



CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2020

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 | 10 |
| 2. IL SISTEMA DEI 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 | 16 |
| 4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI | 18 |

PARTE 3 IL SERVIZIO DI ATM 19

| | |
|--|-----------|
| 1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE | 20 |
| 1.1 ATM in numeri | 20 |
| 1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale | 21 |
| 1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana | 22 |
| 1.2.2 Il servizio della metropolitana | 23 |
| 1.3 L'andamento del servizio | 25 |
| 1.3.1 Gli interventi di adeguamento e potenziamento del servizio | 26 |
| 1.3.2 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID-19 | 29 |
| 1.4 Il Piano Full Electric | 31 |
| 1.4.1 Il rinnovo della flotta | 31 |
| 1.4.2 I nuovi depositi di veicoli | 37 |
| 1.4.3 La realizzazione di infrastrutture di ricarica elettrica dei veicoli nei depositi e ai capilinea | 38 |
| 1.5 Il rinnovo della M2 | 39 |
| 1.6 L'accessibilità | 41 |
| 1.6.1 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto in metropolitana | 41 |
| 1.6.2 Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto di superficie | 44 |
| 1.6.3 La formazione del personale | 45 |
| 1.6.4 L'informazione e la segnaletica | 45 |
| 1.7 La security | 46 |
| 1.8 Il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) | 48 |
| 1.9 Accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless | 49 |
| 1.10 Wi-fi gratuito in metropolitana | 50 |

| | |
|---|-----------|
| 2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA | 50 |
| 2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel comune di Milano | 50 |
| 2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo | 51 |
| 2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio | 51 |
| 3. I PARCHEGGI E LA SOSTA | 52 |
| 3.1 I parcheggi di interscambio | 52 |
| 3.2 La sosta su strada | 55 |
| 3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli | 56 |
| 4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING | 57 |

PARTE 4 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 58

| | |
|---|-----------|
| 1. GLI INDICATORI | 59 |
| 1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale | 59 |
| 1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana | 62 |
| 1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata | 63 |
| 1.4 I parcheggi di interscambio | 64 |

PARTE 5 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE 66

| | |
|---|-----------|
| 1. L'INFORMAZIONE AL CLIENTE | 67 |
| 1.1 I canali di informazione | 67 |
| 1.2 Assistenza ai Clienti | 69 |
| 2. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO | 70 |
| 3. SPORGERE UN RECLAMO | 71 |
| 3.1 Modalità per sporgere un reclamo | 72 |
| 3.2 Gli indicatori: il tempo medio di risposta ai reclami e i livelli di servizio del call center | 72 |
| 4. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION | 73 |
| 4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM | 74 |
| 4.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM | 75 |

PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI 76

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 al capitolo 6 Numeri utili e contatti a pag. 77.

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 per i successivi sette anni, è scaduto il 30 aprile 2017; il Comune ha affidato ad ATM una prosecuzione al 30 aprile 2018, a cui è seguita un'ulteriore prosecuzione valida fino al 31 ottobre 2020.

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

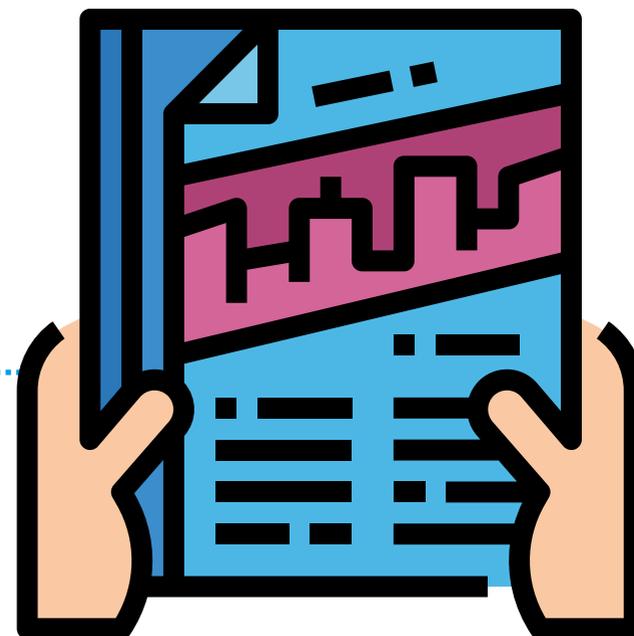
locale e l'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto, un corrispettivo annuale calcolato sulla base delle vetture-km; al Comune spettano i ricavi provenienti dalla vendita dei documenti di viaggio del trasporto pubblico locale.

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

La Linea 5 della metropolitana è gestita attraverso il Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 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.

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.



1.4 Riferimenti normativi e di indirizzo

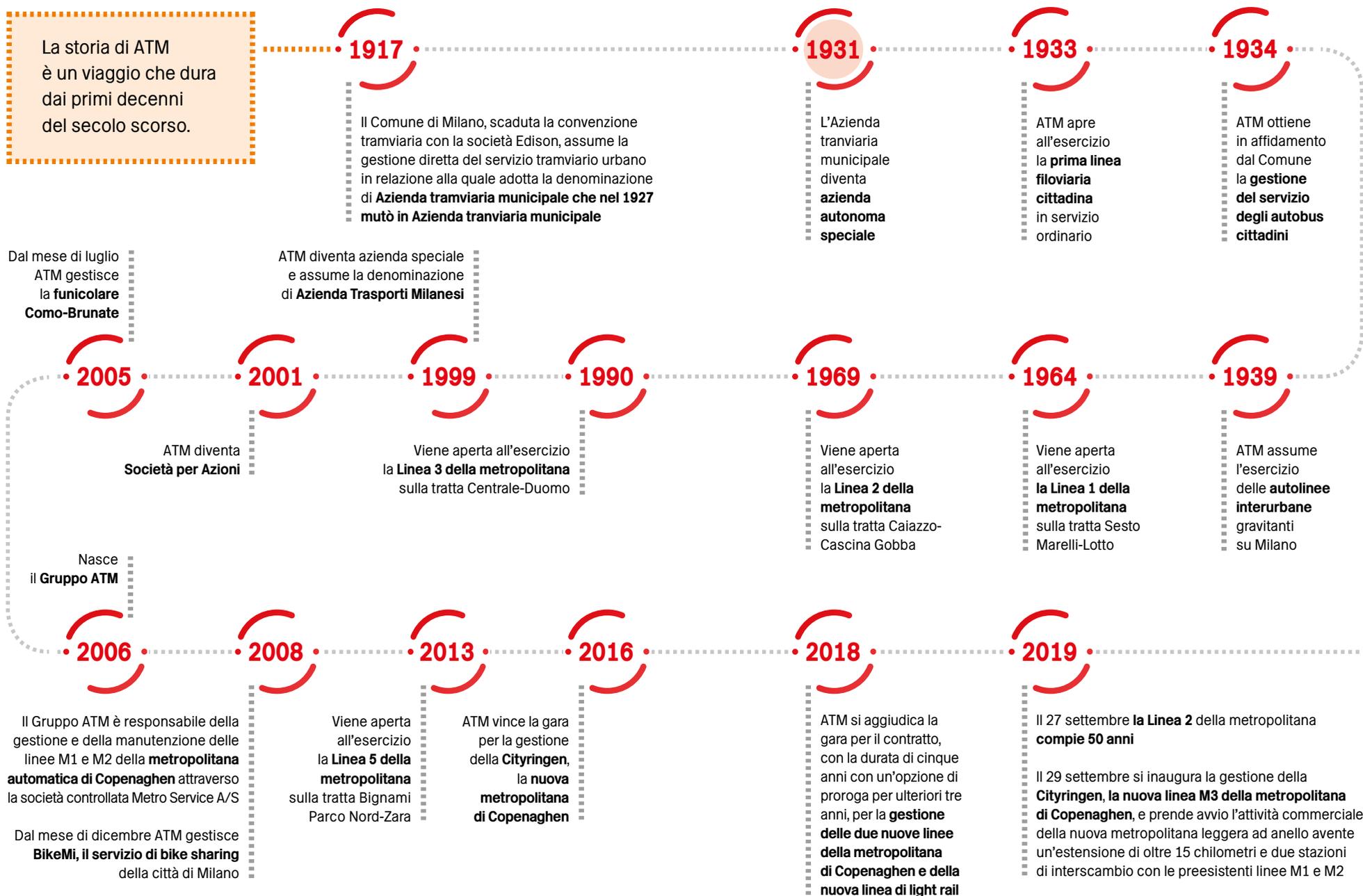
Nel redigere la Carta della Mobilità 2020, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- 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

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 Milanesi 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 95 comuni della Lombardia per un totale di 820,4 milioni di passeggeri trasportati nel 2019. 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, 160 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*.

Dimensioni del Gruppo ATM

(Dati al 31.12.2019)



PASSEGGGERI TRASPORTATI*
899,2 MILIONI



CHILOMETRI PERCORSI*
184,1 MILIONI



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**
980,7 MILIONI di €



PERSONALE DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE CONTROLLATE**
10.275 PERSONE

* Bilancio Consolidato Bilancio di Esercizio ATM S.p.A. 2019.

* 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.

** Bilancio Consolidato Bilancio di Esercizio ATM S.p.A. 2019.

2. IL SISTEMA DEI VALORI

Il Gruppo ATM ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che esso riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.



QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ

Nel nostro agire quotidiano dobbiamo sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio.



CRESCITA PROFESSIONALE

Vogliamo che ogni persona all'interno della nostra organizzazione abbia la possibilità di realizzare se stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.



ETICA, TRASPARENZA E LEALTÀ

Vogliamo improntare la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.



RICERCA CONTINUA DELL'ECCELLENZA

Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi sempre alla ricerca di migliori soluzioni.

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 nonché di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente). L'impegno al miglioramento continuo dei sistemi di gestione è stato confermato dalla Direzione attraverso la 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 2019 e nel 2020 la Capogruppo ATM ha ottenuto da Certiquality⁴ il riscontro della conformità alle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Il perimetro della certificazione dei sistemi di gestione comprende tutti i processi certificati delle aziende ATM e NET, in particolare:

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale/complementari (a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele⁵ e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi) e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario) sia in area urbana sia in area interurbana (inclusi i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda);
- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;

4. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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

- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferrotranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione, relazioni con i clienti, customer satisfaction e marketing, amministrazione, information technology e bigliettazione, acquisti, affari legali, sistemi di gestione Qualità Ambiente e Sicurezza, 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 e ha dato avvio alle attività necessarie al conseguimento, entro il triennio di transizione obbligatorio, della conformità alla più recente UNI ISO 45001 che sostituirà il predetto standard internazionale.

