in termini di flotta, personale e capacità tecnica dei sistemi di sicurezza.

Per contingentare gli accessi e limitare, ove necessario, l'ingresso nelle stazioni più affollate della rete, come nei mesi precedenti ha applicato in metropolitana il sistema di conteggio automatico dei viaggiatori con il blocco temporaneo dei tornelli in caso di superamento del numero massimo consentito di passeggeri; annunci vocali informavano i passeggeri sulla situazione e invitavano ad attendere in fila l'accesso ai varchi rispettando la distanza interpersonale. In superficie, in caso di raggiungimento della capacità massima del mezzo, la vettura viaggiava con il messaggio di "completo" sulla veletta e l'autista non effettuava le fermate successive salvo per far scendere i passeggeri a bordo che avevano prenotato la fermata; il conducente invitava con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere la corsa successiva. Sono proseguiti ad opera di 400 addetti gli interventi di sanificazione quotidiana di tutte le superfici di contatto su treni, autobus, tram e filobus, di tutte le stazioni e le banchine; sono state ulteriormente intensificate le operazioni di sanificazione diurna di tutti i mezzi con speciali atomizzatori utilizzati alla fine di ogni corsa principalmente su treni e autobus. L'Azienda si è dotata di appositi strumenti per le verifiche rapide in autonomia circa la presenza di carica organica (virus, batteri, funghi) sulle superfici.

segue dalla pagina precedente

Sono stati installati dispenser di gel per le mani anche sulle banchine della metropolitana, che si sono aggiunti a quelli già presenti in tutti i mezzanini delle stazioni della rete, sulle linee di superficie e negli ATM Point.

Sui mezzi dotati di impianti di climatizzazione il ricambio d'aria a bordo era previsto ogni 3 minuti sugli autobus, ogni 6 minuti sui treni. ATM, in coerenza con il "Patto Milano per la scuola", in relazione a cui aveva già lanciato nel mese di dicembre la campagna "Orari diversi per un obiettivo comune", ha realizzato la nuova campagna di comunicazione e di informazione "Riprende la scuola ma l'appello è per tutti" per invitare tutti i passeggeri a non viaggiare, se non proprio necessario, nelle ore di punta tra le 7 e le 9.30, informandoli anche del potenziamento del servizio, oltre a sollecitarli al rispetto delle regole per viaggiare in sicurezza e a sensibilizzarli sull'importanza della loro collaborazione in ogni momento del viaggio. Per informare gli stakeholder sui nuovi orari della città, con l'invito alla collaborazione per evitare la congestione del trasporto pubblico, ha inviato lettere a 3.000 tra aziende, enti e istituzioni. Per informare gli studenti, l'Azienda ha trasmesso a tutti i plessi scolastici coinvolti la mappa delle nuove fermate dei bus navetta e gli orari delle corse di collegamento tra le scuole e le stazioni della metropolitana; per raggiungere direttamente gli studenti delle scuole superiori, l'Azienda ha inviato agli abbonati direct mail con le informazioni necessarie e le regole per viaggiare in sicurezza raccolte in una guida ad hoc e in un vademecum digitale che ha diffuso attraverso i propri canali social e il sito e ha trasmesso ai dirigenti degli istituti scolastici.

I messaggi della campagna sono stati diffusi con affissioni e segnaletica in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, pubblicati su tutti i canali social e digital di ATM, trasmessi attraverso annunci sonori a bordo dei mezzi e nelle stazioni e attraverso i canali di contatto dell'ufficio Relazioni con i Clienti (call center e mail) attivi per le informazioni e le segnalazioni.

Oltre 400 le persone di ATM per indirizzare gli studenti nelle principali stazioni e fermate vicine ai plessi scolastici.

APRILE

Dal 26 aprile 2021, rispetto a quanto aveva già messo in atto a partire dal mese di gennaio nell'osservanza del limite del 50% della capacità di riempimento dei mezzi, ATM ha potenziato ulteriormente il servizio di superficie incrementando le frequenze non soltanto nelle fasce di punta ma in tutto l'arco della giornata, per far fronte all'aumento dei passeggeri in concomitanza al rientro del 70% degli studenti delle scuole superiori alle lezioni in presenza e alla ripresa di diverse attività prevista per le regioni situate nella cosiddetta zona gialla: 20 i bus navetta in più al servizio di 32 istituti, ulteriori 30 mezzi sulle linee di forza di superficie; già da gennaio erano in circolazione 8 treni in più in metropolitana.

Sono proseguiti gli interventi di sanificazione quotidiana diurna e notturna di stazioni, fermate di superficie e vetture ad opera di 400 addetti, oltre 2.500 i dispenser di gel igienizzante per le mani presenti al piano mezzanino di tutte le 113 stazioni della rete metropolitana e lungo le banchine delle principali stazioni, sulle linee di superficie e presso gli ATM Point.

Il ricambio d'aria a bordo dei mezzi dotati di impianto di climatizzazione veniva effettuato ogni 3 minuti sugli autobus, ogni 6 minuti sui treni.

I messaggi delle campagne "Riprende la scuola ma l'appello è per tutti" e "Orari diversi per un obiettivo comune", diffusi con affissioni in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, attraverso gli annunci sonori a bordo e con una comunicazione mirata su tutti i canali social dell'Azienda, invitavano i passeggeri che ne avevano la possibilità a viaggiare dopo le 9.30 del mattino; attraverso i propri canali social e il sito, ATM ha divulgato la guida con le regole di viaggio e il vademecum digitale dedicato agli studenti che ha inviato ai dirigenti degli istituti scolastici e rilanciato con una campagna con Qr code a bordo delle navette di collegamento.

Per fornire indicazioni e indirizzare gli studenti nelle principali stazioni e fermate vicine ai plessi scolastici sono stati operativi 400 addetti.

GIUGNO

Dal 21 giugno 2021 nelle regioni in zona bianca la capacità massima dei mezzi consentita è passata dal 50% all'80%. In metropolitana, in caso di superamento del numero massimo consentito di passeggeri, gli ingressi, sulla base del sistema di conteggio automatico dei viaggiatori, sono stati contingentati con il blocco temporaneo dei tornelli. A bordo delle vetture sono stati rimossi gli adesivi dai posti a sedere essendo questi tornati ad essere tutti utilizzabili; all'interno delle stazioni sono rimasti i percorsi guidati da apposita segnaletica per l'entrata e l'uscita. Sono proseguiti gli interventi di sanificazione quotidiana diurna e notturna di vetture, stazioni e fermate di superficie. Attraverso tutti i propri canali di comunicazione ATM ha invitato i passeggeri al rispetto delle regole fra cui quella di indossare la mascherina rimasta obbligatoria per tutta la durata del viaggio.

1.3.2 Gli interventi di adeguamento del servizio

Negli ultimi mesi del 2020 e nel primo semestre 2021, oltre all'impegno profuso nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto a fronte dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia, ATM ha effettuato ulteriori interventi per adeguare l'offerta di servizio alle nuove esigenze di mobilità dei cittadini; in particolare dal 10 maggio 2021 sono stati modificati i percorsi delle linee bus 35 e 41 per potenziare le connessioni locali nel settore nord della città interessato da importanti sviluppi insediativi (Distretto UpTown/C.na Merlata/Social Village, area afferente a via Stephenson, Parco Certosa, ecc.) e per garantire l'accessibilità al pronto soccorso dell'Ospedale Niguarda attraverso un collegamento diretto sia da Comasina, Affori che da Bovisasca con conseguente inclusione di questo importante polo d'interesse sovracomunale nel sistema di mobilità milanese. Contemporaneamente è stato soppresso il servizio del Radiobus di Quartiere Q41 Bovisasca-Comasina, sostituito dal servizio ordinario offerto dalla linea 35 prolungata a Bruzzano FN.

In generale sono stati adeguati orari e frequenze di numerose linee per sopperire ai diversi casi di sovraffollamento, alle diverse condizioni viabilistiche o per assecondare le nuove tempistiche legate alle principali funzioni urbane. Per quanto riguarda la rete di forza tranviaria, l'adeguamento del servizio ha coinciso con la conclusione degli interventi infrastrutturali riguardanti il progetto Linee T finalizzato alla velocizzazione dei percorsi delle linee 4, 9, 12, 24 e 27 con la razionalizzazione, riqualificazione e riposizionamento di alcune fermate.

È proseguita inoltre l'opera di adeguamento della rete nei comuni esterni a Milano per rendere più efficiente ed efficace il servizio con l'obiettivo di drenare il traffico privato che quotidianamente entra in città, soprattutto in conseguenza del contingentamento dei posti offerti sui mezzi di trasporto pubblico e per compensare i mancati effetti dovuti alla sospensione del provvedimento di Area B e C; tra gli interventi più significativi l'attivazione della linea 927 a partire dal 24 maggio 2021 tra i comuni di Segrate e Vimodrone che, in aggiunta al nuovo collegamento intercomunale, amplia ulteriormente le possibilità di raccordo con le linee suburbane in penetrazione verso il capoluogo.

1.4 Il Piano Full Electric 2030**1.4.1 Il rinnovo della flotta**

Prosegue il Piano Full Electric in forza del quale ATM sta investendo nell'acquisto di mezzi elettrici e ibridi, dismettendo progressivamente i veicoli alimentati a gasolio. Il Piano ha come obiettivo il miglioramento del servizio in quanto a efficienza, accessibilità, competitività, comfort e sostenibilità ambientale.

Oltre ad anticipare di cinque anni gli impegni assunti da Milano al vertice Together 4 Climate del network C40 Cities tenutosi a Parigi nel 2017, l'Azienda sta lavorando anche per assicurare gli obiettivi di efficienza e qualità ambientale fissati dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (Pums) del Comune di Milano e dal Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (Paes) sottoscritto nell'ambito del Patto dei Sindaci promosso dalla Commissione Europea.

I pilastri del Piano di ATM sono:

- il rinnovo della flotta con mezzi elettrici
- la ristrutturazione dei depositi esistenti che saranno dotati di impianti e tecnologie per la ricarica dei mezzi elettrici e la costruzione di nuovi depositi full electric
- la realizzazione di infrastrutture di ricarica elettrica ai capilinea.

