

CARTA DELLA MOBILITÀ ATM 2018



INDICE

01

Introduzione 4

1. **COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ** 5
 - 1.1 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano 5
 - 1.2 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A. 6
 - 1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio 7
 - 1.4 Dove e come reperire la Carta della Mobilità 7

02

ATM si presenta 8

1. **DIMENSIONI DEL GRUPPO ATM** 9
2. **BREVE STORIA DI ATM** 10
3. **IL SISTEMA DEI VALORI** 12
4. **IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI** 13

03

Il servizio di ATM 16

1. **IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE** 17
 - 1.1 ATM in numeri 17
 - 1.2 Calendario e orari del servizio di trasporto pubblico locale 19
 - 1.3 Le novità del servizio 23
 - 1.4 Il rinnovo della flotta 28
 - 1.5 Gli interventi di rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione della Linea 2 della metropolitana 33
 - 1.6 L'accessibilità 34
 - 1.7 La security 40

03

2. **IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA** 41
 - 2.1 Il Radiobus di Quartiere 41
 - 2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo 42
 - 2.3 Callbus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio 42
3. **I PARCHEGGI E LA SOSTA** 43
 - 3.1 I parcheggi di interscambio 43
 - 3.2 La sosta su strada 46
 - 3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli 48
4. **BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING** 49

04

La qualità del servizio 50

1. **GLI INDICATORI** 51
 - 1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale 51
 - 1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana 55
 - 1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata 56
 - 1.4 I parcheggi di interscambio 57

05

L'informazione e l'ascolto del cliente 60

1. **L'INFORMAZIONE AL CLIENTE** 61
2. **IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO** 65
3. **SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO** 67
4. **LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION** 69

06

Numeri utili e contatti 72

01



INTRODUZIONE

01 Cos'è la Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** risponde principalmente a due obiettivi:

- 1 esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati attraverso i Contratti di Servizio ad ATM S.p.A. dal Comune di Milano e da Metro 5 S.p.A. rispettivamente per la gestione dei servizi di cui al paragrafo 1.1 e per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana¹;
- 2 dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2018).

La Carta può dunque essere interpretata come un documento di riferimento per la tutela dei Clienti e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'Azienda.

1.1 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano

Dal 1° aprile 2018, per effetto della fusione per incorporazione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A., quest'ultima è divenuta titolare del Contratto di Servizio con il Comune di Milano per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana², 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°

1. A tale proposito si veda il paragrafo 1.2.

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

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 performance di ATM che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori (vedi Parte 4. La qualità del servizio).

Al Comune di Milano spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti ad ATM dal Contratto, con riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza; al Comune spetta inoltre la definizione della struttura tariffaria, dei livelli delle tariffe e delle modalità di aggiornamento e applicazione, variazione e revisione delle stesse.

Il Contratto è di tipo gross cost: il Comune corrisponde ad ATM, come controprestazione per l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale e l'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto, un corrispettivo annuale calcolato sulla base delle vetture/km; al Comune spettano i ricavi provenienti dalla vendita dei documenti di viaggio del trasporto pubblico locale.

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

La Linea 5 è gestita attraverso il Contratto di gestione unico del 27 febbraio 2015 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

ATM è responsabile dell'erogazione del servizio, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza alla clientela. Il Contratto è di tipo gross cost e prevede la corresponsione da parte di Metro 5 di un corrispettivo di gestione a fronte di un predeterminato livello di servizio; prevede inoltre meccanismi di penalità e premialità in base all'andamento degli indicatori di performance che valutano gli aspetti di disponibilità, regolarità e puntualità del servizio (vedi Parte 4. La qualità del servizio) e i livelli di soddisfazione della clientela.

1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo e Contratti di Servizio

Nel redigere la Carta della Mobilità 2018, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- > la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- > il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- > il Contratto di Servizio con il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010;
- > il Contratto di gestione unico tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. in vigore dal 27 febbraio 2015.

1.4 Dove e come reperire la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità è disponibile:

- > online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- > presso gli ATM POINT: in distribuzione gratuita agli sportelli di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2, aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM POINT di Duomo, Cadorna e Centrale sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30.



ATM SI PRESENTA

01 Dimensioni del Gruppo ATM (Dati al 31.12.2017)



* da ATM, ATM Servizi, NET, Metro Copenhagen, Funicolare Como-Brunate.

** A seguito dell'emissione di un prestito obbligazionario in data 8 agosto 2017, la Capogruppo ATM ha acquisito ai sensi dell'articolo 16 comma 1 lettera a) del D.Lgs. 39/2010 la qualifica di Ente di Interesse Pubblico, acquisizione che comporta l'adozione dei principi contabili internazionali International Accounting Standards (IAS)/International Financial Reporting Standards (IFRS), sulla base dei quali ha redatto il proprio Bilancio Consolidato e il proprio Bilancio di esercizio 2017. L'adozione dei principi IAS/IFRS ha comportato una diversa modalità di determinazione dei valori economico-patrimoniali; la voce "Ricavi e altri proventi operativi" presente nello schema IAS/IFRS non è confrontabile con la voce "Valore della produzione" del Bilancio redatto secondo le disposizioni del Codice civile ed i principi contabili italiani, voce pubblicata sulla Carta della Mobilità nelle edizioni dal 2011 al 2017. A titolo informativo e comparativo si riporta il valore della voce "Ricavi e altri proventi operativi 2016" rideterminata ai fini IAS/IFRS nel Bilancio chiuso al 31.12.2017: "Ricavi e altri proventi operativi 2016: 938,7 milioni di €".