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.⁶ sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere.

3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

A seguito dell'ottenimento nel 2012 della prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale da parte del Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, che ha riguardato ATM Servizi S.p.A., ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l., la certificazione è stata confermata nel 2015 e nel 2018; in quest'ultimo rinnovo la certificazione è stata estesa anche a Rail Diagnostics S.p.A. e a Gesam S.r.l.⁷, società del

Gruppo ATM; quelle relative ad ATM Servizi ed ATM Servizi Diversificati sono state assorbite dalla certificazione della Capogruppo ATM S.p.A. a seguito della fusione⁸ avvenuta nel 2018.

Nel corso degli anni ATM ha consolidato le "buone prassi" introdotte nel proprio Sistema di Gestione dal 2015 in linea con la quarta edizione della SA 8000, con l'applicazione dei nuovi indicatori di prestazione, le riunioni periodiche del Social Performance Team e la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale.

Il nuovo approccio del Sistema basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale, relativi all'inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio attento delle attività di tutte le aziende del Gruppo. La formazione del personale viene costantemente aggiornata secondo i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera.

Sul sito www.atm.it è disponibile il modulo attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni in caso si riscontrino incongruenze rispetto ai principi della norma SA 8000 enunciati sulle pagine del sito riservate a questo tema.



6. 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.

7. Gesam S.r.l. fornisce consulenza al Gruppo ATM nel settore assicurativo e supporto specialistico finalizzato all'istruzione, trattazione e liquidazione di sinistri con esclusione dell'attività di mediazione assicurativa.

8. Dal 1° aprile 2018, per effetto della fusione per incorporazione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A., quest'ultima è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano.

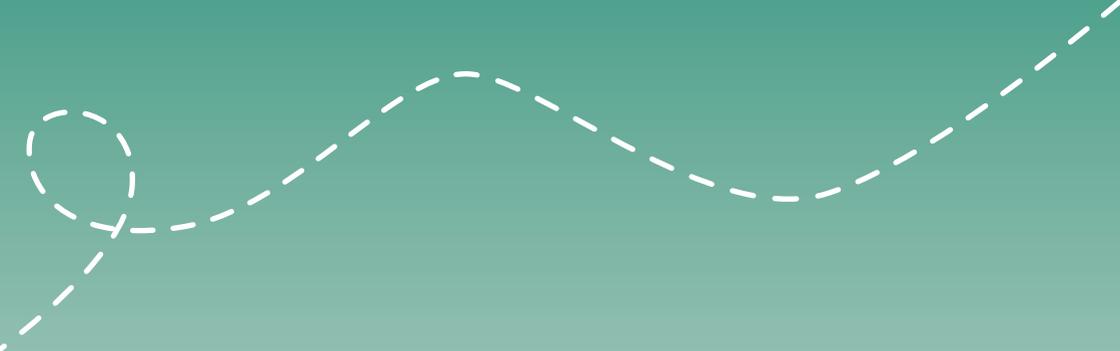
4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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 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). Tale 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.



PARTE 3 IL SERVIZIO DI ATM

1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.1 ATM in numeri

(Dati al 31.12.2019)

| | |
|---|-----------------------|
| Territorio servito (km ²) | 657 |
| Comuni serviti | 46 |
| Popolazione residente | 2.560.024 |
| Passeggeri trasportati | 806.519.685 |
| Km percorsi | 157.326.576 |
| Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale) | 24.079 |
| Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale) | 2.330 |
| RETE METROPOLITANA | |
| Numero linee | 4 |
| Lunghezza rete (km) | 96,8 |
| Parco veicoli (motrici e carrozze)* | 947 ⁹ |
| Numero treni | 157 ¹⁰ |
| Numero stazioni | 113 |
| RETE AUTOMOBILISTICA¹¹ | |
| Numero linee | 133 |
| Lunghezza rete (km) | 1.176,4 ¹² |
| Parco veicoli* | 1.366 |

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

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| RETE TRANVIARIA¹³ | |
| 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* | 134 |

* 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.

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 16 linee in subaffidamento e i bus di quartiere.

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

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 2 settembre 2019 fino al 10 luglio 2020. Riprende a partire dal 31 agosto 2020. | Dall'11 luglio al 30 agosto 2020*. |

* Dal 10 al 21 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 fino al 28 agosto soltanto sulle linee di superficie secondarie. Sabato 8 e 22 agosto le linee seguono l'orario festivo ad eccezione della linea Milano-Limbiate che il giorno 8 segue 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 |

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 2 settembre 2019 fino al 17 luglio 2020. Riprende a partire dal 31 agosto 2020. | Dal 18 luglio al 30 agosto 2020*. |

* Dal 10 al 21 agosto 2020 le linee seguono l'orario del sabato nei giorni dal lunedì al sabato, seguono l'orario festivo la domenica e nei giorni festivi.

| LINEA METROPOLITANA M5 |
|---|
| Effettua l'orario invernale fino al 2 agosto 2020; dal 3 agosto al 30 agosto 2020 nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato, la domenica e i festivi effettua l'orario festivo; dal 31 agosto 2020 riprende l'orario invernale. |

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.

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

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

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

Orari

Il servizio sulle Linee M1, M2 e M3 della metropolitana ha inizio alle 5.30 circa¹⁸ e si conclude intorno alle 00.30; la Linea M5 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.

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

Il 2019 è stato caratterizzato da una significativa ulteriore crescita del numero di passeggeri trasportati che si aggiunge a quella registrata negli anni precedenti: in metropolitana gli ingressi ai tornelli sono stati 387 milioni con un incremento del 5% pari a circa 18 milioni in più rispetto al 2018. Si è quindi consolidato l'andamento osservato negli ultimi anni portando il sistema, in attesa degli importanti aggiornamenti tecnologici

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.

e di servizio previsti nei prossimi anni, a condizioni spesso di saturazione e di stress operativo: rispetto al 2016 si riscontra infatti un aumento del 15%, corrispondente a quasi 50 milioni di viaggi, e si è ormai ampiamente superato anche il totale di 346 milioni raggiunto nel 2015 quando Milano aveva ospitato Expo.

Complessivamente sull'intera rete ATM i passeggeri sono stati oltre 806 milioni ossia il 3,9% in più rispetto ai 776 milioni del 2018 che conferma quindi l'andamento di costante crescita, legato anche al rilevante sviluppo della città di Milano in termini di popolazione (comprensiva di residenti e city users), attrattività turistica, attività economiche e culturali, traffico pedonale e in alcuni contesti anche viabilistico, quest'ultimo condizionato dalla presenza di cantieri tra cui quelli per la realizzazione della nuova Linea 4 della metropolitana.

In relazione alla crescita della domanda di mobilità, nel corso del 2019 sono stati adottati ulteriori provvedimenti per migliorare e potenziare il servizio di trasporto pubblico in coerenza, a seconda dei casi, con le strategie connesse al Piano Quartieri promosso dal Comune di Milano e con l'istituzione della Zona a traffico limitato Area B estesa all'intera città che ha modificato il quadro entro il quale avvengono le scelte modali soprattutto di chi proviene da fuori città; in questo ambito si è in particolare consolidata l'azione di adeguamento dei livelli di servizio offerti da gran parte delle linee di superficie per corrispondere in maniera sempre più efficace alle rinnovate esigenze della domanda di mobilità, legate anche ad una maggiore flessibilità spazio-temporale del trasporto pubblico e ponendo sempre un'attenzione particolare alle categorie più deboli.

Per far fronte ad eventi di particolare rilevanza ATM è intervenuta con piani di potenziamento del servizio.

I primi mesi del 2020 sono stati caratterizzati dall'impegno profuso da ATM nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto in relazione all'emergenza sanitaria dovuta al COVID-19.

1.3.1 Gli interventi di adeguamento e potenziamento del servizio

Sono stati perfezionati i percorsi di alcune linee di autobus per migliorare da un lato i collegamenti verso l'esterno (ad esempio la linea 63 a Muggiano) e dall'altro per garantire la linearità e la semplificazione dei percorsi nei casi di diramazioni (ad esempio le linee 55 e 76). 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 (ad esempio la linea 75 per modifiche di orario delle scuole).

Per quanto riguarda la rete di forza tranviaria, l'adeguamento ha coinciso con la realizzazione di alcuni importanti interventi infrastrutturali afferenti al progetto Linee T, finalizzato alla velocizzazione dei percorsi²⁰ delle linee 4, 9, 12, 24 e 27²¹.

La rete tranviaria è stata inoltre oggetto di interventi per il rinnovo dell'armamento che sono stati effettuati in via Giambellino in corrispondenza degli attraversamenti con via Bellini/Brunelleschi, via Odazio, via Sanniti e largo Giambellino, in piazza Prealpi e via degli Artieri, in piazza Piemonte, in piazza Firenze sull'attraversamento lato Sempione, sulle curve Ponte Seveso-Lunigiana e in via Larga e via Verziere²²; sugli scambi all'incrocio tra via Verziere, via Larga e piazza Fontana e in via San Clemente è stata eseguita l'installazione dell'impianto di comando scambi in radiofrequenza che ha migliorato la sicurezza dell'esercizio.

In risposta alla richiesta di incremento della capillarità ed elasticità del servizio, in funzione anche di una maggiore sicurezza per i clienti, si è provveduto in particolare al riassetto del servizio del Radiobus di Quartiere con lo sviluppo, a partire dal 4 marzo 2019, di una serie di misure volte al rilancio del servizio al fine di migliorarne l'efficacia, la fruibilità e il carattere innovativo; in particolare si è passati da 13 zone servite a 15 e, insieme alle modifiche di rete, è stata introdotta la possibilità di prenotazione direttamente mediante l'app ATM²³.

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

20. Velocizzazione da conseguire a regime mediante asservimento semaforico, razionalizzazione delle fermate e riqualificazione delle stesse.

21. In merito ai lavori per il miglioramento dell'accessibilità relativa a queste linee si veda il paragrafo 1.6.2 a pag. 44.