Alla fine del 2020 la flotta degli autobus e dei filobus impiegati nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano risultava composta per il 73% da mezzi diesel, per il 15% da veicoli elettrici, per l'11,8% da ibridi e per lo 0,2% da mezzi a idrogeno²².

22. Gli autobus a idrogeno rientrano in un progetto di sperimentazione finanziato dall'Unione Europea.

L'accordo quadro, stipulato nel mese di agosto 2019 per l'acquisizione di 250 autobus elettrici da 12 metri, ha consentito l'ingresso di 40 veicoli del primo contratto applicativo che sono già operativi dal secondo semestre del 2020, mentre ulteriori 100 autobus sono in fase di consegna dai primi mesi del 2021; al termine dell'anno la flotta di autobus elettrici sarà composta da circa 170 nuovi veicoli.

La quota di mezzi ad alimentazione ibrida annovera ad oggi 154 veicoli. Rafforza il rinnovo del parco veicoli con mezzi a trazione elettrica anche la fornitura di 30 filobus che sono entrati a far parte della flotta, a cui se ne aggiungeranno altri 50 nei prossimi anni; sempre nella direzione dell'elettrico, 80 saranno i nuovi tram con consegna prevista dal 2023.

Con la progressiva dismissione dei veicoli con motorizzazione diesel e l'incremento del numero di mezzi elettrici, la flotta, entro il 2030, sarà composta esclusivamente da veicoli a trazione elettrica. Entro il 2022 la riduzione delle emissioni di anidride carbonica sarà pari a 15.000 tonnellate/anno, conseguenti alla riduzione dei consumi di gasolio di 6 milioni di litri/anno; per il 2030 i mezzi ATM consumeranno 25 milioni di litri/anno in meno di gasolio rispetto ai consumi attuali e la produzione di anidride carbonica si ridurrà di 74.000 tonnellate/anno come confermato anche nel Piano Strategico 2021-2025.

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

IL PIANO FULL ELECTRIC 2030 DI ATM IL RINNOVO DELLA FLOTTA²³

I NUOVI AUTOBUS ELETTRICI

Il Piano Full Electric sta progressivamente rinnovando la flotta di ATM con l'acquisto di autobus elettrici che, nell'arco dei prossimi anni, costituiranno la quota maggioritaria del parco veicoli su gomma. Sono equipaggiati con pianale ribassato, postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione, impianto di videosorveglianza, prese usb, sistema di trazione e batterie sempre più all'avanguardia dal punto di vista tecnologico che garantiscono migliori prestazioni ed autonomia tra una ricarica e la successiva. I veicoli di ultima fornitura sono dotati di barre di contatto sul tetto in corrispondenza del primo asse che ne consentono la ricarica in linea tramite un pantografo inverso installato a terra; sono inoltre dotati di sistemi di assistenza alla guida (ADAS) volti a garantire elevati standard in termini di sicurezza. Ad oggi gli autobus elettrici sono 124²⁴.

I NUOVI AUTOBUS IBRIDI

La flotta degli autobus ibridi con motorizzazione Euro 6 annovera nuovi veicoli da 12 e da 18 metri; questi mezzi sono dotati di pianale ribassato, postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione e sistema di videosorveglianza. Grazie alla tecnologia stop and go e alle fasi di arresto e ripartenza full electric, ossia con motore diesel spento, gli autobus ibridi, rispetto ai tradizionali diesel, riducono notevolmente il consumo di combustibile, i livelli di emissioni inquinanti e di rumorosità. I veicoli di ultima fornitura sono dotati di supercapacitori che offrono prestazioni più elevate rispetto alle batterie, permettendo un ulteriore miglioramento sull'ottimizzazione dei consumi. Ad oggi gli autobus ibridi sono 154.

23. Informazioni aggiornate al mese di luglio 2021.

24. Dato aggiornato al mese di luglio 2021.

<p>I NUOVI FILOBUS</p>	<p>I nuovi filobus, la cui consegna è stata completata nel 2020, sono vetture da 18 metri equipaggiate con pianale ribassato, due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione, sistema di videosorveglianza in collegamento in tempo reale con la Centrale Security e con la Sala Operativa di superficie, prese usb, luci a led interne, esterne e sotto i profili di accesso alle porte; sono dotati di tecnologia IMC In-Motion-Charging che consente la marcia autonoma elettrica del veicolo per almeno 15 chilometri di percorrenza in caso di assenza di alimentazione dalla linea aerea, a cui si aggiunge la possibilità di recuperare l'energia in frenata, con un risparmio energetico tra il 15% e il 20% rispetto ai vecchi modelli.</p> <p>Nel corso del 2021 è prevista la sottoscrizione di un secondo contratto applicativo per la fornitura di un ulteriore lotto da 50 veicoli, la cui consegna è prevista a partire dalla fine del 2022. Questi nuovi veicoli sostituiranno tutti i filobus da 12 e da 18 metri a pianale rialzato costruiti tra gli anni '80 e '90, ormai giunti a fine vita tecnica utile.</p> <p>Ad oggi i nuovi filobus sono in totale 30²⁵.</p>
<p>I NUOVI TRAM</p>	<p>Il rinnovo della flotta nella direzione dell'elettrico riguarda anche 80 nuovi tram, 50 per il servizio urbano (che sostituiranno i veicoli di media capacità risalenti agli anni '50, '60 e '70²⁶) e 30 per il servizio di Milano e hinterland (che sostituiranno tutte le attuali vetture interurbane): nel mese di settembre 2020 è stato siglato il relativo accordo quadro e contestualmente il primo contratto applicativo per la fornitura dei primi 30 tram (20 urbani e 10 interurbani), con consegne previste nel corso del 2023 e del 2024, oltre al primo prototipo previsto nel 2022; sono attualmente in corso le attività di progettazione esecutiva dei veicoli da parte dell'impresa aggiudicataria. Nel corso del secondo semestre 2021 è inoltre prevista la stipula di ulteriori contratti applicativi per il completamento della fornitura della quota parte di tram urbani pari a 30 veicoli.</p>

25. Dato aggiornato al mese di luglio 2021.

26. Questi veicoli possono trasportare circa 200 passeggeri.

	<p>I nuovi tram sono stati progettati tenendo conto dei più recenti sviluppi relativamente a design, tecnologia, dinamica di marcia, sicurezza e comfort dei passeggeri, contenimento delle emissioni acustiche; sono lunghi 25 metri e bidirezionali per l'utilizzo sulle tranvie interurbane e per agevolare la futura razionalizzazione della rete urbana, hanno il pianale ribassato, due postazioni per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione.</p> <p>Sono dotati di equipaggiamenti per la sicurezza attiva e passiva²⁷, di azionamento di trazione ad inverter e recupero di energia in fase di frenatura che viene successivamente reimmessa in rete per conseguire risparmi energetici fino al 20% rispetto ad un veicolo tradizionale.</p>
--	---

Gli investimenti per il rinnovo della flotta hanno riguardato inoltre 102 auto aziendali di servizio, utilizzate per l'assistenza in linea ai mezzi e per gli interventi di manutenzione agli impianti della rete metropolitana e tranviaria, che sono state sostituite da auto elettriche.

GLI INTERVENTI DI REVAMPING E DI REVISIONE GENERALE DEI TRAM CON MAGGIORE ANZIANITÀ DI SERVIZIO

Sempre nella direzione della composizione della flotta integralmente con mezzi a trazione elettrica, nell'ambito del piano di rinnovo sono destinati investimenti rilevanti anche agli interventi di revamping²⁸ e di revisione generale dei tram con maggiore anzianità di servizio:

- 51 tram della serie 4900: nel 2020 sono state concluse le operazioni di revamping sulle 51 vetture inserite nel programma, in attività dalla seconda metà degli anni Settanta, che sono state completamente ammodernate; sono stati attuati interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il comfort, la sicurezza ed il

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

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

consumo energetico ai livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. Con il revamping i tram vengono dotati di nuovi impianti di trazione ad inverter e di motori asincroni trifase, nuovi azionamenti elettrici delle porte, impianto di climatizzazione, dispositivo vigilante per rilevare la presenza attiva del conducente, registratore di eventi, impianto di videosorveglianza, nuovi arredi e nuovo design, elevatore con pedana per le persone in carrozzina;

- 20 tram della serie 4700: nel corso del 2021, con la reimmissione in servizio delle ultime 6 vetture, verrà completato il programma di revisione generale della flotta di questa tipologia di vetture tranviarie articolate a due casse su tre carrelli (due motori e uno portante) costruite tra il 1956 ed il 1960. Sono tram di media capacità²⁹ e come tali svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza³⁰ su cui circolano vetture di maggiore capacità³¹; la revisione generale ha l'obiettivo di poterle mantenere in esercizio per almeno altri vent'anni, senza doverle sottoporre in questo arco di tempo a ulteriori revisioni o a manutenzione straordinaria. L'operazione coinvolge tutte le parti della vettura e prevede la riparazione degli ammaloramenti delle fiancate delle casse, la sostituzione del pavimento e dell'imperiale³², il rifacimento dei rivestimenti, il rinnovo degli arredi, la sostituzione di numerosi componenti dei carrelli, il rifacimento di tutti i cablaggi e degli impianti elettromeccanici dell'equipaggiamento elettrico, la sostituzione delle batterie di bordo e l'installazione di un nuovo impianto di illuminazione a led, l'introduzione di un sistema di raffrescamento del posto di guida per un maggior comfort ed attenzione alla guida da parte del conducente;
- 14 tram della serie Milano 1928 ("Carrelli"): nel 2021, con le ultime 5 vetture, giungeranno a conclusione gli interventi di manutenzione straordinaria avviati nel 2019 su 14 tram della serie Milano 1928 ad uso speciale (vetture storiche, per noleggio, per scuola guida conducenti), non impiegate per il servizio di trasporto pubblico locale.