02 Breve storia di ATM

1917	Nasce l'Azienda Tranviaria Municipale quando il Comune di Milano, scaduta la concessione alla società Edison, assume direttamente la gestione delle tranvie cittadine
1928	Viene messo in produzione il modello del tram a carrelli denominato "1928", caratterizzato da due carrelli sotto la cassa in acciaio. Le prime vetture entrano ufficialmente in servizio nel 1929
1931	ATM diventa azienda autonoma
1964	Viene inaugurata la Linea 1 della metropolitana
1969	Viene inaugurata la Linea 2 della metropolitana
1977	Entrano in servizio i "Jumbotram"
1990	Viene inaugurata la Linea 3 della metropolitana
1999	ATM diventa azienda speciale e assume la denominazione di Azienda Trasporti Milanesi
2000	Viene presentato il primo "Eurotram"
2001	ATM diventa Società per Azioni
2002	Viene presentato il tram "Sirio"
2005	Dal mese di luglio ATM gestisce la Funicolare Como-Brunate

2006	Nasce il Gruppo ATM
2008	Entrano in servizio gli "Ecobus", veicoli a basso impatto ambientale. Inizia il rinnovo della flotta della metropolitana con il treno tipo "Meneghino" e della flotta di superficie. ATM, attraverso Metro Service A/S, gestisce la metropolitana di Copenhagen
2013	Viene aperta la Linea 5 della metropolitana sulla tratta da Bignami Parco Nord a Zara
2014	La Linea 5 avanza con l'apertura delle stazioni di Isola e Garibaldi FS. Prosegue il rinnovo del parco veicoli con l'acquisto di 30 nuovi treni tipo "Leonardo" per la metropolitana, il primo in esercizio sulla M1 a fine 2014, e di 125 autobus Euro 6 per la flotta di superficie
2015	La Linea 5 si completa con l'apertura delle stazioni di Monumentale, Cenisio, Gerusalemme, Domodossola FN, Tre Torri, Portello, Lotto, Segesta, San Siro Ippodromo e San Siro Stadio. Entrano in servizio 13 nuovi treni della metropolitana tipo "Leonardo" sulla M1 e 6 sulla M2 e in superficie 40 nuovi autobus Euro 6. Per la manifestazione Expo 2015, tenutasi dal 1° maggio al 31 ottobre, ATM ha realizzato un piano di potenziamento eccezionale dell'intero servizio che ha permesso di trasportare in metropolitana, nell'arco del semestre, quasi 12.000.000 di passeggeri da e per il sito espositivo di Rho Fiera
2016	Si conclude la prima fornitura per la M1 e per la M2 dei 30 treni tipo "Leonardo" iniziata nel 2014; il rinnovo della flotta della metropolitana prosegue con l'acquisto di ulteriori 15 convogli tipo "Leonardo" per la M2; a fine 2016 è stata attivata l'opzione per l'acquisto di ulteriori 15 treni per la M1 e per la M2. ATM vince la gara per la gestione della Cityringen, la nuova metropolitana di Copenhagen in fase di realizzazione
2017	ATM intraprende il Piano Full Electric in forza del quale dal 2020 acquisterà per la flotta di superficie esclusivamente mezzi elettrici fino al 2030, dismettendo progressivamente tutti i veicoli alimentati a diesel. Dalla metà dell'anno prende avvio la fornitura di autobus elettrici e di autobus ibridi; ATM indice la gara per l'acquisto di nuovi filobus e di nuovi tram. Per la flotta metropolitana iniziano le consegne della seconda fornitura di ulteriori 15 treni "Leonardo" per la M2
2018	Entrano in servizio i primi autobus elettrici; proseguono le forniture sia dei nuovi autobus elettrici sia ibridi e, per la metropolitana, dei treni "Leonardo". ATM, prima azienda in Italia, offre ai propri clienti la possibilità di viaggiare in metropolitana accedendo direttamente con le carte di pagamento contactless*

* Informazioni aggiornate al mese di giugno 2018.

03 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.

04 Il sistema delle certificazioni

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate nonché di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei propri processi, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità e Ambiente secondo le norme ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente); tale volontà è stata confermata dalla Direzione attraverso la revisione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Nell'ambito del rinnovo dei certificati per l'anno 2017, ATM ha ottenuto da Certiquality³ 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 delle aziende del Gruppo, in particolare:

- > la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- > l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale/complementari (a chiamata, funicolare per l'ospedale San Raffaele⁴ 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 le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda);
- > la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;
- > la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;

3. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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

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

Le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.⁵ sono state anch'esse valutate attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la conferma delle certificazioni in essere.

ATM ha in programma per il 2018 la certificazione del proprio sistema di gestione della salute e sicurezza rispondente ai requisiti della BS OHSAS 18001.

A seguito dell'ottenimento nel 2012 della prima certificazione SA 8000 in ambito Responsabilità Sociale da parte del Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico di Forlì, che ha riguardato ATM Servizi S.p.A., ATM S.p.A., NET S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l., la certificazione è stata riconfermata una prima volta nel 2015 e recentemente a maggio 2018. In quest'ultimo rinnovo la certificazione è stata estesa anche a Rail Diagnostics S.p.A. e a Gesam S.r.l.⁶, 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 fusione⁷.

Nel corso degli anni ATM ha consolidato le “buone prassi”, introdotte nel proprio Sistema di Gestione nel 2015 in linea con la quarta edizione della SA 8000, con l'applicazione dei nuovi indicatori di performance, le riunioni periodiche del Social Performance Team e la continuazione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla

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

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

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

catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale. Il nuovo approccio del Sistema basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale, relativi all'inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio attento delle attività di tutte le aziende del Gruppo.

La formazione del personale viene costantemente aggiornata secondo i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l'Azienda opera con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

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.

03



IL SERVIZIO DI ATM

01 Il servizio di trasporto pubblico locale

1.1 ATM in numeri

(Dati al 31.12.2017)

Territorio servito (km ²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.530.133
Passeggeri trasportati	737.274.615
Km percorsi	154.625.012
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	23.917
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.324

RETE METROPOLITANA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	1.065 ⁸
Numero treni	177 ⁹
Numero stazioni	113

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

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

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

RETE AUTOMOBILISTICA ¹⁰	
Numero linee	131
Lunghezza rete (km)	1.159,3 ¹¹
Parco veicoli*	1.416

RETE TRANVIARIA ¹²	
Numero linee	19
Lunghezza rete (km)	175,7 ¹³
Parco veicoli*	493

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 ¹⁴
Parco veicoli*	137

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

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

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

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

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

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

1.2 Calendario e orari 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.

Calendario del servizio ATM

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Autobus, filobus e tram urbani Dal 4 settembre 2017 fino al 6 luglio 2018. Riprende a partire dal 3 settembre 2018.	Autobus, filobus e tram urbani Dal 7 luglio al 2 settembre 2018*.

* Dal 6 agosto al 1° settembre 2018 le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a sabato e l'orario festivo la domenica e i festivi.

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 4 settembre 2017 fino al 20 luglio 2018. Riprende a partire dal 3 settembre 2018.	Dal 21 luglio al 2 settembre 2018*.

* Dal 6 al 24 agosto 2018 nei giorni da lunedì a venerdì sarà in vigore un orario rimodulato.

LINEA METROPOLITANA M5

Effettua l'orario invernale fino al 5 agosto 2018; dal 6 agosto al 2 settembre 2018 è in vigore l'orario festivo*; dal 3 settembre 2018 riprende l'orario invernale.

* Nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato; la domenica e i festivi effettua l'orario festivo.

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

- > fasce di punta: dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le principali linee di superficie dette linee di forza¹⁵, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00; 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: le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

Il servizio di superficie di area urbana**ORARIO**

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

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

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

La rete notturna su alcune linee di autobus è attiva nelle notti tra venerdì e sabato e tra sabato e festivi (comprese alcune notti prefestive infrasettimanali) ad eccezione delle linee circolari 90/91 (filobus), N25/N26 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)

Ore di	INVERNALE		ESTIVO		AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza ¹⁶	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.

Il servizio della metropolitana**ORARIO**

Il servizio sulle Linee M1, M2 e M3 della metropolitana ha inizio alle 5.30 circa¹⁷ e si conclude intorno alle 00.30; la Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40¹⁸ 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.

¹⁶ Si veda la nota precedente.

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

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

FREQUENZE PROGRAMMATE (in minuti)

	INVERNALE		ESTIVO		AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
M1 tratta centrale: Sesto 1° Maggio FS - Pagano	2'10"	3'45"	3'10"	4'30"	4'30"	6'
M1 diramazioni: -> Rho Fieramilano -> Bisceglie	4'20"	7'30"	6'20"	9'	9'	12'
M2 tratta centrale: Famagosta - Cascina Gobba	2'30"	4'	3'45"	5'	6'	6'40"
M2 diramazioni: -> Gessate - P.za Abbiategrasso -> Cologno Nord - Assago Milanofiori Forum	5'	12' (A) 6' (B)	7'30"	20' (A) 6'40" (B)	12'	20'
M3 S. Donato - Comasina	3'	4'45"	4'15"	6'15"	6'	7'
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; sabato e festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 20.00 circa e di 6' dopo le 20.00					

(A) Frequenze nei rami Gessate-Cascina Gobba, Cologno Nord-Cascina Gobba, Assago Milanofiori Forum-Famagosta

(B) Frequenze nella tratta Famagosta-P.za Abbiategrasso

1.3 Le novità del servizio

L'anticipo dell'orario di inizio del servizio della metropolitana

Dal 9 gennaio 2017 ATM ha anticipato l'orario di apertura delle linee metropolitane nei giorni dal lunedì al sabato; il provvedimento nato a seguito delle molte richieste dei clienti, nell'ambito di un progetto condiviso con il Comune di Milano, ha consentito di ampliare l'offerta di servizio favorendo anche gli spostamenti delle persone che raggiungono la città dall'hinterland e agevolando i flussi di interscambio tra i diversi mezzi di trasporto pubblico locale. Questa variazione ha comportato l'anticipazione delle prime partenze dai capilinea urbani periferici, precedentemente distribuite tra le 6.00 e le 6.15, alla fascia tra le 5.40 e le 5.50 e la loro armonizzazione per potenziare i collegamenti con il centro città e ottimizzare gli interscambi tra i treni nelle principali stazioni di connessione; allo stesso tempo sono stati adattati gli orari di termine del servizio delle linee automobilistiche sostitutive notturne e quelli di apertura dei parcheggi di corrispondenza che hanno anticipato l'inizio del servizio al pubblico alle ore 5.30¹⁹. L'accoglienza da parte dei clienti è stata da subito molto positiva, il numero di persone che si avvalgono delle corse aggiuntive del mattino ha mostrato dall'inizio valori significativi e in crescita fino ad attestarsi intorno al valore di circa 5.000 utenti/giorno.

- M1**
 - Capolinea **SESTO 1° MAGGIO FS**: ore **5.40** anziché 6.15
 - Capolinea **BISCEGLIE**: ore **5.50** anziché 6.20
 - Capolinea **RHO Fieramilano**: ore **5.50** anziché 6.16
 - Stazione **MOLINO DORINO**: ore **5.40** anziché 6.10
- M2**
 - Capolinea **COLOGNO NORD**: ore **5.50** anziché 6.05
 - Capolinea **GESSATE**: ore **5.55** (invariato)
 - Capolinea **P.ZA ABBIATEGRASSO Chiesa Rossa**: ore **5.40** anziché 6.00
 - Capolinea **ASSAGO Milanofiori Forum**: ore **5.50** anziché 6.00
 - Stazione **CASCINA GOBBA**: ore **5.45** anziché 6.05
- M3**
 - Capolinea **COMASINA**: ore **5.45** anziché 6.00
 - Capolinea **S. DONATO**: ore **5.40** anziché 6.00
- M5**
 - Capolinea **BIGNAMI Parco Nord**: ore **5.40** anziché 6.00
 - Capolinea **SAN SIRO Stadio**: ore **5.40** anziché 6.00

19. I parcheggi che hanno anticipato l'apertura alle 5.30 sono: sulla M1 Lampugnano, Bisceglie, Molino Dorino e Caterina da Forlì, sulla M2 Famagosta, Cascina Gobba e Romolo multipiano, sulla M3 San Donato, Maciachini e Rogoredo.

Le modifiche al servizio di superficie

Nel corso del 2017 ATM ha realizzato interventi di modifica del percorso di alcune linee o di rimodulazione del servizio su disposizione del Comune, in taluni casi in un'ottica di razionalizzazione o redistribuzione delle risorse, in altri di potenziamento. È inoltre proseguita la progressiva azione di adeguamento del servizio di superficie alle modifiche alla viabilità legate ai cantieri della nuova linea M4 allo scopo di garantire, mediante trasporto pubblico locale, i collegamenti alle zone interessate riducendo al minimo i disagi dovuti ai cantieri stessi.

Dal 9 gennaio 2017, al termine della sperimentazione avviata nel 2015 in occasione di Expo, è stata realizzata la rimodulazione del servizio della rete degli autobus notturni: in base ai dati di utilizzo sono state mantenute in esercizio 15 linee nelle notti tra venerdì e sabato e tra sabato e domenica, oltre che nelle notti che precedono le festività infrasettimanali; nelle restanti notti sono in vigore le tre linee degli autobus sostitutivi delle linee M1, M2 e M3 e le circolari 90/91.

Dal 27 aprile 2017 ATM ha effettuato interventi di riconfigurazione della rete tranviaria, finalizzati ad un utilizzo più razionale dei capilinea del centro e al miglioramento della regolarità: in particolare è stato ridotto il percorso della linea 27 ottenendo un incremento del 4% della regolarità in frequenza; allo stesso tempo è stato attuato il potenziamento della linea 24 con 26 corse in più al giorno, è stato creato un nuovo collegamento est-ovest tramite la linea 19 (che ha assorbito anche la precedente linea 23) ed è stato migliorato il servizio della linea 73, che collega il centro della città con l'aeroporto di Linate, prolungandola da San Babila M1 a Duomo M1 M3.