22. In quest'ultimo caso è stato eseguito soltanto il rifacimento degli attacchi del binario sulla platea esistente.

23. In merito al servizio del Radiobus di Quartiere si veda il paragrafo 2.1 a pag. 50.

in considerazione dei nuovi flussi generati dal provvedimento di Area B. Tra gli interventi più significativi si segnala la definizione di nuovi percorsi della linea 327 a Trezzano sul Naviglio, della 431/433 a Settimo Milanese e Cornaredo e della 923 a Segrate; a questi si aggiungono diversi interventi di miglioramento dei programmi di esercizio per corrispondere in maniera sempre più puntuale alle rinnovate esigenze qualitative/quantitative della mobilità pendolare.

Come di consueto, durante l'intero anno, sono stati realizzati piani di potenziamento del servizio richiesti dall'Amministrazione Comunale per far fronte a manifestazioni e a eventi di particolare rilevanza, quali quelli fieristici, sportivi e musicali con concerti tenutisi allo stadio San Siro, al Forum di Assago e presso il sito Arexpo. Tra questi, di particolare rilievo è stata la 92^a Adunata Nazionale degli Alpini che si è svolta a Milano dal 10 al 12 maggio 2019. ATM, nell'occasione, ha garantito un impegno straordinario predisponendo servizi dedicati, con potenziamento e prolungamento fino alle 2 di notte delle linee metropolitane e deviazioni per le linee di superficie per la sfilata di domenica 12 maggio. Nel fine settimana, sulle quattro linee della metropolitana, hanno viaggiato complessivamente poco meno di 1.000.000 di passeggeri sabato 11 maggio (contro circa 870.000 di media del periodo) e quasi 820.000 passeggeri domenica 12 maggio (contro circa 630.000 di media del periodo).

Per tutto il mese di agosto, nell'ambito dei lavori di risanamento delle gallerie della Linea 2 della metropolitana tra le fermate di Lambrate e Piola, ATM ha interrotto l'esercizio della linea tra Udine e Loreto approntando un servizio sostitutivo di superficie su due linee (Cascina Gobba-Loreto express e Udine-Lambrate-Piola-Loreto) con circa 60 autobus; i passeggeri per i loro spostamenti sono stati informati e guidati dagli Assistenti ai Clienti e dai graduati del controllo esercizio che hanno distribuito una mappa e un volantino con tutte le indicazioni per muoversi nella tratta chiusa, dalla segnaletica all'interno e in prossimità delle stazioni con le indicazioni per raggiungere gli autobus sostitutivi e la banchina in funzione, dai video a bordo dei treni, dalle informazioni pubblicate sul sito aziendale e sul canale Twitter dell'Azienda. La seconda fase di interventi di impermeabilizzazione delle gallerie della Linea 2 della metropolitana, con la temporanea sospensione del servizio nella tratta Udine-Loreto, inizialmente

prevista per il mese di agosto 2020, è stata riprogrammata per il 2021.

Tra giugno ed inizio settembre 2020 riprendono i cantieri di ammodernamento delle infrastrutture di superficie che comporteranno conseguenti deviazioni temporanee di linee (tra cui via Lazzaretto viale Tunisia, via degli Imbriani, corso Sempione via Domodossola, via Farini, viale Montello).

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

I primi mesi del 2020 sono stati caratterizzati dall'impegno profuso da ATM nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto a fronte dell'emergenza sanitaria dovuta al 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 propri dipendenti, adottando 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. Dall'inizio dell'emergenza, nel rispetto delle 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 quotidiana 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.

Nel periodo fra la fine di febbraio e l'inizio di marzo, per tutta la prima fase di diffusione del virus, 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. Sebbene la domanda di trasporto sia calata di oltre il 90% 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 fisico.

Dal 4 maggio, giorno in cui ha preso avvio la cosiddetta Fase 2, le linee metropolitane e di superficie sono tornate a circolare a pieno regime con le frequenze dell'orario invernale. Inoltre, per prevenire possibili situazioni di affollamento sulla rete, in uno scenario estremamente incerto ed in continua evoluzione, è stato completamente riprogrammato il servizio del periodo estivo, limitandone anche la durata, impiegando tutte le risorse a disposizione: complessivamente, per tutto il periodo, il servizio sarà superiore a quello dello scorso anno per oltre 1,5 milioni di chilometri, sia a luglio sia ad agosto sulle linee metropolitane viaggeranno 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.

In concomitanza alla ripresa delle attività, 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, che definiscono 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. Le misure di sicurezza adottate da ATM per l'esercizio del servizio di trasporto hanno previsto l'ulteriore intensificazione delle operazioni di sanificazione quotidiana dei mezzi (postazione di guida, sostegni, sedili e tutte le superfici di contatto) e dei depositi, di stazioni, banchine e uffici aperti al pubblico, ingressi scaglionati in metropolitana per evitare la creazione di assembramenti, la regolazione, attraverso apposita segnaletica, del distanziamento fisico e del flusso delle persone a bordo e in ingresso/uscita dalle vetture, nelle stazioni e nelle fermate di superficie, kit di protezione (gel igienizzante, mascherine e guanti) in vendita presso 200 distributori automatici di bevande nella maggior parte delle stazioni della metropolitana; per evitare affollamenti presso gli ATM POINT, l'accesso agli sportelli è stato

disposto esclusivamente attraverso appuntamento prenotabile dai clienti tramite l'app ATM Milano o dai totem touch presenti presso tutti gli ATM POINT e, sempre sull'app, è stata attivata la funzionalità di acquisto dei biglietti ordinari e giornalieri di tutte le zone tariffarie STIBM, è stato inoltre disposto il rinnovo in automatico e gratuito della tessera elettronica. 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, è stata realizzata una campagna diffusa su tutti i canali di ATM ossia sulla sezione dedicata del sito www.atm.it, app ATM Milano, Twitter e Instagram, attraverso annunci sonori sui mezzi e nelle stazioni, manifesti, adesivi, cartelli e pendenti a bordo dei mezzi, con un 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, tramite volantini dalle squadre di Assistenti ai Clienti potenziate nel numero.

1.4 Il Piano Full Electric

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 diesel. Il Piano, sostenuto da investimenti per oltre 2 miliardi di euro, ha come obiettivi il miglioramento del servizio in quanto a efficienza, accessibilità, competitività, comfort e sostenibilità ambientale. Oltre ad anticipare di cinque anni gli impegni assunti da Milano al vertice Together 4 Climate del network C40 Cities tenutosi a Parigi nel 2017, l'Azienda assicurerà anche gli obiettivi di efficienza e qualità ambientale fissati dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (Pums) del Comune di Milano e dal Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (Paes) sottoscritto nell'ambito del Patto dei Sindaci promosso dalla Commissione Europea. Alla fine del 2019 la flotta degli autobus risultava composta per circa



l'85,4% da mezzi diesel, il 12,1% da ibridi, il 2,2 % da veicoli elettrici e lo 0,3% da mezzi a idrogeno.

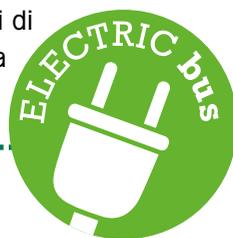
Nei primi mesi del 2019 si è conclusa la fornitura di 25 autobus elettrici che saranno circa 170 entro l'inizio del 2021; a questi si aggiungeranno 300 autobus ibridi entro la fine del 2021 – dei quali sono già in servizio 120 da 18 metri e 29 da 12 metri – e 150 ibridi da 12 metri il cui contratto di fornitura è in fase di stipula, oltre a 80 nuovi filobus che stanno entrando gradualmente a far parte della flotta. Nel mese di agosto 2019 è stato stipulato un accordo quadro per l'acquisizione di 250 autobus elettrici da 12 metri ed un primo contratto applicativo per 40 vetture, delle quali sono in corso le consegne che si concluderanno nel 2021.

Nel 2020 il rinnovo della flotta consentirà la progressiva riduzione del numero dei veicoli con motorizzazione diesel che sarà presente solo sul 57% dei veicoli, il 26% saranno autobus ibridi ed il 17% elettrici; nel 2028 la flotta su gomma sarà al 100% sostenibile, grazie all'80% di autobus elettrici e al 20% di veicoli ibridi; nel 2030 la flotta su gomma sarà al 100% con sola motorizzazione elettrica.

Entro il 2020 è prevista una riduzione di 15.000 tonnellate/anno di CO₂ e di 6 milioni di litri/anno di gasolio. Per il 2030 i mezzi ATM consumeranno 30 milioni di litri/anno in meno di gasolio rispetto ai consumi attuali; la produzione di CO₂ si ridurrà di quasi 75.000 tonnellate/anno.

ATM ha aggiudicato nel mese di ottobre 2017 la gara per la fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine, quindi i mezzi elettrici saranno completamente a emissioni zero, determinando una riduzione di circa 100.000 tonnellate all'anno delle emissioni di CO₂.

Nell'ambito del Piano sono in programma anche la costruzione di nuovi depositi per i mezzi elettrici e il rinnovo di quelli esistenti che saranno dotati degli impianti e delle tecnologie adeguate ad ospitare e a ricaricare i veicoli²⁴; gli investimenti riguardano inoltre 83 auto elettriche aziendali utilizzate per l'assistenza in linea ai mezzi, per gli interventi di manutenzione agli impianti della rete metropolitana e tranviaria in sostituzione delle vecchie auto con motore endotermico.



24. Riguardo alle colonnine di ricarica si veda il paragrafo 1.4.3.

I NUOVI AUTOBUS ELETTRICI

I nuovi autobus elettrici, la cui produzione dei primi esemplari è in fase di conclusione, si aggiungono alla flotta di 25 autobus elettrici da 12 metri già in circolazione. Sono dotati di pianale ribassato, postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione, impianto di videosorveglianza, prese usb, presa plug-in per la ricarica che richiede meno di tre ore partendo da una ricarica residua pari al 10% con una potenza disponibile alla colonnina di 80kW; la novità di questi veicoli è la possibilità di essere ricaricati in linea tramite un pantografo upside-down grazie alla presenza di due barre di contatto sul tetto in corrispondenza del primo asse disposte in direzione di marcia.