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

30. Per linee di forza si intendono le principali linee di superficie; a tale proposito si veda la nota 16.

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

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

I NUOVI TRENI DELLA METROPOLITANA

All'inizio del 2021 si sono concluse le ultime consegne di Leonardo previsti a contratto, treni di recente concezione che hanno consentito la progressiva alienazione dei convogli con tecnologia elettromeccanica ed anzianità superiore ai 50 anni; a partire dal 2014 sono stati consegnati 26 nuovi convogli Leonardo per la Linea 1 e 46 per la Linea 2, per una dotazione complessiva pari a 72 unità.

Per quanto riguarda gli aspetti tecnologici, i nuovi treni hanno carrozze completamente comunicanti fra loro, climatizzate, con isolamento termoacustico, predisposte alla connettività wi-fi, illuminazione a led, rivestimenti interni resistenti agli atti vandalici, azionamenti elettronici ad inverter, assorbitori di energia applicati sulle estremità delle cabine di guida per mitigare gli effetti di eventuali urti e tutelare passeggeri e macchinista ed una capacità di trasporto di circa 1.300 passeggeri. Consentono un risparmio energetico fino al 25%, rispetto ai treni di vecchia generazione, grazie all'assenza di dispositivi dissipativi a bordo per regolare la marcia e la frenatura con logica blending (fin dove possibile, alla frenatura non concorre il freno meccanico dissipativo) e di tipo rigenerativo (in fase di frenatura il treno alimenta la linea elettrica dalla quale in precedenza aveva assorbito l'energia per la marcia).

Nel secondo semestre 2021 è prevista la pubblicazione di un bando di gara per la fornitura di 46 nuovi treni, 21 per la Linea 1 e 25 per la Linea 3, in sostituzione di altrettanti treni di vecchia generazione, con orizzonte di consegna 2024-2026 e caratteristiche tecniche allo stato dell'arte.

GLI INTERVENTI DI REVISIONE GENERALE DEI TRENI DELLA METROPOLITANA CON MAGGIORE ANZIANITÀ DI SERVIZIO

Nel mese di marzo 2021 è giunta a conclusione l'attività di revisione generale delle 32 unità di trazione del primo lotto della Linea 3. Si tratta di vetture in lega leggera a guida semiautomatica³³ costruite nel 1989, collegate fra loro in composizioni minime di due motrici e una rimorchiata in posizione intermedia, con capacità di trasporto di 650 persone. La revisione generale, iniziata nel 2017, ha essenzialmente riguardato la verifica ed il risanamento delle casse ed il miglioramento di alcuni aspetti estetico-funzionali³⁴ e garantirà la permanenza in esercizio dei treni per altri 10 anni circa, cioè sino al raggiungimento della vita tecnica utile stimata in 40 anni.

Con la conclusione della revisione generale delle unità di trazione della Linea 3, è stata avviata l'attività di manutenzione, prevista ad un milione di chilometri percorsi, dedicata ai Meneghino, 46 treni che sono entrati progressivamente in servizio sulle Linee 1, 2 e 3 a partire dal 2009. Gli interventi riguardano in particolare la sostituzione delle aste di collegamento tra le vetture, la manutenzione straordinaria dei passaggi tra i comparti delle vetture, la revisione di tutti i dispositivi pneumatici del treno e dell'impianto di condizionamento; nell'ottica del miglioramento del comfort dei passeggeri e dell'efficientamento energetico, l'impianto di illuminazione a lampade fluorescenti viene sostituito con uno nuovo dotato di luci a led. Il completamento dell'attività di manutenzione su tutta la flotta dei Meneghino è previsto entro il 2026.

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

34. In particolare sono state oggetto di controllo le strutture nelle parti maggiormente soggette a sollecitazioni (sedi di attacco alla cassa delle ralle e delle aste di trazione, punti di aggancio delle apparecchiature sottocassa) o ad ammaloramento dovuto all'invecchiamento (pavimento in legno, sottopavimento in lamiera, ecc.), sono stati revisionati i complessivi principali fra cui i carrelli, i pantografi, i compressori d'aria, il gruppo condizionamento della cabina di guida, sono stati rinnovati gli impianti (rifacimento parziale dell'impianto pneumatico per migliorare l'abbattimento della condensa, sostituzione dei serbatoi al sottocassa con altri rispondenti alle normative vigenti, rifacimento e razionalizzazione di alcuni cablaggi), sono stati sostituiti i componenti obsoleti con altri di più moderna concezione. Per quanto riguarda gli aspetti estetico-funzionali delle vetture, si segnalano, fra gli interventi principali, la sostituzione degli impianti di illuminazione interni a neon con altri a led, la sostituzione dei sedili, l'applicazione di pellicole protettive antigraffiti sulle superfici esterne ed interne ed una leggera revisione del frontale finalizzata ad alloggiare gruppi ottici più efficaci oltre che a rendere più moderno l'aspetto del treno.

1.4.2 I nuovi depositi di veicoli

Nel Piano Full Electric sono in programma l'ampliamento del deposito di San Donato con conseguente dotazione di nuovi impianti di ricarica per i mezzi elettrici, il rinnovo di quelli esistenti che ospitano la flotta su gomma, in cui verranno installati nuovi impianti e tecnologie per la ricarica dei veicoli elettrici e la costruzione di nuovi depositi full electric. Tra questi ultimi quello previsto in viale Toscana è inserito all'interno del Piano Quartieri promosso dal Comune di Milano e prevede la realizzazione di una struttura innovativa sviluppata su più livelli: due interrati saranno dedicati al parcheggio e al rimessaggio dei mezzi, ai locali tecnici ed impiantistici necessari al funzionamento del deposito e alle attività di manutenzione; il livello rialzato accoglierà le funzioni rappresentative e di interazione con il contesto urbano, il magazzino e lo spazio espositivo per gli automezzi storici; il primo livello sarà prevalentemente dedicato a parco urbano, un edificio accoglierà gli uffici, la mensa e gli spazi legati alla gestione e direzione del deposito.

La realizzazione del nuovo deposito perseguirà sia obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale e di autonomia energetica sia di integrazione con il contesto ambientale, in modo da creare un sistema di connessione e apertura alla città superando l'usuale percezione dei depositi come luoghi di pertinenza prettamente tecnico-specialistica.

1.4.3 La realizzazione di infrastrutture di ricarica dei veicoli elettrici nei depositi e ai capilinea

Il Piano Full Electric, in parallelo al progressivo inserimento di autobus elettrici all'interno della flotta, sta proseguendo con il progetto di adeguamento dei depositi di San Donato, Sarca e Giambellino per la posa di 175 colonnine di ricarica con potenza di 100 kW per l'alimentazione dei veicoli: a San Donato le postazioni sono 67 a cui si aggiungono le 50 già installate nel deposito di viale Sarca nel quale, entro l'estate 2021, ne saranno posate altre 25.

La progettazione prevede anche l'installazione ai capilinea in città di 33 impianti Opportunity Charger della potenza di 200 kW per la ricarica rapida degli autobus durante il servizio tramite pantografo a comando wi-fi, che si effettua durante le ore di morbida impiegando tra i 5 e gli 8 minuti: i primi 6 sono stati posizionati ed attivati alla fine del mese di marzo in viale Zara, nei prossimi mesi ne saranno operativi 4 in piazza IV Novembre (stazione Centrale) e 4 in

piazza Bottini (Lambrate); attraverso la ricarica in linea vengono forniti ad ogni veicolo circa 30 kW/h di energia, garantendogli un'autonomia pari a 20 km. Le linee interessate ad oggi sono la 51, la 60 e la 62.

In 13 sedi aziendali sono in funzione 65³⁵ colonnine di ricarica per le auto elettriche di servizio: ogni impianto è equipaggiato con due prese da 22 kW ed è dotato di un sistema di raccolta di dati per il controllo e il monitoraggio della fase di ricarica e per la registrazione dei consumi per ogni auto.

1.5 Il rinnovo della M2

La Linea 2 della metropolitana, lungo i 39,8 chilometri della sua estensione, collega la città da nord-est a sud e conduce a tutte le principali stazioni ferroviarie di Milano: Cadorna FN, Garibaldi FS, Centrale FS, P.ta Genova FS e Lambrate FS. Per far fronte alla domanda crescente di trasporto registrata negli ultimi anni, dal 2017 ATM sta realizzando, per la prima volta dall'inaugurazione della Linea avvenuta nel 1969, un importante programma di interventi di rinnovo dell'infrastruttura di proprietà del Comune di Milano che permetteranno di aumentare il numero di treni sulla linea, di incrementare la frequenza di passaggio e di sostituire progressivamente i vecchi convogli con i nuovi treni tipo Leonardo. Fanno parte del progetto i seguenti interventi:

- rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione elettrica lungo la tratta Cimiano-Gorgonzola e Cascina Gobba-Cologno Nord al fine di sostituire tutte le apparecchiature elettromeccaniche delle Sottostazioni Elettriche di Conversione, attive in alcuni casi dagli anni '70, in altri dagli anni '80, che presentavano un elevato grado di obsolescenza, e tutta la linea aerea di contatto, inclusi i pali e i portali di sostegno. Per quanto attiene alla tratta Cimiano-Gorgonzola i lavori si sono conclusi nel corso del 2019 con il rinnovo totale della linea aerea e la sostituzione delle apparecchiature nelle Sottostazioni Elettriche di Rombon (Lambrate), Cascina Gobba, Cassina de' Pecchi e Gorgonzola, queste ultime a tiristori al fine di poter mantenere costante la tensione in uscita al variare del carico; sono inoltre state installate le nuove cabine elettriche nelle stazioni di Gorgonzola, Cernusco e Cassina de' Pecchi. I lavori relativi alla tratta Cascina Gobba-

35. Dato aggiornato a marzo 2021.

Cologno Nord sono stati aggiudicati e consegnati all'appaltatore; il completamento è previsto entro il 2021;