È stato realizzato un insieme organico di provvedimenti di potenziamento dei collegamenti a servizio dei quartieri periferici della città svolto in due fasi: la prima dal 15 maggio 2017 con il prolungamento della linea 80 a Figino e assorbimento della linea 72, la seconda dal 4 settembre 2017. In quest'ultima è stata attuata l'istituzione della nuova linea 35 Molino Dorino M1-via Porretta per il collegamento di quartieri in precedenza non serviti e di nuovi percorsi per le linee autobus 45, 47, 70, 77, 82, il prolungamento da Bisceglie M1 a De Angeli M1 della linea 63 in fasce orarie più estese, il potenziamento delle frequenze delle linee 14 (tratta Lorenteggio-P.ta Genova FS M2), 19 e 75. Questi provvedimenti, uniti a un mirato potenziamento del servizio nel periodo estivo e alla revoca della maggior parte delle pur limitate riduzioni del livello di servizio attuate nei mesi precedenti, hanno

comportato l'incremento della produzione pari a circa 1 milione di km di servizio in più rispetto al valore precedentemente previsto, in attuazione di quanto stabilito tra il Comune di Milano e ATM in occasione dell'affidamento della prosecuzione del Contratto di Servizio per il periodo 1° maggio 2017-30 aprile 2018.

Sono state apportate modifiche al servizio anche a fronte degli interventi alle infrastrutture della rete volti al rinnovo e all'aggiornamento tecnologico, con conseguenti riconfigurazioni temporanee dei percorsi e sostituzioni con autobus; il cantiere più complesso è quello di piazza Cinque Giornate che ha visto coinvolte le linee tranviarie 9, 12, 19 e 27 e le linee autobus 60, 73, 183, N6 e N27 e le cui lavorazioni sono state distribuite su fasi differenti lungo le estati del 2017 e del 2018 per ridurre al minimo gli impatti sulla clientela²⁰.

Nell'ambito degli interventi di potenziamento dei collegamenti a servizio dei quartieri periferici della città ATM ha attuato dal 5 febbraio 2018 il prolungamento del percorso della linea 34 da Via Toffetti a Q.re Fatima, con transito in corrispondenza della fermata Brenta M3 (anziché limitare tra Q.re Fatima e via Quaranta) nelle giornate di domenica e festivi come nei giorni feriali e l'anticipo del servizio della linea 73, tutti i giorni, con l'aggiunta di corse da Duomo per l'aeroporto di Linate²¹. Ha inoltre potenziato, nei giorni da lunedì a venerdì, la linea 71 nella fascia oraria compresa tra le 9.00 e le 16.30 e la linea 86 negli orari di punta del mattino da Cascina Gobba M2 a Ca' Granda M5.

Nel corso dell'anno è previsto il prolungamento della linea tranviaria 15 Duomo M1 M3-Rozzano dall'attuale capolinea situato in via Cabrini fino al nuovo in via Guido Rossa, mantenendo il livello di servizio e garantendo così l'accesso alla rete di forza milanese ai passeggeri da/per Rozzano sud; saranno apportate modifiche alle linee di superficie di area urbana afferenti al nuovo tratto tranviario, al fine di migliorare

²⁰. Nel 2017 è stato realizzato il rinnovo dei binari e degli scambi con posa su platea in cemento armato su materassino antivibrante e sostituzione della pavimentazione in masselli con una pavimentazione in asfalto rosso; questo intervento ha consentito sia di diminuire sull'ambiente circostante l'impatto vibroacustico del passaggio dei tram sia di conferire alla pavimentazione stradale una maggiore durabilità; l'installazione dell'impianto di comando scambi in radiofrequenza ha incrementato la sicurezza dell'esercizio. Sempre nel 2017 è stato eseguito un intervento analogo sui binari in attraversamento di piazza Nigra e sono stati rinnovati i binari in via Cenisio (tratta via Messina-via F.lli Induno). Nell'estate 2018 è previsto l'intervento di rinnovo dei binari in corso di Porta Vittoria e via Verziere con posa su platea in cemento armato su materassino antivibrante sempre al fine di diminuire sull'ambiente circostante l'impatto vibroacustico del passaggio dei tram e di garantire alla pavimentazione stradale una maggiore durabilità.

²¹. Le nuove corse partono alle ore 5.03 e alle 5.23 con arrivo previsto in aeroporto rispettivamente per le 5.27 e le 5.47.

l'adduzione al nuovo capolinea e ridurre le sovrapposizioni delle linee.

Rispetto agli anni precedenti, l'orario invernale è stato prolungato di due settimane per il servizio della metropolitana (fino al 20 luglio) e di una settimana per il servizio di superficie (fino al 6 luglio), determinando una riduzione del periodo di applicazione dell'orario estivo (in vigore dal 21 luglio al 2 settembre 2018 per la metropolitana e dal 7 luglio al 2 settembre 2018 per la superficie).

Dal 12 giugno al 10 settembre 2017 sulla linea tranviaria interurbana Milano-Limbrate sono stati effettuati interventi sull'infrastruttura per il miglioramento della sicurezza²² che, insieme al nuovo regolamento di esercizio predisposto da ATM, hanno permesso di ottenere il rinnovo del nulla osta all'esercizio che era stato revocato da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per l'obsolescenza della linea; dall'11 settembre il servizio tranviario è stato quindi ripristinato con nuove modalità: viene svolto con tram nelle fasce di punta e con autobus nella fascia di morbida, alla sera e nei festivi.

Dal 2 maggio 2018 è stata istituita la N25/N26, una nuova linea autobus circolare attiva tutte le notti che, percorrendo tutta la cerchia dei Bastioni, collega anche Centrale FS M2 M3 a Cadorna FN M1 M2 e favorisce l'interscambio con le stazioni metropolitane e ferroviarie.

La N25/N26 assorbe e sostituisce, con un percorso più ampio, la N6 finora attiva solo nelle notti del fine settimana; le principali fermate, effettuate in entrambe le direzioni, sono le seguenti: Centrale M2 M3, Lima M1, piazza Cinque Giornate, Porta Romana M3, piazza Ventiquattro Maggio, Porta Genova M2, Cadorna FN M1 M2, Triennale, corso Sempione, Garibaldi FS M2 M5 per poi tornare in Centrale M2 M3. Il nuovo servizio notturno si aggiunge a quello attivo tutte le sere con le sostitutive della metropolitana e con i filobus delle linee 90/91; durante il fine settimana, nelle notti di venerdì e sabato, sono attive le 9 linee della rete notturna²³.