I NUOVI AUTOBUS IBRIDI

La flotta degli autobus ibridi con motorizzazione Euro 6 annovera 120 nuovi veicoli; questi mezzi, lunghi 18 metri, sono dotati di pianale ribassato, due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione, 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 a diesel, riducono notevolmente il consumo di combustibile, i livelli di emissioni inquinanti e di rumorosità. I nuovi veicoli sono dotati di supercapacitori al posto delle batterie, con un ulteriore miglioramento sull'ottimizzazione dei consumi, rilevati già soddisfacenti in sede di verifiche effettuate durante le consegne. L'acquisto di questi mezzi consente di avviare la sostituzione degli autobus da 18 metri con motorizzazione Euro 3.

Oltre agli ibridi da 18 metri di cui sopra, sono già in servizio anche 29 autobus ibridi da 12 metri dotati delle stesse tecnologie.

I NUOVI FILOBUS

Nel mese di maggio 2018 è stato assegnato l'accordo quadro per la fornitura di 80 filobus all'interno del quale è stato siglato il primo contratto applicativo per 30 filobus la cui consegna, iniziata a giugno 2019, è stata completata. Si tratta di veicoli snodati lunghi 18 metri, dotati di 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, otto prese usb, luci a led interne, esterne e

sotto i profili di accesso alle porte, 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. Questi nuovi veicoli, di cui i primi 8 sono già in circolazione dal 4 maggio, sostituiranno tutti i filobus da 12 e da 18 metri a pianale rialzato costruiti tra gli anni '80 e '90 a fine vita tecnica utile.

I NUOVI TRAM

Il rinnovo della flotta riguarda anche 80 nuovi tram: 50 per il servizio urbano che sostituiranno i veicoli di media capacità risalenti agli anni '50, '60 e '70²⁵, 30 per il servizio di Milano e hinterland che sostituiranno tutte le attuali vetture interurbane; la consegna del primo tram è prevista a partire dal 2022. I nuovi veicoli sono lunghi 25 metri, sono bidirezionali per l'utilizzo sulle tranvie interurbane e per agevolare la futura razionalizzazione della rete urbana, sono dotati dell'impianto di climatizzazione, hanno il pianale ribassato, due postazioni per il trasporto delle persone in carrozzina, sono forniti di equipaggiamenti per la sicurezza attiva e passiva²⁶, sono dotati di azionamento di trazione ad inverter e recupero di energia in fase di frenatura che viene successivamente reimpressa in rete per conseguire risparmi energetici fino al 20% rispetto ad un veicolo tradizionale.

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

Investimenti rilevanti sono destinati anche agli interventi di revamping²⁷ e di revisione generale dei tram:

- 49 tram della serie 4900 completamente rimodernati con le operazioni di revamping sui 51 previsti dal programma. Si tratta di interventi di

manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il comfort, la sicurezza ed il consumo energetico ai livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. Con il revamping i tram vengono dotati di nuovi impianti di trazione ad inverter e di motori asincroni trifase, nuovi azionamenti elettrici delle porte, impianto di climatizzazione, dispositivo vigilante, registratore di eventi, impianto di videosorveglianza, nuovi arredi e nuovo design, elevatore con pedana per le persone in carrozzina. La conclusione dei lavori sui 51 tram inseriti nel programma è prevista nel corso dell'anno;

- 11 tram della serie 4700 inseriti nel programma di revisione generale sui 20 previsti dal programma. Le vetture interessate dall'intervento sono articolate a due casse su tre carrelli (due motori e uno portante) costruite tra il 1956 ed il 1960; sono tram di media capacità²⁸ e come tali svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza²⁹ su cui circolano vetture di maggiore capacità³⁰; 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'imperiale³¹, 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;
- 125 tram della serie Milano 1928 ("Carrelli") sottoposti a revisione generale; l'intervento, volto anche al miglioramento della sicurezza, nell'ottica della

25. Questi veicoli possono trasportare circa 200 passeggeri.

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

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

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

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

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

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

conservazione del valore storico, interessa sia la cassa sia i carrelli. Il progetto è stato completato nel 2019.

Sono in corso interventi di manutenzione straordinaria di 14 vetture ad uso speciale (vetture storiche, per noleggio, per scuola guida conducenti) non impiegabili per il servizio di trasporto pubblico locale.

I NUOVI TRENI LEONARDO

Prosegue l'impegno di ATM anche per il rinnovo della flotta della metropolitana con treni di recente concezione che consentono la progressiva alienazione dei convogli con tecnologia elettromeccanica ed anzianità superiore ai 50 anni: a partire dal 2014 sono stati consegnati 26 nuovi convogli tipo Leonardo per la Linea 1, 39³² per la Linea 2 che, al termine della fornitura, saranno 46; a regime la dotazione di treni Leonardo sarà 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. Consentiranno 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).

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

Nell'ambito della flotta della metropolitana gli investimenti sono destinati anche agli interventi di revisione generale che attualmente riguardano 32 unità di trazione della Linea 3 costituite da vetture in lega leggera a guida

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, avviata nel 2017 e con previsione di conclusione a inizio 2021, ha l'obiettivo di garantire la permanenza in esercizio delle unità di trazione per altri 10 anni circa, cioè sino al raggiungimento della vita tecnica utile stimata in 40 anni; le attività sono principalmente volte alla verifica e al risanamento delle casse e a migliorare alcuni aspetti estetico-funzionali³⁴.

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, il rinnovo di quelli esistenti che ospitano la flotta su gomma, in cui verranno installati nuovi impianti e tecnologie per la ricarica dei veicoli elettrici³⁵ 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

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 vengono controllate 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.), vengono revisionati i complessivi principali fra cui i carrelli, i pantografi, i compressori d'aria, il gruppo condizionamento della cabina di guida, vengono rinnovati gli impianti (rifacimento parziale dell'impianto pneumatico per migliorare l'abbattimento della condensa, sostituzione dei serbatoi al sottocassa con altri rispondenti alle normative vigenti, rifacimento e razionalizzazione di alcuni cablaggi), vengono sostituiti i componenti obsoleti con altri di più moderna concezione. Per quanto riguarda gli aspetti estetico-funzionali delle vetture, la revisione prevede, 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.

35. Riguardo alle colonnine di ricarica si veda il paragrafo successivo.

32. Dato aggiornato a giugno 2020.

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 elettrica dei veicoli nei depositi e ai capilinea

Nel 2019 sono state installate nel deposito di San Donato 15 colonnine di ricarica per gli autobus elettrici, in aggiunta alle 10 posate nel 2018; ogni impianto eroga corrente alternata a 400 V ed una potenza massima di 80 kW; sono state installate inoltre 10 colonnine di ricarica in corrente continua da 100 kW.

Il 6 febbraio 2020 è stato firmato il contratto per il progetto di adeguamento dei depositi di Sarca, Giambellino e San Donato per la posa di 175 colonnine con potenza di 100 kW per l'alimentazione di autobus elettrici in corrente continua; la progettazione prevede anche l'installazione ai capilinea in città di 33 impianti Opp Charge della potenza di 200 kW per la ricarica rapida degli autobus tramite pantografo. Il 10 febbraio sono stati consegnati i lavori all'appaltatore e successivamente ha preso avvio la progettazione esecutiva; nel mese di giugno sono iniziate le attività nel deposito di Sarca con lo scavo per il posizionamento della cabina elettrica di alimentazione delle colonnine. In viale Zara si stanno effettuando i saggi del terreno per la verifica dei sottoservizi, operazioni finalizzate all'installazione dei primi 6 Opp Charge, impianti che saranno posati nei prossimi mesi anche in piazza IV Novembre e in piazza Bottini; tutti saranno operativi nei primi mesi del 2021.

Tra novembre 2018 e febbraio 2019 sono state installate in 13 sedi aziendali 56 colonnine di ricarica elettrica per le nuove auto 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. È in corso

l'installazione di ulteriori 9 colonnine di ricarica, operative entro ottobre 2020, che porteranno a 65 il numero degli impianti in servizio per un totale di 130 punti di ricarica³⁶.

1.5 Il rinnovo della M2

Con 50 anni di servizio, 39,8 chilometri di lunghezza su cui si trovano 35 stazioni, la Linea 2 della metropolitana 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 della tratta Cascina Gobba-Cologno Nord sono stati aggiudicati e consegnati all'appaltatore; attualmente sono in fase di progettazione esecutiva e dovranno essere terminati entro il 2021;
- rinnovo del sistema di segnalamento: l'obiettivo è l'aumento della

36. Informazioni aggiornate al 30 giugno 2020.

frequenza dei convogli e del numero delle corse per garantire, nelle fasce di punta, un treno ogni 90 secondi anziché ogni 120/150 secondi attuali, consentendo così un aumento della capacità di trasporto del 30%, da 40.000 a 52.000 passeggeri trasportati all'ora. Il 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 2023 coesistendo con l'attuale sistema di controllo treni e in via definitiva nel 2025;

- **rinnovo dell'armamento:** gli interventi, propedeutici al funzionamento del nuovo sistema di segnalamento, riguardano la messa in sicurezza dei binari nelle tratte in superficie tra le stazioni di Cascina Gobba e Gessate e tra Cascina Gobba e Cologno Nord con nuovo ballast, con l'incremento della sezione della rotaia (18,2 chilometri di binario) e la sostituzione delle traverse, verrà sostituito un considerevole numero di deviatori e in alcuni casi si effettuerà anche un miglioramento del tracciato, in alcuni tratti di galleria (circa 1,5 chilometri di binario) si adotteranno soluzioni atte a ridurre le vibrazioni generate dal passaggio dei treni. I lavori si concluderanno, di concerto con gli interventi agli impianti di alimentazione e trazione e al sistema di segnalamento, nel 2025;
- **impermeabilizzazione delle gallerie:** avviati nel mese di febbraio 2019 con il cantiere in superficie in via Pacini per l'effettuazione dei lavori di risanamento della galleria tra le stazioni di Lambrate e Piola, soggetta ad allagamenti per l'innalzamento della falda acquifera, hanno riguardato, nel mese di agosto 2019, la tratta sotterranea tra le predette stazioni che ha comportato l'interruzione della circolazione dei treni della Linea 2 tra Udine e Loreto³⁷, sostituiti con autobus lungo il periodo interessato; i lavori proseguiranno nel 2020 e nel 2021;
- **miglioramento dell'accessibilità delle stazioni:** i progetti riguardano in particolare la realizzazione di ascensori³⁸;

- **contenimento dell'inquinamento acustico:** il progetto prevede la posa di barriere antirumore sui due lati di via Palmanova tra le stazioni di Cimiano e Cascina Gobba dove la metropolitana corre in superficie vicino alle case;
- **rinnovo della flotta della metropolitana:** 34 ad oggi i nuovi treni Leonardo³⁹ in esercizio sulla M2 che raggiungeranno nei prossimi mesi il numero di 46, consentendo di eliminare progressivamente i treni più obsoleti e di abbassare l'età media dei veicoli;
- **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 che saranno eseguiti nel 2020 e nel 2021.