- rinnovo del sistema di segnalamento: l'obiettivo è l'aumento della frequenza dei convogli e del numero delle corse per garantire, nelle fasce orarie di punta, un cadenzamento di esercizio minimo pari a 90 secondi rispetto ai 120/150 secondi attuali, mantenendo una velocità commerciale media superiore a 32 Km/h e consentendo così un aumento della capacità di trasporto del 30%, da 40.000 a 52.000 passeggeri trasportati all'ora. Il sistema di controllo del traffico ferroviario sarà di tipo CBTC (Communication-Based Train Control) e implementerà il principio e la tecnologia del blocco mobile, grazie ai quali tutti i treni della flotta comunicano con gli apparati di terra tramite il sottosistema di comunicazione radio e sono gestiti dal sistema di Controllo Automatico del Treno (ATC); ogni convoglio mantiene, nei confronti di quello che lo precede, una distanza di sicurezza calcolata e aggiornata ciclicamente dall'ATC di terra sulla base dei dati ricevuti dall'ATC di bordo e dal sottosistema di Apparati Centrali Computerizzati. Il nuovo sistema di segnalamento entrerà in funzione in via preliminare nel 2025 coesistendo con l'attuale sistema di controllo treni e in via definitiva nel 2027;
- rinnovo dell'armamento: gli interventi, propedeutici al funzionamento del nuovo sistema di segnalamento, riguardano il rinnovo delle infrastrutture di armamento nelle tratte in superficie tra le stazioni di Cascina Gobba e Gessate e tra Cascina Gobba e Cologno Nord per circa 18 chilometri di binario. Dal punto di vista tecnico si prevede l'incremento della sezione della rotaia, la sostituzione delle traverse e di un considerevole numero di deviatori e in alcuni casi si effettuerà anche un miglioramento del tracciato; saranno oggetto di intervento anche alcuni tratti di galleria (circa 1,5 chilometri di binario). I lavori si concluderanno, di concerto con gli interventi agli impianti di alimentazione e trazione e al sistema di segnalamento, nel 2027;
- impermeabilizzazione delle gallerie: sono proseguiti gli interventi di risanamento della galleria tra le stazioni di Lambrate e Piola soggetta ad allagamenti per l'innalzamento della falda acquifera; i lavori si completeranno nel 2021;

36. A tale proposito si veda il paragrafo 1.6.1. a pagina 52.

- miglioramento dell'accessibilità delle stazioni: i progetti riguardano in particolare la realizzazione di ascensori, la sostituzione di tutti i montascale e di alcuni impianti di scale mobili³⁶;
- ristrutturazione di tre stazioni: nell'ambito dei cantieri per l'installazione di nuovi ascensori e di rampe di accesso, ATM ha finanziato anche interventi di ristrutturazione delle stazioni di Bussero, Cassina de' Pecchi e Gorgonzola, attualmente in corso, di cui si prevede il completamento entro il 2021;
- contenimento dell'inquinamento acustico: il progetto prevede la posa di barriere antirumore sui due lati di via Palmanova tra le stazioni di Cimiano e Crescenzago;
- rinnovo della flotta della metropolitana: i 46 nuovi treni Leonardo³⁷ acquistati negli ultimi anni per la Linea 2 stanno consentendo di eliminare progressivamente i treni più obsoleti e di abbassare l'età media dei veicoli.

1.6 L'accessibilità

Anche nel 2020 sono proseguiti gli interventi per migliorare il livello di accessibilità del trasporto.

1.6.1 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto in metropolitana

ASCENSORI

Nel 2020 sono stati avviati i cantieri, compatibilmente con l'esercizio della linea ed in coerenza con la programmazione del servizio, per l'installazione di ascensori e per la realizzazione di rampe di accesso nelle stazioni di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate sulla M2; alla fine del mese di gennaio 2021 nella stazione di Assago Milanofiori Nord è stato attivato il nuovo ascensore collocato nell'atrio della struttura presente al termine della passerella ciclopedonale che collega il mezzanino con l'area Cascina Bazzana del Comune di Assago.

37. Riguardo ai treni Leonardo si veda a pagina 47 e a pagina 54.

MONTASCALE

Nel 2020 si sono conclusi gli interventi di sostituzione dei montascale con modelli dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità, che hanno interessato complessivamente 68 impianti di cui 37 sulla Linea 1 presenti nelle stazioni di Inganni, Bande Nere, Gambarara, Amendola, Pagano, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, P.ta Venezia, Palestro, Gorla e Sesto Marelli, 30 sulla Linea 2³⁸ a P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Garibaldi FS, Gioia, Piola, Lambrate FS, Udine, Crescenzago, Cascina Gobba ed 1 sulla Linea 3 a Duomo; nel 2021 sono entrati in servizio i nuovi montascale nella stazione di Rovereto sulla Linea 1.

SCALE MOBILI

Per quanto riguarda il piano di sostituzione delle scale mobili, che ha consentito dal 2012 il rinnovo di 91 impianti³⁹, è in corso di esecuzione l'appalto per l'affidamento dei lavori di sostituzione di ulteriori 14 scale nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS, San Babila, Pagano, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e di Caiazzo e Loreto sulla M2⁴⁰; l'appalto è stato avviato con la produzione in fabbrica degli impianti nel mese di ottobre 2019 e le installazioni sono iniziate nel secondo semestre del 2020: ad oggi (luglio 2021) sono stati installati e messi in esercizio i nuovi impianti di Pagano, Uruguay, S. Leonardo, Caiazzo e Loreto. È stato pubblicato il bando per altre 14 scale mobili: 6 nella stazione di Centrale FS, 2 a Cologno Sud, 4 a Cologno Nord e 2 a Cascina Gobba sulla M2; è in fase di avvio la progettazione definitiva per la sostituzione delle scale mobili e degli ascensori presenti nelle stazioni della M3.

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

39. Il piano, avviato nel 2012, ha consentito la sostituzione di 91 impianti in 34 stazioni della M1 e della M2, rispettivamente 56 e 35; le stazioni interessate sono state sulla M1 Sesto 1° Maggio FS (2 impianti), Sesto Marelli (2), Sesto Rondò (2), Villa San Giovanni (2), Precotto (2) Gorla (2), Turro (2), Rovereto (2), Pasteur (2), Lima (2), Loreto (2), P.ta Venezia (4), Palestro (2), San Babila (2), Cairoli (3), Cordusio (3), Cadorna FN (4), Conciliazione (2), Pagano (2), Buonarroti (2), Amendola (2), Lotto (2), QT8 (2), Bande Nere (2), Molino Dorino (2); sulla M2 le sostituzioni sono state effettuate nelle stazioni di Romolo (2 impianti), Moscovia (7), Lanza (6), Cadorna FN (4), S. Ambrogio (3), S. Agostino (3), P.ta Genova FS (3), Cologno Centro (2), Gessate (5). Nel piano sono previsti anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti.

40. L'appalto prevede la sostituzione di 1 impianto nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS e di Pagano, 2 a San Babila, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e 1 nelle stazioni di Caiazzo e di Loreto sulla M2.

STAZIONI: INTERVENTI DI RINNOVO

Nell'ambito dei progetti per l'abbattimento delle barriere architettoniche, ATM ha finanziato anche interventi di ristrutturazione delle stazioni di Bussero, Cassina de' Pecchi e Gorgonzola iniziati nel 2020 e proseguiti nel 2021.

TRENI

I nuovi treni Leonardo, così come tutti i treni della flotta della metropolitana, dispongono della postazione riservata al passeggero in carrozzina.

1.6.2 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto di superficie

FERMATE: RIQUALIFICAZIONE DELLE BANCHINE TRANVIARIE

Nel 2020 sono proseguiti gli interventi di adeguamento delle banchine di fermata dei tram per renderle più sicure e per conferire loro dimensioni tali da consentire la fuoriuscita dal veicolo della pedana utile all'accesso alla vettura e alla discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina; i lavori, nell'ambito del progetto Linee T⁴¹ e corridoi veloci, hanno interessato la riqualificazione di numerose fermate afferenti alle linee 4, 9, 12, 24 e 27; sempre nel contesto dello stesso progetto, nel corso del 2021 gli interventi riguarderanno altre banchine lungo le linee 9 e 12. Il Comune di Milano ha previsto l'adeguamento di 22 fermate tranviarie ubicate lungo le linee 2 e 16: nel 2020 i lavori sono stati effettuati su 15 fermate della linea 2, entro la fine del 2021 la riqualificazione riguarderà le banchine della linea 16. Nell'ambito di questi interventi le banchine vengono anche attrezzate con percorsi di orientamento, guida e sicurezza ed è previsto anche il rifacimento di alcuni percorsi pedonali che conducono alla fermata.

MEZZI

Tutti i nuovi mezzi entrati a far parte della flotta nel 2020 sono dotati di pianale ribassato e della postazione per passeggero in carrozzina.

Gli investimenti effettuati negli ultimi anni hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero

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

in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi circola con questo allestimento l'intera flotta degli autobus e il 63,63% dei filobus. Nel 2020 i 28 nuovi filobus immessi in servizio sulle linee 90, 91 e 92 hanno consentito l'eliminazione graduale di veicoli di vecchia generazione. Nell'ambito della flotta tranviaria il 48,2% delle vetture che circolano sul territorio della città di Milano è dotato di pedana ad azionamento elettrico. Come anticipato, nel corso del 2020 si è concluso il progetto di revamping⁴² di 51 tram della serie 4900 che, per quanto riguarda l'accessibilità, ha permesso l'installazione sulle vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; l'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la 2, la 3, la 12 e la 16.

1.6.3 La formazione del personale

ATM svolge nei confronti del personale di front line e del personale neoassunto⁴³ azioni di sensibilizzazione e di formazione per la gestione della relazione con i clienti con disabilità; al personale neoassunto, in particolare, viene erogata formazione relativa ai dispositivi di cui sono dotati i mezzi per il trasporto dei passeggeri con difficoltà motoria o in carrozzina.

1.6.4 L'informazione e la segnaletica

Il sito www.atm.it nella sezione denominata Mezzi accessibili, aggiornata di recente, fornisce informazioni relative all'accessibilità delle stazioni e delle linee di superficie; sull'applicazione GiroMilano, disponibile direttamente dalla home page, ogni fermata delle quattro linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie. La versione accessibile di GiroMilano, caratterizzata da un formato essenziale per 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.