²². Per consentire i lavori il servizio è stato svolto con autobus.

²³. Le linee della rete notturna attive nelle notti di venerdì e sabato sono la N15, N24, N27, N42, N50, N54, N57, N80, N94.

Accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie contactless

Dalla fine di giugno 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, 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 di avvicinare la carta per far scattare il tornello. Per utilizzare il servizio non è necessario registrarsi. È possibile accedere anche con smartphone e smartwatch sui quali è stata digitalizzata la propria carta di pagamento; il viaggio deve iniziare e terminare sempre con lo stesso supporto (la stessa carta, lo stesso device).

Per pagare in modalità contactless, il viaggio deve sempre iniziare in metropolitana. Questo sistema di pagamento può essere utilizzato per accedere all'intera rete metropolitana urbana ed extraurbana; 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 elimina il rischio di sbagliare tariffa per i viaggi sulle tratte extraurbane e calcola quelli effettuati nel corso della giornata addebitando la tariffa più vantaggiosa per il passeggero. La validità temporale di un viaggio pagato con sistema contactless è la stessa di quella di un normale titolo acquistato attraverso gli altri canali di vendita di ATM. Come qualsiasi altro addebito il costo del biglietto si può visualizzare sull'estratto conto della carta o in alternativa anche nell'area riservata, 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.

WiFi gratuito in metropolitana

Dal mese di febbraio 2018 nella stazione di Duomo M1 M3 e da fine maggio in quelle di Cadorna M1 M2 e di San Babila M1 è attivo il servizio gratuito di connessione ad internet. Per poterne usufruire, il passeggero, una volta arrivato in stazione, deve attivare la rete WiFi sul proprio smartphone e procedere alla registrazione necessaria soltanto al primo accesso, effettuabile attraverso i social network oppure inserendo i propri dati identificativi; sulla pagina di benvenuto ATM rende

disponibili informazioni sullo stato del servizio delle linee della metropolitana e messaggi di infomobilità in tempo reale.

Al termine di questa fase di sperimentazione l'Azienda intende estendere il servizio gratuito a tutte le 113 stazioni e lungo tutto il percorso della metropolitana; la sperimentazione verrà erogata anche sui mezzi di superficie.

1.4 Il rinnovo della flotta

La flotta di superficie: il Piano Full Electric

Nel corso del 2017 ATM ha intrapreso il Piano Full Electric in forza del quale dal 2020 acquisterà per la flotta di superficie esclusivamente mezzi elettrici fino al 2030, dismettendo progressivamente nell'arco del periodo tutti 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 2017 la flotta degli autobus risultava composta per circa il 97% da mezzi diesel, il 3% da ibridi, dal 2020 il numero di questi veicoli scenderà al 60%, il 15% sarà costituito da mezzi elettrici e il 25% da ibridi, nel 2028 la flotta su gomma sarà al 100% sostenibile, di cui l'80% sarà composto da veicoli full electric e il 20% da ibridi, nel 2030 sarà al 100% elettrica. Il Piano prevede nel corso dell'anno l'ingresso di 25 autobus elettrici, che giungeranno a 200 entro il 2020, e di 27 autobus ibridi che saranno 270 nel 2020, oltre a 80 nuovi tram e a 80 nuovi filobus; alla fine del 2030 la flotta autobus sarà composta da circa 1.200 veicoli elettrici. 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 e 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 quattro nuovi depositi full electric, l'ampliamento del deposito di San Donato, che sarà rifornito dei sistemi di ricarica, e il rinnovo di quelli esistenti che ospitano la flotta su gomma, strutture che saranno dotate degli impianti e delle tecnologie adeguate ad ospitare e a ricaricare i veicoli elettrici.

NUOVI AUTOBUS ELETTRICI

Dei 25 autobus elettrici, per l'acquisto dei quali ATM ha stipulato un accordo quadro nel 2017, 10 sono già stati consegnati e 15 lo saranno entro la fine dell'anno. I nuovi veicoli, di cui 6 sono già in servizio sulla linea 84 e 4 sulla 45, sono lunghi 12 metri, sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato e postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina; sono alimentati da batterie con tecnologia al litio-ferro-fosforo (con capacità complessiva di 240 kWh) che garantiscono un'autonomia di circa 180 km, la cui ricarica avviene per mezzo di un impianto con potenza di 80 kW in circa 5 ore al rientro in deposito; non producono emissioni inquinanti (zero particolato, zero ossidi di azoto, zero monossido di carbonio, zero idrocarburi incombusti).

A breve sarà avviata una gara per l'acquisto di altri 250 autobus elettrici.

NUOVI AUTOBUS IBRIDI

Alla fine dello scorso anno sono entrati a far parte della flotta 21 nuovi autobus ibridi diesel-elettrici con motorizzazione Euro 6, ulteriori 5 sono stati consegnati entro la prima metà dell'anno; questi veicoli sono lunghi 18 metri, sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato e due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina; grazie alla tecnologia "stop and go" e alle fasi di arresto e ripartenza "full electric", ossia con motore diesel spento, gli autobus ibridi, rispetto ai tradizionali a diesel, riducono notevolmente il consumo di combustibile, i livelli di emissioni inquinanti e di rumorosità. L'acquisto di questi mezzi consente di avviare la sostituzione degli autobus da 18 metri con motorizzazione Euro 3.

NUOVI AUTOBUS EURO 6

Nel corso del 2017 è proseguita la consegna dei 125 autobus urbani da 12 metri con motorizzazione Euro 6 acquistati nel corso degli ultimi anni, dei quali 83 sono stati consegnati entro ottobre 2017, 49 entro giugno e 4 lo saranno entro luglio 2018; i nuovi veicoli, che permettono di alienare i mezzi con motorizzazione Euro 3, sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, pianale ribassato, postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina.

NUOVI FILOBUS

Nel mese di luglio 2017 l'Azienda ha indetto una gara per l'acquisto di 80 nuovi filobus da 18 metri, che saranno consegnati a partire dalla seconda metà del 2019; sostituiranno progressivamente i filobus da 12 e da 18 metri a pianale rialzato costruiti tra gli anni '80 e '90, che sono a fine vita tecnica utile; sono dotati di pianale ribassato, impianto di climatizzazione, videosorveglianza, due postazioni riservate per il trasporto delle persone in carrozzina, marcia autonoma elettrica in caso di assenza di alimentazione dalla linea aerea, funzionalità attualmente non presente sui filobus di vecchia generazione, limitandone la possibilità di impiego.