1.6 L'accessibilità

Anche nel 2019 sono proseguiti gli interventi per migliorare il livello di accessibilità dei mezzi, delle stazioni della metropolitana e delle fermate di superficie qui di seguito descritti.

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

ASCENSORI

Nei primi mesi del 2019 si è conclusa la fase dei lavori di manutenzione straordinaria finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche nella stazione di Villa Fiorita⁴⁰ in cui sono stati installati due ascensori che collegano le banchine con il piano dei tornelli e con il sovrappasso, portando a 86 il numero di stazioni accessibili sulle 113 presenti sulle Linee 1, 2, 3 e 5, pari al 76% del totale.

39. Riguardo ai treni Leonardo si veda a pag. 36.

40. L'appalto è stato diviso in due fasi: nella prima, oltre ai lavori per dotare la stazione di ascensori e di rampe di accesso, è stato realizzato anche un nuovo accesso lungo la banchina in direzione Milano, sono stati installati nuovi tornelli, impianti di illuminazione a led in banchina, nel sovrappasso e nell'atrio, è stato riqualificato l'impianto di videosorveglianza con l'installazione di nuove telecamere ed è stata rinnovata la segnaletica; nella seconda fase sono state realizzate le strutture di mascheramento delle due scale e del corridoio di scavalco della linea, è stato effettuato il rinnovo della copertura e del rivestimento lungo le banchine oltre che della pavimentazione esterna alla stazione, sono stati ristrutturati i servizi igienici ubicati all'interno della stazione per garantire l'accessibilità alle persone con disabilità, sono stati posati i percorsi di orientamento, guida e sicurezza e mappe tattili nell'atrio e in banchina.

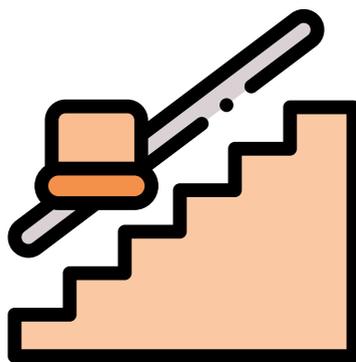
37. A tale proposito si veda a pag. 28.

38. Si veda il paragrafo 1.6.1.

Tra settembre e dicembre 2019 sono stati affidati i lavori per la realizzazione degli interventi per l'installazione di ascensori nelle stazioni di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate sulla M2 e sono stati progressivamente avviati i singoli cantieri, compatibilmente con l'esercizio della linea ed in coerenza con la programmazione del servizio, che si prolungheranno per tutto il 2020 e per parte del 2021. Sono stati presentati al Comune i progetti per l'installazione di ascensori nelle stazioni di Inganni e Bande Nere sulla M1 e di P.ta Genova, S. Ambrogio, Lanza, Moscovia, Piola e Cascina Gobba sulla M2; sono in corso di definizione gli interventi di progetto sulle altre stazioni del ramo per Gessate e del ramo per Cologno ossia Crescenzago, Cascina Burrone, Villa Pompea, Cascina Antonietta, Cologno Sud, Cologno Nord.

MONTASCALE

Nel 2019 sono stati avviati gli interventi di sostituzione dei montascale con modelli dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità che interessano 68 impianti: 37 sulla M1 nelle stazioni di Inganni, Bande Nere, Gambara, Amendola, Pagano, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, P.ta Venezia, Gorla e Sesto Marelli, 30 sulla M2⁴¹ a P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Garibaldi FS, Gioia, Piola, Lambrate FS, Udine, Cimiano, Crescenzago, Cascina Gobba ed 1 sulla M3 a Duomo; al 31 dicembre 2019 sono stati sostituiti 22 impianti. Saranno invece rimossi i 12 impianti presenti nelle stazioni servite da ascensori quali Bonola e Lampugnano sulla M1, Centrale, Loreto e Romolo sulla M2.



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

SCALE MOBILI

Per quanto riguarda il piano di sostituzione delle scale mobili, che ha consentito dal 2012 il rinnovo di 91 impianti⁴², è in corso di esecuzione l'appalto per l'affidamento dei lavori di sostituzione di ulteriori 14 nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS, San Babila, Pagano, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e di Caiazzo e Loreto sulla M2⁴³; l'appalto è stato avviato con la produzione in fabbrica degli impianti nel mese di ottobre 2019 e le prime installazioni saranno effettuate nel secondo semestre del 2020.

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.

STAZIONI: INTERVENTI DI RINNOVO

Nell'ambito dei cantieri per l'installazione di nuovi ascensori e per la costruzione di rampe di accesso, ATM ha finanziato anche interventi di ristrutturazione delle stazioni di Bussero, Cassina de' Pecchi e Gorgonzola che saranno eseguiti nel 2020 ed in parte nel 2021.

TRENI

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

42. 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).

Il piano prevede anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti.

43. 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.

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

FERMATE: RIQUALIFICAZIONE DELLE BANCHINE TRANVIARIE

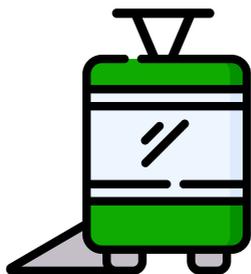
Nel 2019 sono stati eseguiti interventi di adeguamento delle banchine di fermata dei tram per renderle più sicure e per conferire loro dimensioni tali da consentire la fuoriuscita della pedana dal veicolo per favorire l'accesso alla vettura e la discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina; i lavori, nell'ambito del progetto Linee T⁴⁴ e corridoi veloci, hanno interessato la riqualificazione di 53 fermate di cui 26 afferenti alle linee 27, 26 lungo la linea 24 e una in via Procaccini tra via Messina e piazza Cimitero Monumentale lungo cui è in servizio la linea 10. Sempre nell'ambito dello stesso progetto nel corso del 2020 è previsto l'adeguamento di ulteriori 27 banchine relative alle linee 4, 9 e 12.

In superficie tutte le banchine interessate da lavori di adeguamento per l'accessibilità dei passeggeri con disabilità motoria vengono anche attrezzate con percorsi di orientamento, guida e sicurezza e prevedono anche il rifacimento di alcuni percorsi pedonali che conducono alla fermata.

MEZZI

Tutti i nuovi mezzi entrati a far parte della flotta nel 2019 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 in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi



44. 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.

circola con questo allestimento l'intera flotta degli autobus e il 48,7% dei filobus; l'acquisto dei nuovi filobus, di cui si è detto in precedenza, consentirà nei prossimi anni di eliminare gradualmente i veicoli di vecchia concezione. 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 concluderà il progetto di revamping⁴⁵ di 51 tram della serie 4900 che, per quanto riguarda l'accessibilità, ha permesso l'installazione sulle vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; l'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la linea 12 e la 16.

1.6.3 La formazione del personale

Con specifico riguardo al tema dell'accessibilità al trasporto dei passeggeri con disabilità, anche nel 2019 è proseguita la campagna interna di sensibilizzazione e di formazione per la gestione della relazione con le persone con disabilità rivolta al personale di front line e al personale neoassunto⁴⁶; a quest'ultimo, 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 Passeggeri con disabilità 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 e in bianco e nero 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.

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

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

ATM sta lavorando alla realizzazione di una piattaforma web denominata Informazioni Senza Barriere che ha lo scopo di fornire informazioni in tempo reale sull'accessibilità del trasporto in metropolitana e in superficie; nel corso del 2019 l'azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA⁴⁷, 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 avanzata progettazione.

Per quanto riguarda la segnaletica in metropolitana si è concluso all'inizio del 2019 il progetto di riqualificazione dell'informazione presente sui 135 varchi riservati ai passeggeri in carrozzina al fine di renderla uniforme nella veste grafica e nei contenuti in tutte le fermate, di adattarla alla tipologia del singolo varco e di renderla coerente con lo stato dell'accessibilità della stazione. A Villa Fiorita M2 la segnaletica è stata rivista con l'obiettivo di rendere maggiormente visibili i nuovi ascensori e i percorsi dedicati ai passeggeri con disabilità in carrozzina; nelle stazioni di Palestro M1 e di P.za Abbiategrasso M2 gli interventi sono stati rivolti al miglioramento delle indicazioni rispettivamente verso i montascale e verso gli ascensori. A bordo dei mezzi di superficie è stata migliorata la visibilità della postazione dedicata ai passeggeri in carrozzina e a passeggini e carrozzine per bambini.

1.7 La security

La salvaguardia del patrimonio aziendale, la tutela della sicurezza dei dipendenti e dei passeggeri è garantita dal settore Security in collaborazione con le forze dell'ordine presenti sul territorio cioè con la Polizia Locale, la Polizia di Stato, i Carabinieri e la Guardia di Finanza, con particolare attenzione alle linee di trasporto ad alta frequentazione, ai parcheggi gestiti da ATM e alle aree di interscambio con la rete ferroviaria. Nel 2019 si è registrata una significativa riduzione del numero delle

aggressioni al personale di front line ATM pari al -16% rispetto al 2018, mentre il numero degli imbrattamenti dei treni della metropolitana è tornato ai valori registrati nel 2017.

Dal 2018 ATM ha raggiunto l'importante obiettivo di 130 Guardie Particolari Giurate certificate da impiegare nei servizi di sicurezza sussidiaria tra cui il presidio delle principali stazioni della metropolitana, la vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, la vigilanza nelle località aziendali. Nel 2019 sono state assunte e formate 23 nuove Guardie Particolari Giurate che hanno conseguito la certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria rilasciata dalla Questura di Milano.