42. Con il termine revamping si indicano le operazioni di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione; a proposito del revamping delle 51 vetture della serie 4900 si veda a pagina 45.

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

Per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità del trasporto in metropolitana e in superficie alle persone con disabilità e per la sua erogazione in tempo reale, ATM sta lavorando alla realizzazione di una piattaforma web denominata Informazioni Senza Barriere; l'azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA⁴⁴, una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente. Obiettivo è la pubblicazione sul sito di ATM del nuovo sistema attualmente in fase di progettazione, il cui avanzamento ha subito rallentamenti a causa del contesto pandemico.

Per garantire l'informazione al cliente durante il viaggio, ATM lavora costantemente sia alla manutenzione dei materiali posati nelle stazioni, alle fermate di superficie, a bordo delle vetture, nei parcheggi e negli ATM Point, sia alla revisione, aggiornamento e adeguamento della segnaletica in concomitanza, ad esempio, alla riqualificazione delle fermate, alle modifiche di percorso delle linee come nel caso della 35 e della 41 oppure in occasione della creazione di nuove linee come nel caso della 927 Segrate (P.za S. Ambrogio) -Vimodrone M2 per cui è stata prodotta una mappa ad hoc.

Le varie fasi dell'emergenza sanitaria e le misure di volta in volta adottate hanno richiesto interventi massivi e continui sia nel 2020 sia nel 2021 per l'adeguamento dei messaggi delle campagne diffusi a bordo dei mezzi, nelle stazioni e alle fermate per informare e indirizzare i clienti durante i loro spostamenti. Nei primi sei mesi del 2021 si è provveduto a monitorare lo stato degli adesivi per il distanziamento interpersonale posati a terra in tutte le 113 stazioni della metropolitana e per i flussi di ingresso/uscita in 48 stazioni al fine della sostituzione del materiale ammalorato; in occasione della riapertura delle scuole superiori avvenuta in gennaio è stata progettata una grafica per facilitare l'identificazione dei mezzi e delle fermate dei bus navetta che ATM ha impiegato per potenziare il servizio per gli studenti; sono stati inoltre disegnati e prodotti materiali ad hoc per ciascuna linea, per ciascuna

44. LEDHA, Lega per i diritti degli handicappati, 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 oltre 180 organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia.

fermata e per ogni tipologia di servizio.

Nel mese di gennaio ATM ha pubblicato il nuovo layout dello schema di rete presente nelle stazioni, a bordo dei treni e sui canali digital dell'Azienda: la rete ferroviaria suburbana, prima rappresentata con un unico tratto blu, è stata differenziata per linee, consentendo al cliente una immediata visualizzazione dei percorsi grazie alla diversificazione cromatica di ciascuna delle cosiddette linee "S" e delle relative stazioni inserite nella zona tariffaria Mi1-Mi3; le zone tariffarie sono state rese più chiare e leggibili, facilmente identificabili dai colori in sfumatura definiti dall'Agenzia di Bacino in contrasto con l'area del limite tariffario per gli abbonamenti urbani in colore bianco.

È proseguita l'attività di collaborazione con M4 con particolare riguardo alla progettazione della segnaletica.

1.7 L'innovazione digitale

ATM, anche in risposta alle urgenze e alle mutate esigenze legate alla nuova mobilità, ha sviluppato nel 2020 numerosi progetti di innovazione digitale già in corso prima dell'emergenza sanitaria che, in particolare tra maggio e settembre, hanno riguardato l'app ATM Milano arricchita di nuove funzioni per offrire un servizio più rapido e, allo stesso tempo, per attuare le misure di distanziamento interpersonale, per evitare la creazione di affollamenti, per ridurre al minimo al cliente la necessità di spostarsi:

- acquisto direttamente dal proprio smartphone, con carta di credito o PayPal, degli abbonamenti mensili, settimanali, annuali oltre che dei titoli di viaggio ordinari e dei carnet 10 viaggi per tutte le zone coperte dal sistema tariffario STIBM dalla zona Mi1 alla Mi9;
- prenotazione del turno presso gli ATM Point;
- promemoria sulla scadenza della tessera elettronica e degli abbonamenti acquistati;
- verifica dell'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie; questa funzione, pubblicata anche sul sito aziendale, disponibile in lingua italiana ed inglese e consultabile da browser, si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni, permettendo ai passeggeri di programmare il proprio viaggio, ove possibile, nelle ore meno frequentate.

È proseguito il processo di smaterializzazione dei titoli di viaggio: il sistema di pagamento contactless del biglietto, attivo da due anni in metropolitana, è stato esteso in fase sperimentale dal mese di dicembre 2020 anche in superficie sugli autobus delle linee 56, 70 e 73, di cui al paragrafo seguente.

1.8 Accesso al viaggio con carte bancarie contactless

Grazie alla tecnologia Smart, ATM ha avviato nel corso del 2018 una sperimentazione che consente la vendita del titolo di viaggio direttamente ai tornelli della metropolitana, implementando sistemi di pagamento capaci di rilevare carte bancarie contactless aderenti al circuito EMV (Europay Mastercard & Visa). Questo innovativo sistema di pagamento permette l'accesso a tutte le linee della metropolitana garantendo al passeggero l'applicazione della tariffa più conveniente (logica bestfare) in base al numero e alla tipologia di viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata.

Dal mese di dicembre 2020 il sistema di pagamento contactless è in fase di sperimentazione anche in superficie sulle linee di autobus 56, 70 e 73 su cui sono stati installati appositi lettori di carte bancarie che convivono a bordo delle vetture con le obliterate per i clienti che utilizzano titoli di viaggio cartacei. Il sistema calcola la tariffa migliore nell'arco delle 24 ore della giornata integrando i viaggi in superficie e in metropolitana per chi si muove con entrambe le modalità di spostamento servendosi di carte bancarie.

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 nei comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio.

A causa dell'emergenza sanitaria, dal mese di marzo 2020 il servizio del Radiobus di Quartiere ha subito modifiche, i servizi a chiamata nei comuni esterni a Milano sono stati sospesi.

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

Il servizio del Radiobus di Quartiere, attivo in quattordici quartieri della città, risponde alla domanda di spostamento in sicurezza nelle ore serali e notturne all'interno del quartiere. I vantaggi offerti dal servizio sono i minori tempi di attesa, maggior sicurezza, l'aumento del numero delle fermate e la possibilità di interscambio con la metropolitana e/o con le linee di forza⁴⁵ di superficie, l'incremento della frequenza di passaggio delle vetture, la comodità del trasporto a chiamata. Il servizio è operativo nei seguenti quartieri: Fatima-Noverasco (linea Q34), Lambrate-Rubattino (Q39), Gorla-Ponte Nuovo (Q44), Forlanini-Ponte Lambro (Q45), Cantalupa-Palach (Q46), Bicocca-Niguarda (Q52), Casoretto-Feltre (Q55), Bonola-Gallaratese (Q68), Udine-Rizzoli (Q75), Val D'Intelvi-Quinto Romano (Q76), Portello-San Siro (Q78), Chiesa Rossa-Gratosoglio (Q79), Adriano-Precotto (Q86) e Santa Giulia-Rogoredo (Q88).

È operativo tutti i giorni dell'anno tranne il 1° maggio e Natale, dalle 22.00 alle 2.00 di notte: in condizioni di normalità dello svolgimento del servizio, i clienti trovano a partire dalle 22.00 un minibus al capolinea delle principali linee provenienti dal centro che li accompagna alla fermata richiesta all'interno del quartiere; le fermate coincidono con quelle delle linee di superficie che transitano nella zona durante il giorno, integrate da apposite fermate nelle vie del quartiere dove non passano i mezzi pubblici. Il servizio può essere anche prenotato attraverso il call center 02 48 03 48 03 e attraverso l'app ATM Milano.

45. A proposito delle linee di forza si veda la nota 16.

A causa dell'emergenza sanitaria, dal mese di marzo 2020 il servizio del Radiobus di Quartiere, operativo come sempre dalle 22.00, è effettuato con autobus da 12 metri e non con minibus, ogni linea segue un percorso predefinito generalmente corrispondente a quello diurno della linea urbana sostituita, rispettando le sole fermate poste lungo il percorso; il servizio non è più prenotabile né tramite l'app ATM Milano né tramite call center che è attivo soltanto per informazioni da lunedì a sabato, dalle 7.30 alle 19.30.

Tutte le informazioni relative al Radiobus di Quartiere sono consultabili alla pagina dedicata del sito www.atm.it e dell'app ATM Milano, disponibili al call center 02 48 03 48 03 da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30.

2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo

In condizioni di normalità il servizio è attivo nel comune di Peschiera Borromeo dalle 6.00 alle 21.00 dal lunedì al sabato, esclusi agosto e le festività infrasettimanali. A causa dell'emergenza sanitaria, dal mese di marzo 2020 è stato sospeso.

Per informazioni è attivo il call center 800 39 29 28 da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30.

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

In condizioni di normalità 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 nel comune di Basiglio, a Milano 3 e in alcune aree di interesse pubblico del comune di Rozzano; al di fuori di queste fasce orarie sono attive corse di collegamento tra Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele. A causa dell'emergenza sanitaria, dal mese di marzo 2020 è stato sospeso.

Per informazioni è attivo il call center 02 48 03 48 03 da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30.

3. I PARCHEGGI E LA SOSTA

3.1 I parcheggi di interscambio

ATM gestisce per conto del comune di Milano 24 parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio del comune in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate in zone periferiche, in prossimità di linee di superficie o in zone di grande afflusso di veicoli e nei Comuni di Cologno Monzese e di Gessate nei pressi delle fermate della metropolitana.

I parcheggi di interscambio sono: Abbiategrasso, Bisceglie, Bovio, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Cologno Nord, Crescenzago, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo struttura a raso⁴⁶, Romolo struttura multipiano, S. Donato Emilia, S. Donato Paullese, S. Leonardo, a cui si aggiungono Cassiodoro a rotazione e Lodi fruibile solamente con abbonamento; dal mese di febbraio 2020 ATM gestisce anche il parcheggio a rotazione di via Vittor Pisani⁴⁷.