NUOVI TRAM

Come anticipato, il rinnovo della flotta nella direzione dell'elettrico riguarda anche i tram: nel mese di luglio 2017 ATM ha indetto una gara per l'acquisto di 80 nuovi veicoli, 50 per il servizio urbano e 30 per l'interurbano. Sostituiranno i veicoli urbani di media capacità risalenti agli anni '50, '60 e '70²⁴, tecnologicamente obsoleti e con caratteristiche inadeguate agli standard attuali in merito a efficienza energetica, comfort, accessibilità, e sicurezza, criticità che insistono anche sulla flotta attuale dei tram interurbani impiegati sulle tranvie Milano-Desio e Milano-Limbrate; sono bidirezionali per l'utilizzo sulle tranvie interurbane e per agevolare la futura razionalizzazione della rete urbana, sono climatizzati, hanno il pianale ribassato e sono forniti di equipaggiamenti per la sicurezza attiva e passiva²⁵, sono dotati di azionamento

24. Questi veicoli possono trasportare circa 200 passeggeri.

25. Bordo sensibile per rilevare gli ostacoli sulle porte passeggeri, impianto di videosorveglianza, apparato per rilevare la presenza attiva del conducente, struttura dei veicoli 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.

di trazione ad inverter e recupero di energia in fase di frenatura che viene successivamente reimmessa in rete per conseguire risparmi energetici fino al 20% rispetto ad un veicolo tradizionale.

Investimenti rilevanti sono destinati anche agli interventi di revamping²⁶ e di revisione generale dei tram:

- > 39 tram della serie 4900 completamente rimodernati. 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. Per mezzo del revamping i tram vengono dotati di nuovi impianti di trazione ad inverter e motori asincroni trifase, nuovi azionamenti elettrici delle porte, impianto di climatizzazione, dispositivo vigilante, registratore di eventi, impianto di videosorveglianza, nuovi arredi e nuovo design, elevatore con pedana per consentire alle persone in carrozzina l'accesso alla vettura e l'uscita dalla stessa. La conclusione dei lavori sui 51 tram inseriti nel programma è prevista nel 2019;
- > 20 tram della serie 4700 sottoposti a revisione generale. Le vetture interessate dall'intervento, intrapreso dal 2016, sono articolate a due casse su tre carrelli (due motori e uno portante) costruite tra il 1956 ed il 1960; sono tram di media capacità²⁷ e come tali svolgono un importante servizio di supporto alle linee di forza²⁸ su cui circolano vetture di maggiore capacità²⁹; 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, la sostituzione

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

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

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

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

dell'imperiale³⁰, il rifacimento dei rivestimenti, il rinnovo degli arredi, la sostituzione di numerosi componenti dei carrelli, il rifacimento di tutti i cablaggi e degli impianti elettromeccanici dell'equipaggiamento elettrico, la sostituzione delle batterie di bordo e l'installazione di un nuovo impianto di illuminazione a led, l'introduzione di un sistema di raffrescamento del posto di guida per un maggior comfort di guida del conducente. Il prototipo è stato ultimato nel dicembre 2017; l'allestimento del primo tram è stato completato e la vettura è già in esercizio;

- > 125 tram della serie Milano 1928 sottoposti a revisione generale. L'intervento, rivolto anche al miglioramento della sicurezza, nell'ottica della conservazione del valore storico, interessa sia la cassa sia i carrelli; ad oggi sono 112 le vetture revisionate a cui se ne aggiungeranno 7 entro la fine del 2018, per concludersi nel 2019 con le ultime 6 vetture.

La flotta della metropolitana: i nuovi treni "Leonardo"

Prosegue l'impegno di ATM anche per il rinnovo della flotta della metropolitana: 7 nuovi convogli tipo Leonardo stati immessi in servizio nel 2017 ed 8 sulla Linea 2 entro luglio del 2018; ulteriori 15 treni, di cui 9 per la Linea 2 e 6 per la Linea 1, sono stati consegnati a partire da giugno 2018. Quest'ultima fornitura porterà a 60 il numero totale di Leonardo all'interno della flotta, 26 per la Linea 1, 34 per la Linea 2; il progetto, avviato nel 2014 con l'entrata in servizio del primo treno, consente di alienare progressivamente i convogli più obsoleti in servizio in metropolitana e di offrire alla clientela treni con sei carrozze completamente comunicanti fra loro, con impianto di climatizzazione integrale estate/inverno, illuminazione a led, predisposizione a connettività WiFi e pareti resistenti agli atti vandalici; i nuovi treni, inoltre, sono dotati di azionamenti a inverter che garantiscono, rispetto a quelli di vecchia generazione, fino al 25% di risparmio energetico.

ATM ha in programma un ordine di ulteriori 12 treni tipo Leonardo per la Linea 2, con consegne previste nel corso del 2020, acquisto che consentirà di eliminare completamente le vetture con maggiore anzianità in esercizio sulla linea.

30. L'imperiale è la parte superiore della cassa del tram, con funzione di copertura.

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 semiautomatica³¹ costruite nel 1989, collegate fra loro in composizioni minime di due motrici e una rimorchiata in posizione intermedia, con capacità di trasporto di 650 persone. La revisione generale, avviata nel 2017 e con previsione di conclusione entro il 2020, ha l'obiettivo di garantire la permanenza in esercizio delle unità di trazione per altri 15 anni, cioè sino al raggiungimento della vita tecnica utile stimata in 40 anni; le attività sono principalmente volte alla verifica e al risanamento delle casse e a migliorare alcuni aspetti estetico-funzionali³².

1.5 Gli interventi di rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione della Linea 2 della metropolitana

Nel corso del 2017 hanno preso avvio gli interventi di rinnovo degli impianti di alimentazione e trazione della Linea 2 della metropolitana, progetto del valore di circa 36,6 milioni di euro coperti da fondi del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e da risorse proprie dell'Azienda. L'obiettivo è far fronte alla domanda crescente di trasporto al fine di raggiungere standard di affidabilità che consentano una migliore erogazione del servizio con un più elevato livello di disponibilità: questi interventi permetteranno di aumentare il numero di treni sulla

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

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

linea, di incrementare la frequenza di passaggio e di sostituire progressivamente i vecchi convogli con i nuovi treni tipo Leonardo. I lavori riguardano gli impianti di alimentazione e trazione elettrica nella tratta Cimiano-Gorgonzola e nella tratta Cascina Gobba-Cologno Nord; il programma prevede la sostituzione di tutte le apparecchiature elettromeccaniche delle Sottostazioni Elettriche di Conversione, attive in alcuni casi dagli anni '70, in altri dagli anni '80, che presentano un elevato grado di obsolescenza, ed il rinnovo e la sostituzione di tutta la linea aerea di contatto, inclusi i pali e i portali di sostegno.