Il Comitato Sicurezza ATM ha riunito anche nel 2019, con frequenza mensile, tutte le componenti istituzionali impegnate sul territorio: Polizia Locale, Polizia di Stato, Carabinieri. Il Comitato ha analizzato le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e dalle segnalazioni che pervengono dai vari settori aziendali, programmando attività mirate a risolvere criticità ripetute o a monitorare fenomeni potenzialmente critici. Dall'esperienza e dal confronto costante con i rappresentanti delle Forze di Polizia è nato un progetto di condivisione di procedure operative che ha posto le basi per attività congiunte di vigilanza, formazione ed esercitazione iniziate nel 2018, proseguite nel 2019 e che avranno corso anche nel 2020.

Nel 2019 è stato completato anche il potenziamento delle tecnologie asservite al SOC, il Security Operations Center (Centrale Security), la cui sede è stata trasferita all'interno del complesso delle Centrali Operative dell'esercizio metropolitano e di superficie per favorire il lavoro in sinergia; il SOC è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con operatori specializzati addetti al monitoraggio e alla gestione delle oltre 6.000 telecamere e degli oltre 4.000 allarmi che garantiscono agli addetti della Security di ATM il necessario supporto da remoto.

Anche nel 2019 sono proseguite le iniziative e le attività rivolte al confronto delle esperienze del settore della Security aziendale con le principali realtà mondiali del trasporto pubblico attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro su progetti specifici; nel mese di novembre ATM ha organizzato e ospitato il 28° Security Committee ai cui lavori hanno partecipato oltre 30 Security Manager provenienti da altrettante realtà europee ai quali si sono uniti i rappresentanti del Comando Provinciale dei Carabinieri.

47. 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.

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

Dal 15 luglio 2019 è in vigore il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) che ha sostituito il Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese (SITAM) attivo dal 1989; esso si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza. I nuovi titoli di viaggio sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati e sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del Bacino STIBM.

Per il suo avvio l'Azienda ha realizzato e pubblicato all'indirizzo nuovosistematariffario.atm.it un sito dedicato che fornisce tutte le informazioni sul funzionamento del Sistema e sui titoli di viaggio; ha distribuito ai passeggeri le brochure Il nuovo Sistema Tariffario Integrato dei mezzi pubblici e Abbonamenti urbani in 200.000 copie agli ATM POINT, nelle stazioni, alle fermate dei mezzi di superficie, presso le rivendite di titoli di viaggio, la mappa della rete ATM in 60.000 copie agli ATM POINT e in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione; ha aggiornato i materiali informativi forniti alle rivendite dei titoli di viaggio e presenti nelle stazioni, alle fermate e a bordo dei treni (fra cui lo schema della rete metropolitana, le norme per i passeggeri, i titoli di viaggio e le relative tariffe esposte a parete e inserite nei menu delle macchine distributrici di biglietti presenti nei mezzanini della metropolitana), a bordo dei mezzi di superficie e alle fermate; ha inoltre prodotto cartelli informativi posizionati nelle stazioni della metropolitana, sulle macchine distributrici di biglietti e nelle fermate di superficie, il layout dei nuovi titoli di viaggio, la modulistica in dotazione agli ATM POINT. A completamento del piano di comunicazione, l'Azienda ha pubblicato la nuova edizione delle brochure della collana ATM rivolta alle famiglie, ai giovani, ai senior e alle aziende, ai comuni e alle scuole, scaricabili dal sito e distribuite presso gli ATM POINT, aggiornate con tutte le novità del nuovo Sistema.

1.9 Accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless

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

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

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

Questo sistema di pagamento può essere utilizzato per accedere all'intera rete metropolitana; si può proseguire il viaggio sulla sola rete di superficie urbana gestita da ATM nell'ambito della durata massima prevista dal titolo di viaggio. Il sistema calcola i viaggi effettuati nel corso della giornata addebitando sempre la tariffa più vantaggiosa per il passeggero; come qualsiasi altro addebito il costo del biglietto si può visualizzare sull'estratto conto della carta o, in alternativa, anche nell'area riservata del sito www.atm.it a cui è necessario registrarsi.

La sperimentazione coinvolge, per ora, solo la rete metropolitana urbana e interurbana, in futuro il progetto interesserà anche i mezzi di superficie: è infatti allo studio l'analisi di fattibilità relativa al progetto di estensione alla rete di superficie che dovrà concludersi entro il mese di giugno del 2021 con l'installazione di almeno un lettore EMV Europay Mastercard Visa su ognuno dei veicoli del parco di superficie.

1.10 Wi-fi gratuito in metropolitana

È in fase di sperimentazione nelle stazioni di Duomo M1 M3, di Cadorna M1 M2 e di San Babila M1 il servizio gratuito di connessione ad internet. Per poterne usufruire, il passeggero, una volta arrivato in stazione, attiva la rete wi-fi sul proprio smartphone e procede alla registrazione necessaria soltanto al primo accesso, registrazione effettuabile anche attraverso i social network; sulla pagina di benvenuto, ATM rende disponibili informazioni sullo stato del servizio delle linee della metropolitana e messaggi di infomobilità in tempo reale.

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA

A Milano ATM svolge il servizio di trasporto pubblico a chiamata con il Radiobus di Quartiere; al di fuori dell'ambito cittadino gestisce il servizio a chiamata attivo nei comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio.

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

Il servizio del Radiobus di Quartiere risponde alla domanda di spostamento in sicurezza nelle ore serali e notturne all'interno del quartiere. È attivo in quindici quartieri della città tutti i giorni dell'anno, tranne il 1° maggio e Natale, dalle 22.00 alle 2.00 di notte: a partire dalle 22.00 i clienti trovano un Radiobus al capolinea delle principali linee provenienti dal centro che li accompagna alla fermata richiesta all'interno del quartiere; le fermate coincidono con quelle delle linee di superficie che transitano nella zona durante il giorno, integrate da apposite fermate nelle vie del quartiere dove non passano i mezzi pubblici.

I vantaggi offerti dal servizio sono i minori tempi di attesa, maggior sicurezza, l'aumento del numero delle fermate e la possibilità di interscambio con la metropolitana e/o con le linee di forza⁴⁸ di superficie, l'incremento della frequenza di passaggio delle vetture, la comodità del trasporto a chiamata e la possibilità di acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo.

Dal 4 marzo 2019 il servizio è stato incrementato con l'istituzione di due nuove linee, la Q55 per il quartiere Casoretto-Feltre e la Q76 per Val D'Intelvi-Quinto Romano; sono stati inoltre modificati i percorsi e le aree di influenza delle linee Q34, Q39, Q41, Q44, Q52, Q68, Q75 e Q86 con l'obiettivo di migliorare l'interscambio con la metropolitana e/o con le linee di forza di superficie in servizio tra le 22.00 e le 2.00.

Il servizio è operativo nei seguenti quartieri: Fatima-Noverasco (linea Q34), Lambrate-Rubattino (Q39), Bovisasca-Comasina (Q41), Gorla-Ponte Nuovo (Q44), Forlanini-Ponte Lambro (Q45), Cantalupa-Palach (Q46), Bicocca-Niguarda (Q52), 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).

Per la prenotazione del servizio e per la sua disdetta, per il mancato arrivo del Radiobus prenotato è attivo il call center 02.48.03.48.03; tutte le informazioni relative alle modalità di accesso al Radiobus di Quartiere sono disponibili sul sito www.atm.it e anche sull'app ATM Milano, tramite la quale, accedendo all'area dedicata, si può effettuare la prenotazione, consultare gli orari e le fermate.

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

Il servizio è attivo nel comune di Peschiera Borromeo dalle 6.00 alle 21.00 dal lunedì al sabato, esclusi agosto e le festività infrasettimanali.

Tutte le informazioni relative al servizio sono disponibili sul sito www.atm.it.

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

Il servizio è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nelle fasce orarie 9.00-13.30 e 15.30-18.00 nel comune di Basiglio, a Milano 3 e in alcune aree di interesse pubblico del comune di Rozzano; al di fuori di queste fasce orarie sono attive corse di collegamento tra Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele.

Tutte le informazioni relative al servizio sono disponibili sul sito www.atm.it.

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

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.

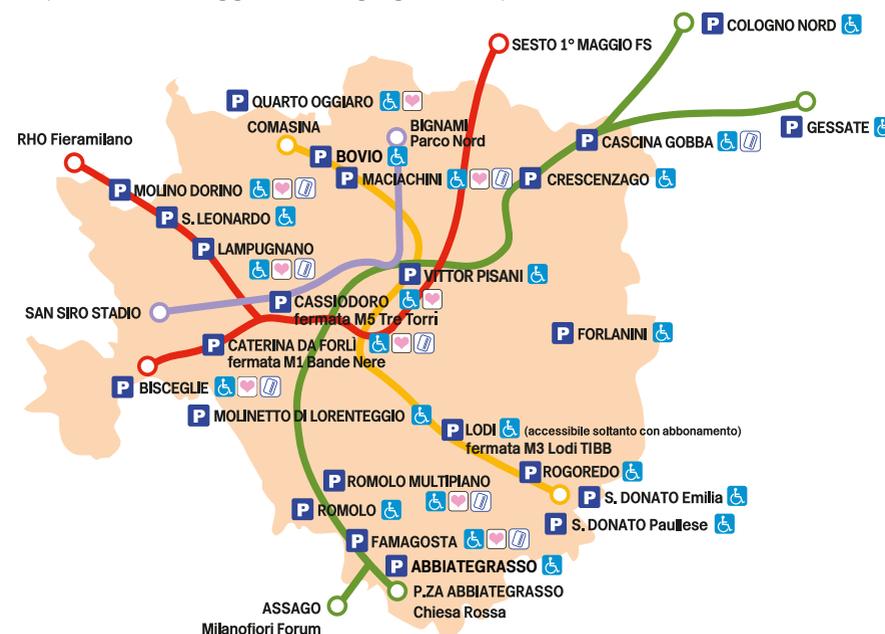
I parcheggi di interscambio sono: Abbiategrasso, Bisceglie, Bovio, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Cologno Nord, Crescenzago, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo struttura a raso, Romolo struttura multipiano, S. Donato Emilia, S. Donato Paullese, S. Leonardo, a cui si aggiungono Cassiodoro a rotazione e Lodi⁴⁹ fruibile solamente con abbonamento; dal mese di febbraio 2020 ATM gestisce anche il parcheggio a rotazione di via Vittor Pisani.

Nelle strutture di interscambio sono disponibili spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità muniti del pass disabili⁵⁰; 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 servizio⁵¹.