Nelle strutture di interscambio sono presenti spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità muniti del pass disabili⁴⁸; alcuni parcheggi sono dotati di posti dedicati alle donne, individuabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio⁴⁹. Nei parcheggi sono in vigore tariffe per sosta occasionale a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità oraria diurna, serale o di 24 ore, che si caricano su tessera elettronica presso le casse automatiche, per Molino Dorino, Abbiategrasso e Bovio gli abbonamenti sono in vendita esclusivamente con registrazione della targa del cliente, nel parcheggio di via Cassiodoro sono in vigore tariffe a rotazione oraria e tipologie di abbonamento mensili, trimestrali ed annuali 24 ore su 24, nella

46. Dal mese di novembre 2020 fino alla fine di giugno 2021 il parcheggio Romolo (struttura a raso), a causa dell'emergenza sanitaria, è stato affidato alla Protezione Civile per l'organizzazione di un centro, con accesso in modalità drive-through, per la somministrazione di test di screening (tamponi) COVID-19.

47. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa pubblicata a pagina 62.

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

49. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pagina 62.

struttura di via Vittor Pisani sono disponibili tariffe a rotazione oraria e abbonamenti mensili ed annuali sia con posto assegnato sia libero che sono in vendita presso la cassa presidiata, il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24⁵⁰.

Mapa dei parcheggi gestiti da ATM

(Informazioni aggiornate a luglio 2021)



50. La sosta degli autoveicoli e dei motocicli è regolata dalle medesime tariffe. 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>. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascuna struttura sono disponibili sul sito www.atm.it.

I parcheggi gestiti da ATM

(Informazioni aggiornate a luglio 2021)

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
M1	LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ*, MOLINO DORINO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	S. LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato (mercato settimanale)
M2	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO MULTIPIANO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	ROMOLO, COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
	CRESCENZAGO	da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 20.00
	ABBIATEGRASSO*	tutti i giorni 24/24 ore
M3	VITTOR PISANI*	tutti i giorni 24/24 ore
	MACIACHINI, S. DONATO EMILIA, S. DONATO PAULLESE, ROGOREDO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	BOVIO*	tutti i giorni 24/24 ore
	LODI*	accessibile soltanto agli abbonati al parcheggio
M5	CASSIODORO*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	FORLANINI*, MOLINETTO DI LORENTEGGIO*, QUARTO OGGIARO*	tutti i giorni 24/24 ore

* Il parcheggio Caterina da Forlì si trova vicino alla stazione Bande Nere della M1, 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, Cassiodoro è in via Cassiodoro nei pressi della stazione Tre Torri della M5, Forlanini si trova presso l'aeroporto di Linate in corrispondenza della fermata della Linea 73 Aeroporto Linate-Duomo M1 M3, Molinetto di Lorenteggio è in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore, Quarto Oggiaro si trova di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord.

3.2 La sosta su strada

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

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

Gli ambiti di sosta sono:

- Area C: Centro storico e Bastioni (ambiti 1, 3, 4, 5, 6, 7)
- Corona Filoviaria (ambiti 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23)
- Cerchia Extrafiloviaria (ambiti 8, 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43)
- Interscambio Via Impastato (ambito 38)

All'interno di alcuni ambiti della Corona Filoviaria e della Cerchia Extrafiloviaria sono presenti aree di sosta riservate ai bus turistici (in via del Burchiello in zona Pagano, presso i Bastioni di P.ta Venezia e in via Città di Fiume, via Valtellina e via del Mugello).

La disciplina della sosta (giorni, tariffe e orari) è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta.

La sosta può essere pagata tramite:

- parcometri con moneta e con carte bancarie⁵¹; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico e acquistare i ticket di ingresso in Area C;
- sms al numero 48444 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico⁵²;
- app per smartphone (scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone): MyCicero di Mycicero disponibile su www.mycicero.it, EasyPark di EasyPark Italia su www.easyparkitalia.it, TelepassPay di Telepass⁵³ su www.telepass.com;

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

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

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

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

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

3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli

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

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

ATM effettua l'invio dei carri attrezzi sul territorio per la gestione delle richieste di rimozione provenienti dalla Polizia Locale.

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

Presso la sede ATM di viale Stelvio, 2 è attivo l'Ufficio Supporto Clienti ove è possibile richiedere informazioni ed effettuare i pagamenti delle spese per le rimozioni in luogo e per i diritti di chiamata.

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

4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

Dal 2008 ATM gestisce BikeMi, il bike sharing station based⁵⁴ di Milano, sistema di trasporto innovativo ed ecologico, complementare al servizio pubblico di linea, da utilizzare per brevi e rapidi spostamenti in città. BikeMi fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM ha sviluppato per la città: ad oggi sono a disposizione 4.280 biciclette tradizionali e 1.150 biciclette a pedalata assistita, di cui 150 equipaggiate anche con seggiolino per bambini. Le biciclette sono gestite su una rete di 321 stazioni⁵⁵, di cui 7 in zona Corvetto/Brenta dotate di hotspot wi-fi, per un totale di oltre 9.300 stalli di presa/rilascio, ubicate in centro, nei pressi dei principali luoghi di interesse e in altre aree strategiche di Milano. In accordo con il Comune, ATM sta sviluppando alcuni progetti per incrementare il servizio con ulteriori stazioni in aree ancora parzialmente scoperte e potenziando alcune stazioni collocate nel centro di Milano.

Nell'ambito dell'emergenza sanitaria le attività di lavaggio e sanificazione di biciclette e stazioni sono state potenziate, alcune stazioni sono state dotate di dispenser di gel igienizzante, l'orario di inizio del servizio è stato anticipato di un'ora, dalle 7.00 alle 6.00, per favorire coloro che hanno necessità di muoversi dal mattino presto.

BikeMi, è normalmente attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00; in primavera/estate e in occasione di eventi speciali l'orario può essere esteso.

Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento in vendita in tre tipologie: annuale, settimanale e giornaliero. Con lo stesso abbonamento è possibile prelevare presso tutte le stazioni sia le biciclette tradizionali sia quelle a pedalata assistita; a seconda del tipo di bicicletta scelta cambiano le condizioni tariffarie di utilizzo.

Grazie alla nuova app BikeMi non è più necessario avere o richiedere la tessera e l'utilizzo del servizio diventa ancora più immediato: la app consente di sottoscrivere l'abbonamento, cercare la stazione più vicina, verificare la disponibilità della bicicletta, sbloccarla ed effettuare il prelievo della stessa.

54. Servizio gestito su stazioni fisse.

55. Dati aggiornati a luglio 2021.

I vecchi abbonati, ancora in possesso di una tessera, possono continuare ad utilizzare la propria card presso le colonnine delle stazioni. L'abbonamento BikeMi può essere caricato direttamente anche sulla propria tessera elettronica ATM.

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

- collegandosi a www.bikemi.it,
- attraverso l'app ufficiale BikeMi.

Maggiori informazioni sul servizio sono disponibili: sui totem presenti nelle stazioni BikeMi; sul sito www.bikemi.it; inviando una mail a info@bikemi.it; contattando il call center Infoline ATM al numero 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.30⁵⁶; recandosi agli sportelli ATM Point; sui canali social Facebook: facebook.com/bikemi.milano, Twitter: @BikeMi, Instagram: [bikemi_milano](https://instagram.com/bikemi_milano), YouTube: canale BikeMi.

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

Parte 4

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.3 e 1.4 sono presenti i valori delle prestazioni di ATM consuntivati al 31.12.2020 e gli obiettivi 2021 stabiliti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano, in vigore dal 1° maggio 2010, in relazione al servizio di trasporto pubblico locale di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana, al trasporto pubblico a chiamata e ai parcheggi di interscambio.

Nelle tabelle del paragrafo 1.2 sono presenti gli indicatori relativi alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale⁵⁷

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

* Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

Regolarità

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Autobus	98,2%	98,5%	98,2%
Tram	97,5%	99,1%	97,5%
Filobus	97,7%	98,7%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,7%	99,6%

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

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

PUNTUALITÀ*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Autobus	97,6%	99,6%	97,6%
Tram	97,8%	99,5%	97,8%
Filobus	97,2%	99,4%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,8%	99,5%

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

Comfort**AFFOLLAMENTO***

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Linee di superficie	≤70%	26,9%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	17,1%**	≤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 ottobre 2020.

Accessibilità**ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA**

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	84,7%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	70,2%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90%	100%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due unità di trazione del treno	100%	95,7%	100%

Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2020	0%	28,8%	30%	41,2%
Proiezione 2021	0%	21,9%	28,2%	49,9%

* FAP=Filtro antiparticolato

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

Tipo di vetture	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Autobus	≤24,4	8,9	≤24,4
Tram	≤19,9	4,2	≤19,9
Filobus	≤31,4	9,9	≤31,4
Treni della metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	1,6	≤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 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Linea 1	1.261	1.417	1.417
Linea 2	961	983	983
Linea 3	819	819	819
Totale	3.041	3.219	3.219*

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Autobus	100%	97,6%	100%

1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana⁵⁸

Disponibilità del sistema*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Linea 5	98,10%	99,95%	98,10%

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

Regolarità dell'esercizio*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Linea 5	95,86%	99,86%	95,86%

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

Puntualità dell'esercizio*

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
Linea 5	97,25%	99,61%	97,25%

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

58. 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.

1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata⁵⁹

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

Comfort

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
CLIMATIZZAZIONE*	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO: vendita dei titoli di viaggio a bordo vettura	disponibile	Milano→ disponibile Peschiera Borromeo→ non disponibile Basiglio→ disponibile	disponibile

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

Accessibilità

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA*	100%	100%	100%

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

Sicurezza

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
INCIDENTALITÀ*	≤24	Milano→1 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.

59. 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.

1.4 I parcheggi di interscambio⁶⁰

Disponibilità del servizio

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	98,6%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	97,4%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	99,5%	≥98%

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

Accessibilità

	Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
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.