Attualmente è in corso la realizzazione dei blocchi di fondazione e la posa dei pali lungo la linea³³, è stata attivata la nuova sottostazione elettrica di Rombon (Lambrate); sono in fase di conclusione le attività presso la nuova sottostazione elettrica a tiristori di Cassina de' Pecchi che verrà messa in funzione nel mese di luglio 2018 e sono state installate le nuove cabine elettriche nelle stazioni di Gorgonzola, Cernusco e Cassina de' Pecchi. Nel corso del 2018 inizieranno i lavori di rifacimento delle sottostazioni elettriche di Cascina Gobba e Gorgonzola.

Per evitare di condizionare la circolazione dei treni, i lavori si svolgono tra le 2.00 e le 5.00 circa del mattino quando il servizio è fermo, con l'impiego di specifiche attrezzature per la minor produzione possibile di rumore.

Secondo il cronoprogramma gli interventi saranno completati entro il 2019.

1.6 L'accessibilità

Nel mese di aprile 2017 nella stazione M2 di Romolo sono stati aperti all'esercizio due ascensori di collegamento con la stazione FS che, insieme ai due impianti tra mezzanino e banchine inaugurati nel 2016, hanno reso completamente accessibile la stazione.

Nel corso del 2018 è prevista la conclusione dei lavori finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche della stazione M2 di Villa Fiorita nella quale sono stati realizzati due ascensori, di cui sono in corso i collaudi, e rampe di accesso

³³. A maggio 2018 sono stati completati circa 515 blocchi e sono stati posati circa 145 pali.

alla stazione; in autunno verrà avviata la seconda fase del progetto³⁴.

Sono stati presentati al Comune i progetti per l'installazione di nuovi ascensori nelle stazioni di Porta Genova FS, Moscovia e Piola sulla M2.

Nel mese di giugno 2017 si è conclusa la prima fase del piano di sostituzione delle scale mobili, finanziato dal Comune di Milano, che a partire dal 2012 ha consentito il rinnovo di 91 impianti in 34 stazioni delle linee metropolitane 1 e 2³⁵; il piano prevede anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti: a fine giugno sono stati eseguiti oltre 610 interventi nelle stazioni delle Linee 1, 2 e 3.

Entro il 2018 verrà avviata la procedura, mediante gara pubblica, per l'affidamento dei lavori di sostituzione di ulteriori 14 impianti nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS (1), San Babila (2), Pagano (1), Lampugnano (2), Uruguay (2), Bonola (2), S. Leonardo (2) sulla Linea 1 e di Caiazzo (1) e Loreto (1) sulla Linea 2.

L'accessibilità per i passeggeri con disabilità motoria

Come detto in precedenza, nel 2018 è prevista la conclusione della prima fase dei lavori di manutenzione straordinaria finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche nella stazione M2 di Villa Fiorita in cui sono state realizzate le infrastrutture per l'installazione di due nuovi ascensori che collegheranno le banchine con il sovrappasso; in questa fase sono stati ristrutturati anche i servizi igienici ubicati all'interno della stazione per garantire l'accessibilità alle persone

³⁴. Nella prima fase, oltre ai lavori per dotare la stazione di ascensori e di rampe di accesso, a Villa Fiorita è stato realizzato anche un nuovo accesso lungo la banchina in direzione Milano, sono stati installati nuovi tornelli, nuovi impianti di illuminazione a led in banchina, nel sovrappasso e nell'atrio, è stato riqualificato l'impianto di videosorveglianza con l'installazione di nuove telecamere ed è stata rinnovata la segnaletica; nella seconda fase saranno avviate le attività di realizzazione delle nuove strutture di mascheramento delle due scale e del corridoio di scavalco della linea, di rinnovo della copertura e del rivestimento lungo le banchine e la pavimentazione esterna alla stazione.

³⁵. Sulla Linea 1 sono stati sostituiti 56 impianti nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS (2), Sesto Marelli (2), Sesto Rondò (2), Villa San Giovanni (2), Precotto (2) Gorla (2), Turro (2), Rovereto (2), Pasteur (2), Lima (2), Loreto (2), P.ta Venezia (4), Palestro (2), San Babila (2), Cairoli (3), Cordusio (3), Cadorna FN (4), Conciliazione (2), Pagano (2), Buonarroti (2), Amendola (2), Lotto (2), QT8 (2), Bande Nere (2), Molino Dorino (2); sulla Linea 2 sono stati sostituiti 35 impianti nelle stazioni di Romolo (2), Moscovia (7), Lanza (6), Cadorna FN (4), S. Ambrogio (3), S. Agostino (3), P.ta Genova FS (3), Cologno Centro (2), Gessate (5).

con disabilità.

Nel 2018 è stato avviato il processo di affidamento mediante gara pubblica per la sostituzione dei montascale presenti sulle linee M1 e M2³⁶ con modelli dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità; nel corso dell'anno si darà inizio al processo di affidamento dei lavori mediante gara pubblica per la realizzazione di interventi volti al superamento delle barriere architettoniche, che prevedono l'installazione di ascensori nelle stazioni di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate sulla M2.

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

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

Nel 2018 sarà eseguito l'intervento di adeguamento delle due banchine di fermata in corso Ventidue Marzo sul lato verso piazza Cinque Giornate e, nel mese di gennaio 2019, di quelle in via Procaccini tra via Messina e piazza Cimitero Monumentale con dimensioni tali da consentire la fuoriuscita della pedana dal tram per favorire l'accesso alla vettura e la discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina; tra il 2019 e il 2020, nell'ambito del progetto Linee T e corridoi veloci, è previsto l'adeguamento di altre 84 fermate, di cui 58 afferenti alle linee tranviarie 4, 9, 12, 27 e 26 afferenti alla linea tranviaria 24.

Gli investimenti per il rinnovo della flotta effettuati nel corso degli ultimi anni hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi circola con questo allestimento l'intera flotta degli autobus, il 47% dei filobus e il 45% dei tram urbani.