Nei parcheggi sono in vigore tariffe per sosta occasionale e a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità oraria diurna, serale o di 24 ore, che si caricano su tessera elettronica presso le casse automatiche, per Molino Dorino gli abbonamenti sono in vendita esclusivamente online con registrazione della targa del cliente, 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 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 24⁵².

Mapa dei parcheggi gestiti da ATM (Informazioni aggiornate a giugno 2020)



| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| | PARCHEGGIO GESTITO DA ATM | | LINEA ROSSA M1 |
| | PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PER PERSONE CON DISABILITÀ | | LINEA VERDE M2 |
| | PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PRIORITARI PER DONNE | | LINEA GIALLA M3 |
| | PARCHEGGIO CON ACCESSO CON TESSERA ELETTRONICA ATM | | LINEA LILLA M5 |
| | | | CAPILINEA DELLA RETE METROPOLITANA |

49. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa pubblicata a pag. 53.

50. 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.

51. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pag. 53.

52. In tutti i parcheggi il pagamento della sosta occasionale e degli abbonamenti si effettua alle casse automatiche o direttamente agli operatori presso gli sportelli Info Park ad eccezione di Molino Dorino per il quale l'acquisto degli abbonamenti è online su <https://molino.parcheggiatm.it>; la sosta degli autoveicoli e dei motocicli è regolata dalle medesime tariffe. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascuna struttura sono disponibili sul sito www.atm.it.

I parcheggi gestiti da ATM

(Informazioni aggiornate a giugno 2020)

| | 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 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43)
- San Siro (ambito 8)
- 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 bancarie⁵³; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico e acquistare i ticket di ingresso in Area C;
- inviando un SMS al numero 48444 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora, scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico⁵⁴;
- 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 Telepass⁵⁵ su www.telepass.com;

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

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

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

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

Tutte le informazioni sulle modalità di pagamento della sosta sono disponibili 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 based⁵⁶ di Milano, sistema di trasporto innovativo ed ecologico, complementare al servizio pubblico di linea, da utilizzare per brevi e rapidi spostamenti in città. BikeMi fa parte della piattaforma integrata di mobilità che l'Azienda ha sviluppato per la città: ad oggi sono a disposizione 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 307 stazioni⁵⁷, di cui 7 in zona Corvetto/Brenta dotate di hotspot wi-fi, per un totale di oltre 8.500 stalli di presa/rilascio, ubicate in centro, nei pressi dei principali luoghi di interesse e in altre aree strategiche di Milano. In accordo con il Comune, ATM sta sviluppando alcuni progetti per incrementare il servizio con ulteriori 20 stazioni in aree ancora parzialmente scoperte e potenziando alcune stazioni collocate nel centro di Milano. BikeMi, che conta ad oggi oltre 650.000 iscritti, è normalmente attivo tutti i giorni dalle 7.00 all'1.00 di notte; in primavera/estate e in occasione di eventi speciali l'orario 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. 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;
- recandosi presso uno degli ATM POINT⁵⁸;
- 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 19.30⁵⁹; recandosi agli sportelli ATM POINT; sui canali social Facebook: [facebook.com/bikemi.milano](https://www.facebook.com/bikemi.milano), Twitter: @BikeMi, Instagram: [bikemi_milano](https://www.instagram.com/bikemi_milano), YouTube: canale BikeMi.

56. Servizio gestito su stazioni fisse.

57. Dati aggiornati a giugno 2020.

58. Ubicazione e orari di apertura degli ATM POINT sono a pagg. 78-79.

59. 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 31.12.2019 e gli obiettivi 2020 stabiliti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano, in vigore dal 1° maggio 2010, in relazione al servizio di trasporto pubblico locale di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana, al trasporto pubblico a chiamata e ai parcheggi di interscambio.

Nelle tabelle del paragrafo 1.2 sono presenti gli indicatori relativi alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale⁶⁰

Informazioni al pubblico

| % MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA* | | | |
|---|----------------|------------|----------------|
| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Mezzi di superficie | 100% | 100% | 100% |

* Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

Regolarità

| REGOLARITÀ DEL SERVIZIO* | | | |
|------------------------------|----------------|------------|----------------|
| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Autobus | 98,2% | 99,4% | 98,2% |
| Tram | 97,5% | 98,9% | 97,5% |
| Filobus | 97,7% | 98,4% | 97,7% |
| Metropolitana Linee 1, 2 e 3 | 99,6% | 99,6% | 99,6% |

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

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.

| PUNTUALITÀ* | | | |
|------------------------------|----------------|------------|----------------|
| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Autobus | 97,6% | 98,8% | 97,6% |
| Tram | 97,8% | 98,4% | 97,8% |
| Filobus | 97,2% | 98% | 97,2% |
| Metropolitana Linee 1, 2 e 3 | 99,5% | 99,6% | 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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Linee di superficie | ≤70% | 42,7% | ≤70% |
| Metropolitana Linee 1, 2 e 3 | ≤80% | 50,1% | ≤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.

Accessibilità

| ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA | | | |
|---|----------------|------------|----------------|
| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| % mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore | 75% | 84% | 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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| % 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 pavimento sensibile a centro banchina fra le due Unità di Trazione del treno | 100% | 95,7% | 100% |

Ambiente

| | EURO 0 | EURO 2 con FAP* ed EURO 3 | EURO 4, EURO 5, EEV | EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI |
|-----------------|--------|---------------------------|---------------------|---------------------------|
| 31.12.2019 | 0% | 33,5% | 30,5% | 36% |
| Proiezione 2020 | 0% | 25,4% | 29,3% | 45,3% |

* FAP=Filtro antiparticolato

Sicurezza

| INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI* | | | |
|--|----------------|------------|----------------|
| Tipo di vetture | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Autobus | ≤24,4 | 11,3 | ≤24,4 |
| Tram | ≤19,9 | 5,6 | ≤19,9 |
| Filobus | ≤31,4 | 10,2 | ≤31,4 |
| Treni della metropolitana Linee 1, 2 e 3 | ≤6,9 | 4,3 | ≤6,9 |

* L'indicatore di incidentalità rappresenta il numero di sinistri passivi, cioè quelli in cui è stata accertata la responsabilità di ATM e quelli con concorso di colpa da parte dell'Azienda, ogni 1.000.000 vetture-km effettuate.

| NUMERO DI TELECAMERE NELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA | | | |
|--|----------------|--------------|----------------|
| Linea metropolitana | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Linea 1 | 1.246 | 1.261 | 1.261 |
| Linea 2 | 968 | 961 | 961 |
| Linea 3 | 819 | 819 | 819 |
| Totale | 3.033 | 3.041 | 3.041* |

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

| % AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA | | | |
|---|----------------|------------|----------------|
| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| Autobus | 100% | 97,6% | 100% |

1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana⁶¹

Disponibilità del sistema*

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---------|----------------|------------|----------------|
| Linea 5 | 98,10% | 99,78% | 98,10% |

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

Regolarità dell'esercizio*

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---------|----------------|------------|----------------|
| Linea 5 | 95,86% | 99,84% | 95,86% |

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

Puntualità dell'esercizio*

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---------|----------------|------------|----------------|
| Linea 5 | 97,25% | 99,68% | 97,25% |

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

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

1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata⁶²

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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---|----------------|---|----------------|
| CLIMATIZZAZIONE* | 100% | 100% | 100% |
| ACCESSIBILITÀ AI DOCUMENTI DI VIAGGIO: vendita dei documenti di viaggio a bordo vettura | disponibile | Milano→ disponibile Peschiera Borromeo→ non disponibile Basiglio→ disponibile | disponibile |

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

Accessibilità

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---|----------------|------------|----------------|
| 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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|-----------------------|----------------|--|----------------|
| INCIDENTALITÀ* | ≤24 | Milano→2,61 Peschiera Borromeo→2,61 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.

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

1.4 I parcheggi di interscambio⁶³

Disponibilità del servizio

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|--|----------------|------------|----------------|
| DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO* | | | |
| - varchi in ingresso e in uscita | ≥98% | 96,7% | ≥98% |
| - casse automatiche | ≥98% | 95,5% | ≥98% |
| DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)* | ≥98% | 98,5% | ≥98% |

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

Accessibilità

| | Obiettivo 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|---|----------------|------------|----------------|
| ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA* | 100% | 100% | 100% |

* L'indicatore rappresenta la percentuale di parcheggi dotati di sistemi per l'accesso ai clienti con disabilità motoria.

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

| Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico) | Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2019 | Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2019 | Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89 |
|---|--|--|---|
| Abbiategrasso | 150 | 3 | 3 |
| Bisceglie | 1.810 | 32 | 36 |
| Bovio | 222 | 5 | 4 |
| Cascina Gobba | 1.384 | 28 | 28 |
| Cassiodoro | 331 | 7 | 7 |
| Caterina da Forlì** | 196 | 7 | 4 |
| Cologno Nord | 651 | 22 | 13 |
| Crescenzago | 544 | 10 | 11 |
| Famagosta | 2.196 | 45 | 44 |
| Forlanini*** | 237 | 6 | 5 |
| Gessate | 442 | 10 | 9 |
| Lampugnano | 1.830 | 36 | 37 |
| Lodi | 64 | 2 | 1 |
| Maciachini | 426 | 9 | 9 |
| Molinetto di Lorenteggio*** | 137 | 4 | 3 |
| Molino Dorino | 1.656 | 40 | 33 |
| Quarto Oggiaro*** | 27 | 7 | 0 |
| Rogoredo | 669 | 14 | 13 |
| Romolo struttura a raso | 245 | 5 | 5 |
| Romolo struttura multipiano | 270 | 7 | 5 |
| S. Donato Emilia | 965 | 20 | 19 |
| S. Donato Pallese | 976 | 20 | 20 |
| S. Leonardo | 324 | 9 | 6 |
| Totale | 15.752 | 348 | 315 |

* 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.