⁶⁰ Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2020	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2020	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Abbiategrasso	154	3	3
Bisceglie	1.815	32	36
Bovio	235	5	5
Cascina Gobba	1.384	28	28
Cassiodoro	350	7	7
Caterina da Forlì**	196	7	4
Cologno Nord	651	22	13
Crescenzago	544	10	11
Famagosta	2.197	45	44
Forlanini***	237	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.830	36	37
Lodi	63	2	1
Maciachini	426	9	9
Molinetto di Lorenteggio***	137	4	3
Molino Dorino	1.657	40	33
Quarto Oggiaro***	27	7	1
Rogoredo	701	14	14
Romolo struttura a raso	247	5	5
Romolo struttura multipiano	270	7	5
S. Donato Emilia	966	20	19
S. Donato Paullese	977	20	20
S. Leonardo	325	9	7
Vittor Pisani	943	18	19
Totale	16.773	366	336

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

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

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

Parte 5

L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

1. L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

1.1 I canali di informazione

ATM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- app ATM Milano scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android e iOS. Tra le diverse funzioni presenti in home page Intorno segnala i punti di interesse ATM (fermate della metropolitana e di superficie, rivendite autorizzate di titoli di viaggio, BikeMi, parcheggi gestiti da ATM ecc.), Percorsi consente il calcolo del percorso e mostra anche il costo del biglietto relativo a ciascuna delle opzioni di viaggio prescelte, le due funzioni Biglietti e Abbonamenti consentono al cliente di acquistare direttamente e in qualsiasi momento i titoli di viaggio STIBM con carta di credito, News pubblica le informazioni dell'Infotraffico sulla situazione della circolazione dei mezzi, alert in caso di eventuali perturbazioni del servizio e i tweet dell'account @atm_informa; in Informazioni sono presenti, fra le altre, quelle generiche sul servizio, per i passeggeri con disabilità, su biglietti e abbonamenti, su parcheggi e sosta. L'home page è completamente personalizzabile con lo spostamento dei box informativi e la visualizzazione dei dati in tempo reale dei preferiti come i tempi di attesa delle fermate di superficie, lo stato degli stalli del servizio BikeMi o i posti liberi dei parcheggi. Tra le novità introdotte nel 2020, oltre alla funzione di acquisto estesa a tutti i titoli di viaggio STIBM, l'app consente al cliente anche la verifica dell'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie: questa nuova funzione si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni, permettendo ai passeggeri di programmare il proprio viaggio, ove possibile, nelle ore meno frequentate; ulteriore novità è la funzione di prenotazione del turno presso gli ATM Point;
- sito internet www.atm.it che offre tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, infotraffico con le modifiche programmate del servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di ATM, consente la ricarica

- degli abbonamenti (settimanali, mensili e annuali) e la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità del GiroMilano che rende disponibile, per ogni fermata delle linee della metropolitana, informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader. Dall'Area riservata è possibile acquistare in modo rapido un abbonamento o la tessera elettronica, consultare lo stato del proprio abbonamento o la scadenza della propria tessera e scaricare le rispettive ricevute di pagamento, consultare la cronologia degli acquisti e il dettaglio dei viaggi pagati con carte bancarie contactless, pagare una sanzione relativa ai titoli di viaggio. Analogamente all'app ATM Milano, anche il sito dal 2020 è corredato della funzione, disponibile in lingua italiana ed inglese e consultabile da browser, che consente al cliente la verifica dell'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie;
- Infoline ATM 02 48 607 607 fornisce informazioni su orari, percorsi, tariffe e iniziative dell'Azienda; è attiva tutti i giorni dalle 7.30 fino alle 19.30 e fino alle 24⁶¹ per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità. In particolare gli operatori possono aiutare i passeggeri con disabilità a pianificare il viaggio con informazioni utili su: accessibilità delle stazioni e delle fermate, situazione degli impianti in tempo reale (in servizio, fuori servizio per manutenzione), percorsi facilitati e dispositivi di cui sono dotati mezzi e stazioni, informazioni in tempo reale sulla linea di interesse;
 - 6 ATM POINT, uffici informazioni e di vendita di titoli di viaggio ubicati nelle stazioni metropolitane di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2, aperti da lunedì a sabato dalle ore 7.45 alle 20.00; Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle ore 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30. L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite appuntamento su prenotazione attraverso l'app ATM Milano o attraverso i totem touch presenti presso tutti gli ATM Point; il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno;

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

- alle fermate delle linee di superficie: piani linea e orari, display elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi;
- a bordo dei mezzi di superficie: annunci sonori, video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio;
- nelle stazioni della metropolitana: piani linea e orari, annunci sonori, monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso e monitor lungo le banchine delle principali stazioni, mappa della rete metropolitana distribuita gratuitamente presso le cabine degli Operatori di Stazione delle Linee 1, 2 e 3;
- a bordo dei treni della metropolitana: annunci sonori che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio;
- campagne di comunicazione/informazione e di promozione dei propri servizi. Le campagne di comunicazione/informazione hanno rivestito per ATM durante l'emergenza sanitaria, sia nel 2020 sia nel 2021, una funzione determinante lungo tutte le diverse fasi per assicurare informazioni puntuali, complete e tempestive sulle nuove modalità di viaggio, sulle regole da rispettare, sull'impegno dell'Azienda per garantire un servizio sicuro nel rispetto delle misure imposte dalle autorità, sui potenziamenti del servizio messi in atto e per invitare le persone alla collaborazione responsabile⁶². Per diffondere in maniera capillare i messaggi ai passeggeri l'Azienda ha utilizzato tutti gli strumenti e i canali a propria disposizione: affissioni, media relations, social e digital media, prodotti multimediali e annunci a bordo dei mezzi e nelle stazioni, segnaletica sui mezzi, nelle stazioni e presso le fermate di superficie. Con la campagna di comunicazione intitolata "Da 90 anni la nostra missione è Milano", contraddistinta da un logo appositamente creato, ATM ha voluto celebrare l'anniversario della propria nascita avvenuta il 22 maggio 1931 quando venne costituita l'Azienda Tranviaria Municipale.

62. In merito alle campagne realizzate nell'ambito dell'emergenza COVID-19 si veda all'interno del paragrafo 1.3.1.

Tra le campagne promozionali, ATM ha lanciato nell'ultimo anno quelle dedicate al rinnovo dell'abbonamento settimanale, mensile e annuale attraverso l'app ATM con carta di credito e PayPal, agli under 27 per l'acquisto online della tessera elettronica con consegna gratuita all'indirizzo prescelto, al rinnovo gratuito della tessera in scadenza.

Nel 2021 ATM ha lanciato anche la campagna assunzioni finalizzata alla ricerca di 600 nuove risorse, diffusa su tutti i canali istituzionali e corredata da un piano editoriale dedicato sui canali social (storytelling con video, articoli, storie). La campagna utilizza come soggetti immagini di professioniste di ATM mirando ad uno degli obiettivi prioritari del piano di assunzioni ossia contribuire a migliorare il "gender balance" all'interno dell'Azienda con l'incremento della presenza di genere femminile;

- newsletter ATM Viaggiare informati che diffonde via e-mail informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sulle modifiche di percorso delle linee di trasporto;
- lineadiretta.atm.it: il magazine online dell'Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti di ATM; in particolare nel corso dell'emergenza sanitaria ha tenuto costantemente aggiornati i clienti con le guide sulle regole per viaggiare in sicurezza;
- brochure informative sui servizi di ATM fra cui quelle rivolte a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole, brochure sulle tariffe dei titoli di viaggio e sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM; sono consultabili e scaricabili dal sito www.atm.it e, come la mappa della rete metropolitana, sono in distribuzione gratuita agli sportelli degli ATM Point;
- Social Media ATM: Twitter, Instagram e LinkedIn. Twitter è il principale canale di comunicazione e informazione dell'Azienda sui social media attraverso cui divulga 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. Instagram è il diario di viaggio fatto di immagini, storie e curiosità legate alle attività e alle persone che

ogni giorno rendono possibile lo svolgersi del servizio di trasporto pubblico; attraverso la funzione Stories sono diffuse anche informazioni su programmazione e modifiche del servizio. Su LinkedIn ATM pubblica offerte di lavoro rivolte a professionisti e operatori del trasporto pubblico locale, offre uno sguardo sul mondo di ATM e racconta la partecipazione a tavoli di discussione ed eventi di settore.

1.2 Il Customer Service

La squadra itinerante di Customer Service offre supporto informativo ai clienti, anche in lingua straniera, riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio; è addetta agli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti, vende i titoli di viaggio in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, fornisce informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi. Durante l'emergenza COVID-19 ha fornito assistenza ai passeggeri presso le stazioni e le fermate di superficie maggiormente frequentate ricordando loro le regole per viaggiare in sicurezza, indirizzandoli verso i percorsi consentiti all'interno delle principali stazioni, verificando il corretto rispetto delle regole, fornendo indicazioni agli studenti presso le fermate vicine ai plessi scolastici.

2. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

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

I reclami dei clienti, da qualsiasi canale provengano (sito internet www.atm.it, app ATM Milano, call center Infoline ATM, 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.

Nel 2020, anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dalle conseguenti

restrizioni imposte dalle autorità alla mobilità delle persone, sono pervenuti complessivamente 17.917 reclami, con un decremento rispetto al 2019 pari al 52,4%.

Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi alla Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti, così come rilevato nel 2019; al secondo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front line, in diminuzione del 49,47% e al terzo posto i reclami relativi a Tariffe e regolamenti, con un incremento del 16,48%.

Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2020

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI anno 2020
Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti	4.242
Comportamento del personale di front line	2.427
Tariffe e regolamenti	2.304
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	2.206
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	1.914
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	285
<i>reclami per sciopero</i>	7
Comfort	1.435
Informazioni	696
Impatto ambientale	574
Sicurezza	523
Rete di superficie	259
Parcheggi e SostaMilano	158
Varie	3.093
Totale	17.917

3. SPORGERE UN RECLAMO

Tutti i servizi affidati ad ATM attraverso il Contratto con il Comune di Milano e attraverso il Contratto 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 e sulla app, lettera in carta libera.

Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso tutti questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con i Clienti.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard internazionali di riferimento citati in precedenza, periodicamente sottoposto a verifica. I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Regolamento UE 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.

3.1 Modalità per sporgere un reclamo

Il cliente può sporgere un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- chiamando il call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana) attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità⁶³,
- 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

⁶³. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.

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

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI*

Obiettivo 2020	31.12.2020	Obiettivo 2021
10 giorni**	5,65 giorni	10 giorni**

* Il tempo medio di risposta è calcolato in giorni di calendario.

**L'obiettivo del Contratto di Servizio è 10 giorni.

CALL CENTER INFOLINE

	Obiettivo 2020	31.12.2020*	Obiettivo 2021**
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥88%	82,01%	≥88%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥90%	84,34%	≥90%
Chiamate abbandonate in coda	≤3%	5,57%	≤3%

* Dal 19 maggio 2020 l'Infoline è gestita da un nuovo fornitore: la curva di apprendimento, fisiologica nelle attività di call center, ha inciso sulla performance nel periodo di avvio del servizio.

**Nel corso del 2021 potrebbe essere introdotta una rimodulazione dei livelli di servizio a seguito di variazioni contrattuali con il fornitore del call center.

4. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

ATM esegue ogni anno il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti. Nel 2020 è stato utilizzato un modello aggiornato rispetto al contesto pandemico che prevede:

- circa 3.300 interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- interviste distribuite nell'arco di due settimane tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 21.30;
- l'indagine segue una logica per linea: sono state monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁶⁴ e le quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono stati ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

In relazione al 2020, oltre all'indagine sui fattori di qualità è stata prevista una sezione di interviste sul servizio offerto ai lavoratori essenziali durante il lockdown (mesi di marzo e aprile 2020) e sugli interventi intrapresi a favore dei clienti in fase di emergenza sanitaria (ad es. campagna di informazione sulle nuove regole di viaggio e sull'utilizzo delle mascherine, segnaletica, presenza di personale di assistenza).

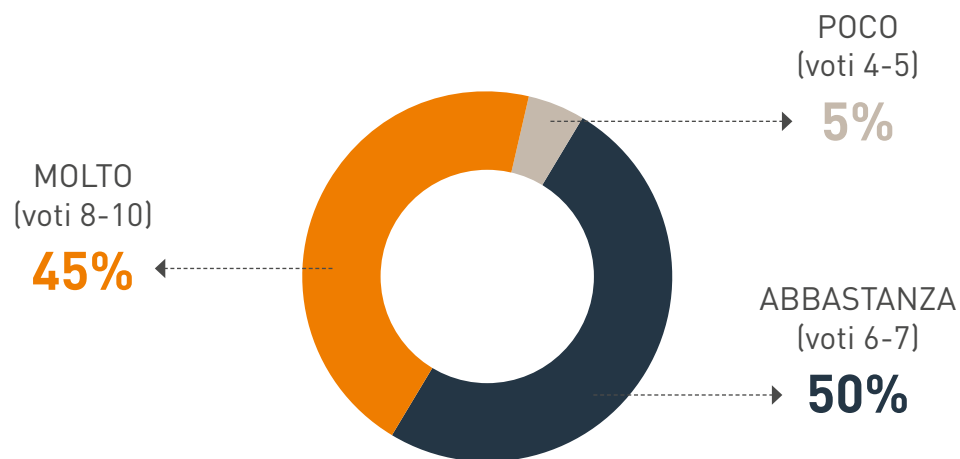
Tutta l'attività di monitoraggio si è svolta interamente a terra, presso le fermate di superficie e nelle stazioni della metropolitana, nel rispetto di uno specifico protocollo di sicurezza sanitaria previsto in conformità alla normativa generale; in particolare, durante le interviste, i rilevatori hanno mantenuto costantemente la distanza di un metro dai clienti, hanno indossato sempre la mascherina e igienizzato le mani con apposito gel.

Nell'indagine 2020, svolta tra ottobre e novembre su un campione effettivo di 3.278 unità, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 95% e il voto medio risulta pari a 7,3.

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

4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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 (% 6-10)

95% DEI CLIENTI

VOTO MEDIO (1-10)

7,3

Dati rilevati tra ottobre e novembre 2020 a cura dell'istituto di ricerche CSA Research

4.2 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 ottobre-novembre 2020
Facilità di acquisto dei biglietti e degli abbonamenti	95%
Facilità di accesso ai mezzi	93%
Comunicazione e informazioni	93%
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	91%
Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	89%
Pulizia delle vetture	86%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	85%

Dati rilevati tra ottobre e novembre 2020 a cura dell'istituto di ricerche CSA Research

4.3 Il servizio di ATM e l'emergenza COVID-19

Domanda: “Lei sa che ATM ha divulgato sul sito www.atm.it, sull'app ATM Milano, attraverso i social media e con affissioni la Guida per viaggiare sui mezzi pubblici che riassume le regole di viaggio e l'impegno di ATM in materia?”

Sì 73%

Domanda: “Quali dei seguenti interventi e servizi posti in essere da ATM in questa fase lei conosce?”

	% di conoscenza
Campagna di sensibilizzazione sulla responsabilità individuale nell'uso delle mascherine	94%
Segnaletica di indirizzamento dei passeggeri alle stazioni e alle fermate	86%
Servizio di trasporto a pieno regime dopo il lockdown	71%
Presenza di personale di assistenza alle stazioni e alle fermate	64%

Parte 6

NUMERI UTILI E CONTATTI

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

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
INFORMAZIONI	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità ⁶⁵	ATM Point nelle stazioni di <ul style="list-style-type: none"> • Duomo M1-M3, • Cadorna FN M1-M2, • Garibaldi FS M2-M5, • Centrale FS M2-M3, • Loreto M1-M2, • Romolo M2 	Presso tutti gli ATM Point da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM Point di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30 ⁶⁶	www.atm.it
VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI		ATM POINT nelle stazioni di <ul style="list-style-type: none"> • Duomo M1-M3, • Cadorna FN M1-M2, • Garibaldi FS M2-M5, • Centrale FS M2-M3, • Loreto M1-M2, • Romolo M2 	Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30 (per l'accesso agli ATM Point si veda la nota 66)	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: attraverso il quale è possibile abbonarsi ai mezzi ATM; sul sito è pubblicato l'elenco delle rivendite autorizzate alla vendita di titoli di viaggio ATM
UFFICIO STAMPA		Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano		e-mail: ufficiostampa@atm.it
UFFICIO SUPPORTO CLIENTI⁶⁷	02 48 03 83 45/46	ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano	Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso. È possibile prenotare l'appuntamento attraverso il sito internet www.atm.it , sezione ATM Risponde, pagina Risarcimenti e multe	<ul style="list-style-type: none"> • servizio.rimozione@atm.it per richiedere informazioni sul pagamento delle spese di rimozione/custodia dei veicoli • info.multe-sanzioni@atm.it per fare ricorso verso una multa ricevuta a bordo vettura, in fermata o in stazione • sportellonotifiche@atm.it per chiedere la rateizzazione di una multa • fax: 02 48 03 82 70
RECLAMI	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 ⁶⁸			<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: modulo per i reclami nella sezione ATM Risponde; • app ATM Milano: link alla sezione Info e Sistema Tariffario/ATM Risponde che rimanda alla pagina del sito internet www.atm.it su cui è presente il modulo per i reclami

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

66. L'accesso agli sportelli degli ATM Point avviene esclusivamente tramite prenotazione. L'appuntamento si prenota attraverso l'app ATM Milano o dai nuovi totem touch presenti presso tutti gli ATM Point; il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno.

67. L'Ufficio Supporto Clienti fornisce informazioni in merito alle contravvenzioni relative ai titoli di viaggio; presso l'Ufficio è possibile effettuare il pagamento delle contravvenzioni

per i titoli di viaggio e delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi. 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.

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

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	02 48 03 69 40 call center per prenotare: <ul style="list-style-type: none"> • un incontro per denunciare un sinistro, • un incontro con il liquidatore o con la liquidatrice, • un colloquio con il liquidatore o con la liquidatrice <p>Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30</p>	ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano	Viale Molise, 60 Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 con appuntamento prefissato ⁶⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: alla pagina ATM Risponde del sito sono disponibili le seguenti funzionalità: <ul style="list-style-type: none"> - denuncia un sinistro, - Servizio clienti sinistri attraverso cui è possibile prenotare un appuntamento presso la sede di Viale Molise, 60 e/o un colloquio telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che ha in carico una pratica già aperta • Via pec all'indirizzo atmspa@atmpec.it a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento • Fax per denunce sinistri: 02 48 03 75 90 • Fax per invio documentazione sinistri: 02 48 03 76 61
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA⁷⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Radiobus di Quartiere attivo nel comune di Milano: call center 02 48 03 48 03; • Smart Bus Basiglio (MI): call center 02 48 03 48 03; • Chiama Bus Peschiera Borromeo (MI): numero gratuito 800 39 29 28 per chiamate da telefono fisso o 02 48 03 48 03 da cellulare 			<ul style="list-style-type: none"> • www.atm.it • smartbus.basiglio@atm.it • www.atm.it
BIKEMI BIKE SHARING	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 19.30 ⁷¹			<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet: www.bikemi.it • e-mail: info@bikemi.it • Canali social: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: facebook.com/bikemi.milano - Twitter: @BikeMi - Instagram: bikemi_milano - YouTube: canale BikeMi
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	02.88.45.39.00 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30	Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 20135 Milano	Via Friuli, 30 Milano da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30	<ul style="list-style-type: none"> • www.comune.milano.it, sezione Servizi, pagina Oggetti rinvenuti; • Fax: 02.88.45.39.96

69. Gli uffici sono temporaneamente chiusi al pubblico a causa dell'emergenza sanitaria.

70. A causa dell'emergenza sanitaria, dal mese di marzo 2020 il servizio del Radiobus di Quartiere non è più prenotabile; le informazioni sul suo funzionamento sono alla pagina 59. I servizi Smart Bus e Chiama Bus sono sospesi.

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

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano
Design: Imageware S.r.l. - Milano

Milano, luglio 2021