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

PARTE 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:

- applicazione mobile 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, la funzione Acquista biglietti consente al cliente di acquistare direttamente e in qualsiasi momento titoli di viaggio STIBM con carta di credito o con sms, 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; la funzione Radiobus di Quartiere per la prenotazione del servizio con la selezione dell'area e delle fermate di partenza e destinazione; in Informazioni sono presenti, fra le altre, quelle generiche sul servizio, per i passeggeri con disabilità, su biglietti e abbonamenti, su parcheggi e sosta. L'home page è completamente personalizzabile con lo spostamento dei box informativi e la visualizzazione dei dati in tempo reale dei preferiti come i tempi di attesa delle fermate di superficie, lo stato degli stalli del servizio BikeMi o i posti liberi dei parcheggi;
- sito internet e sito mobile www.atm.it che offrono tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, infotraffico con le modifiche programmate del servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di ATM, consentono la ricarica degli abbonamenti (settimanali, mensili e annuali) e la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità del GiroMilano, che offre per ogni fermata delle linee della metropolitana informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader. Dall'Area riservata è possibile acquistare in modo rapido un abbonamento o una tessera, consultare lo stato del proprio abbonamento o la scadenza

della propria tessera e scaricare le rispettive ricevute di pagamento, consultare la cronologia degli acquisti e il dettaglio dei viaggi pagati con carte bancarie contactless, pagare una sanzione relativa ai titoli di viaggio. Con il passaggio al nuovo sistema tariffario STIBM è stata introdotta anche la possibilità di richiedere il rimborso o la sostituzione dei biglietti del vecchio sistema tariffario acquistati attraverso l'app;

- 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 19.30⁶⁴;
- 6 ATM POINT, uffici informazioni e di vendita di titoli di viaggio ubicati nelle stazioni metropolitane di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2, aperti da lunedì a sabato dalle ore 7.45 alle 20.00; Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle ore 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30; in distribuzione gratuita la mappa della rete metropolitana e le brochure sulle agevolazioni tariffarie e sui servizi offerti da ATM;
- alle fermate delle linee di superficie: piani linea e orari, display elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi;
- a bordo dei mezzi di superficie: annunci sonori, video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio;
- nelle stazioni della metropolitana: piani linea e orari, annunci sonori, monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso delle principali stazioni della metropolitana, monitor lungo le banchine delle stazioni metropolitane di maggior flusso di passeggeri, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio diffusi attraverso i monitor, mappa della rete metropolitana distribuita gratuitamente presso le cabine degli Operatori di Stazione 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 informative e di comunicazione come, ad esempio, quella

riguardante le regole di viaggio adottate da ATM in applicazione delle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19⁶⁵, campagne informative sulle modifiche della rete di trasporto, campagne per la promozione dei servizi di ATM (richiesta della tessera elettronica e rinnovo degli abbonamenti al trasporto attraverso il sito aziendale);

- newsletter ATM informa che diffonde via e-mail informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sulle modifiche di percorso delle linee di trasporto;
- lineadiretta.atm.it: il magazine online dell'azienda, una testata giornalistica digitale che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti;
- 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 Assistenza ai Clienti

La squadra itinerante di Assistenza ai Clienti offre supporto informativo, anche in lingua straniera, riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio, è addetta agli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti, vende i titoli di viaggio in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, fornisce informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi.

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

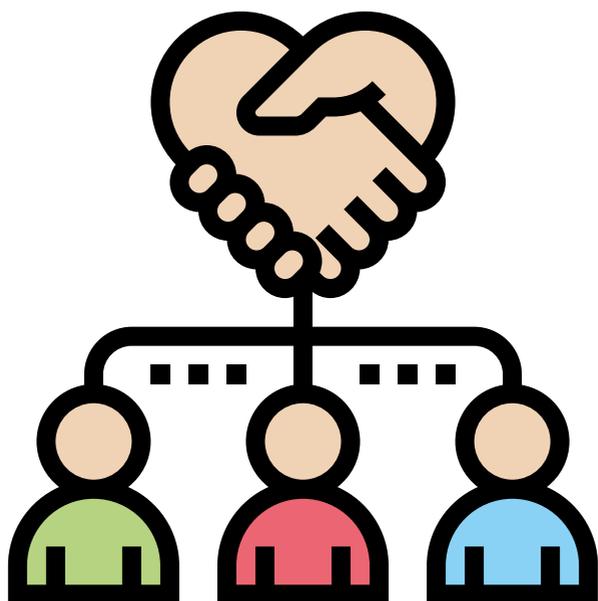
65. A tale proposito si veda il paragrafo 1.3.2.

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 2019 sono pervenuti complessivamente 37.638 reclami, con un incremento rispetto al 2018 pari al 37,89%. 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 2018; al secondo posto i reclami relativi a Puntualità, regolarità e frequenza del servizio in aumento del 45,48% e al terzo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front line con un incremento dell'11,10%.



Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2019

| CATEGORIA | NUMERO DEI RECLAMI anno 2019 |
|---|---------------------------------|
| Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti | 12.769 |
| Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale) | 6.957 |
| <i>reclami relativi al servizio di superficie</i> | 5.566 |
| <i>reclami relativi al servizio metropolitano</i> | 1.307 |
| <i>reclami per sciopero</i> | 84 |
| Comportamento del personale di front line | 4.803 |
| Informazioni | 2.000 |
| Tariffe e regolamenti | 1.978 |
| Comfort | 1.731 |
| Sicurezza | 997 |
| Parcheggi e SostaMilano | 652 |
| Rete di superficie | 545 |
| Impatto ambientale | 536 |
| Varie | 4.670 |
| Totale | 37.638 |

3. SPORGERE UN RECLAMO

Tutti i servizi affidati ad ATM dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio in vigore dal 1° maggio 2010 sono regolati da un'unica policy dei reclami.

Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione 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 19.30⁶⁶,
- 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

ATM POINT stazione metropolitana Duomo M1-M3

Piazza Duomo

20121 MILANO

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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
| 10 giorni** | 6,20 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 2019 | 31.12.2019 | Obiettivo 2020 |
|--|----------------|------------|----------------|
| Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi | ≥88% | 88,23% | ≥88% |
| Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi | ≥90% | 89,88% | ≥90% |
| Chiamate abbandonate in coda | ≤3% | 3,26% | ≤3% |

* Nel corso del 2020 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. Viene utilizzato un modello che prevede:

- almeno 3.300 interviste face to face a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea, sono infatti monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁶⁷ e le quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

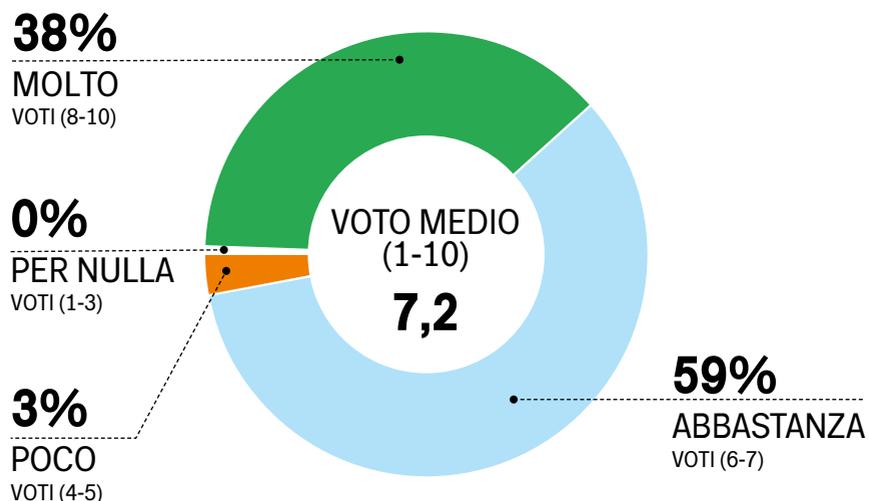
Nell'indagine 2019, svolta nel mese di aprile su un campione di 3.444 unità, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 97% e il voto medio risulta pari a 7,2.

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

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

4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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



CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥6

AREA DELLA SODDISFAZIONE
% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

97% DEI CLIENTI

Dati rilevati nel mese di aprile 2019 a cura dell'istituto di ricerche Research-Hub

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

AREA DELLA SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥6

| FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO | VALORI aprile 2019 |
|--|-----------------------|
| Regolarità e puntualità del servizio | 96% |
| Frequenza delle corse | 96% |
| Tabelle elettroniche alle fermate con i minuti di attesa | 96% |
| Facilità di acquisto dei biglietti | 95% |
| Comunicazioni sui mezzi e alle fermate | 95% |
| Facilità di salita e discesa dai mezzi | 92% |
| Cortesia del personale ATM | 92% |
| Qualità della guida | 90% |
| Sicurezza contro il rischio di incidenti | 88% |
| Climatizzazione | 87% |
| Comodità dei posti a sedere | 86% |
| Pulizia delle vetture | 86% |
| Pulizia delle fermate e delle stazioni | 83% |
| Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni | 83% |
| Affollamento delle vetture | 82% |

Dati rilevati nel mese di aprile 2019 a cura dell'istituto di ricerche Research-Hub





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 ⁶⁸ | ATM POINT nelle stazioni di 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 | www.atm.it |
| VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI | | ATM POINT nelle stazioni di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2 | Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30 | Sito internet 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 | | ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano | | e-mail: ufficiostampa@atm.it |
| UFFICIO SUPPORTO CLIENTI⁶⁹ | 02.48.03.83.45/46 | ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano | Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso | <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it; ▪ servizio.rimozioni@atm.it ▪ 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 ⁷⁰ | | | <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 Informazioni/ATM Risponde che rimanda alla pagina del sito internet www.atm.it su cui è presente il modulo per i reclami |

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

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

70. 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 Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30 | ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano | Viale Molise, 60 Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 con appuntamento prefissato | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sito internet www.atm.it: alla pagina ATM Risponde sono disponibili le seguenti funzionalità: - 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 ▪ Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90 ▪ Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61 |
| SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA | Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato ⁷¹ , disdetta della prenotazione: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Radiobus di Quartiere attivo nel comune di Milano: call center 02.48.03.48.03; la prenotazione può essere effettuata anche attraverso l'app ATM Milano; ▪ Smart Bus attivo nel comune di Basiglio (MI): call center 02.48.03.48.03; smartbus.basiglio@atm.it per le prenotazioni a lungo termine (per richiedere un viaggio per più giorni, fino a un massimo di due settimane); ▪ Chiama Bus attivo nel comune di Peschiera Borromeo (MI): numero gratuito 800392928 per chiamate da telefono fisso | | | <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 ⁷² | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sito internet: www.bikemi.it ▪ e-mail: info@bikemi.it ▪ Canali social: - 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 |

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

72. 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 2020



Comune di
Milano