Come detto in precedenza, è in corso il revamping³⁷ di 51 tram della serie 4900, intervento che, per quanto riguarda l'accessibilità, prevede l'installazione sulle

36. Ad eccezione di quelli installati nella stazione di Precotto.

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

vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; ad oggi sono 39 i tram tipo 4900 rinnovati³⁸. L'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la linea 12 e la 16.

L'accessibilità per i passeggeri con disabilità visiva

Nei primi mesi del 2018 sono terminate le attività di riqualificazione della stazione Centrale FS M2 che hanno riguardato anche il rifacimento della pavimentazione delle banchine e dei corridoi con la posa di percorsi LOGES per non vedenti e ipovedenti³⁹.

Come detto in precedenza, nel 2017 sono stati avviati i lavori per rendere pienamente accessibile la stazione di Villa Fiorita M2, nell'ambito dei quali sono stati posati percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) e mappe tattili nell'atrio e in banchina.

In tutte le stazioni delle Linee M1, M2 e M3 è attivo il sistema di annuncio vocale del nome della fermata ad eccezione dei capilinea⁴⁰; l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno è in funzione sulla M1 nella tratta Sesto Marelli-Pagano per comunicare la destinazione dei convogli diretti a Rho Fieramilano/Bisceglie; sulla M2 il sistema è attivo in tutte le stazioni tra Cascina Gobba e Famagosta, in entrambe le direzioni, per annunciare la destinazione dei convogli diretti a Cologno Nord/Gessate e verso i capilinea P.za Abbiategrasso/Assago Milanofiori Forum. Sull'intera M1 la copertura audio è estesa, oltre che alle banchine, anche a tutto l'ambiente del mezzanino ed ai corridoi.

I nuovi treni Leonardo in circolazione sulla M1 e sulla M2 e i treni Meneghino in circolazione sulla M1, M2 e M3 sono dotati di un sistema audio/video di annuncio di prossima fermata e di destinazione del treno.

Sulla Linea M5 i percorsi LOGES conducono dal mezzanino alla banchina in corrispondenza delle porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta di

38. In merito agli interventi di revamping si veda il paragrafo 1.4 Il rinnovo della flotta a pag. 31.

39. La posa dei percorsi LOGES al piano mezzanino della stazione di Centrale FS M2 è stata eseguita nel 2015.

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

persone o di oggetti sui binari. In tutte le stazioni della M5 è attivo l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno; tutti i treni sono dotati del sistema di annuncio sonoro e visivo tramite display di prossima fermata.

In superficie tutte le banchine interessate da lavori di adeguamento per l'accessibilità dei passeggeri con disabilità motoria vengono anche attrezzate con percorsi LOGES⁴¹.

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

L'accessibilità per i passeggeri con disabilità uditiva

Nelle banchine di tutte le stazioni delle linee metropolitane⁴² e nei mezzanini di alcune stazioni⁴³ delle Linee M1, M2 e M3 sono presenti display che indicano la destinazione del treno in arrivo e il tempo di attesa del convoglio; su queste tre linee l'annuncio di destinazione e di prossima fermata è attivo sugli schermi a bordo dei treni Meneghino e dei nuovi treni Leonardo, mentre sui treni di vecchia generazione che hanno subito interventi di rinnovo e su alcuni treni della M3⁴⁴ sono presenti display a led che indicano soltanto la destinazione del treno; sulla M5 tutti i treni sono dotati di display che segnalano la prossima fermata e su quale lato del treno verranno aperte le porte.

In superficie sulla quasi totalità (99%) degli autobus in circolazione sulle linee urbane sono presenti display o monitor con sistema di annuncio visivo di prossima fermata, di cui circa la metà dotati di video con indicazione del percorso

41. Per le informazioni riguardanti i lavori effettuati e i progetti in corso, funzionali anche al miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità visiva, si veda il paragrafo precedente.

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

43. I display sono presenti nei mezzanini delle stazioni di Rho Fieramilano, Pero, Lotto, Amendola, Cadorna FN, Cairoli, Duomo e San Babila sulla M1, di Assago Milanofiori Forum, Assago Milanofiori Nord, Garibaldi FS e Lambrate FS sulla M2, di Duomo e di Rogoredo FS sulla M3.

44. Pari complessivamente al 36% del totale dei treni in circolazione sulle Linee M1, M2 e M3.

di linea, di prossima fermata e delle coincidenze con altre linee; il sistema di annuncio visivo è presente sui display a bordo dei tram Sirio e degli Eurotram, che costituiscono il 36% del parco tranviario, e sul 46% dei filobus.

La formazione del personale

Anche nel 2017 è proseguita la campagna interna di sensibilizzazione e di formazione del personale di front-line per la gestione della relazione con le persone con disabilità; per tutto il personale neoassunto⁴⁵ è prevista un'attività di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed una formazione specifica relativa al corretto utilizzo dei dispositivi di bordo per facilitare l'accesso ai mezzi pubblici da parte della clientela con difficoltà motoria o in carrozzina.

La comunicazione

Sul fronte della comunicazione la sezione del sito www.atm.it denominata Passeggeri con disabilità è costantemente aggiornata in particolare con le informazioni relative all'accessibilità delle stazioni della metropolitana. L'applicazione GiroMilano è stata ottimizzata specificando per ogni fermata delle quattro linee della metropolitana le informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader: questo consente di arrivare ai risultati di percorso anche solamente ascoltando quanto elaborato dal programma; il formato accessibile, essenziale e in bianco e nero per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso.

Con le stazioni di Gorla e Precotto sulla M1, Romolo sulla M2, Comasina e Crocetta sulla M3 è stato completato nel 2017 il rinnovo della segnaletica posta sugli ingressi della metropolitana con l'indicazione della posizione dell'ascensore o del montascale rispetto alla superficie; l'obiettivo del progetto era di rendere evidente questa informazione specialmente nelle fermate in cui gli impianti

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

non sono facilmente individuabili dall'esterno. Il progetto ha interessato alcune stazioni delle linee M1, M2 e M3 mentre è stata esclusa la linea M5 poiché gli ascensori sono sempre ben visibili dall'esterno delle stazioni.

A Pagano M1 sono stati effettuati interventi sulla segnaletica finalizzati a rendere maggiormente visibili i percorsi dedicati ai passeggeri con disabilità in carrozzina.

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 e quelle presenti sul territorio (Polizia di Stato, Carabinieri, Polizia Locale, Guardia di Finanza), con particolare attenzione alle linee di trasporto ad alta frequentazione, ai parcheggi gestiti da ATM e alle aree di interscambio tra la metropolitana e le ferrovie. Le attività di security vengono pianificate in relazione sia alle necessità di vigilanza e tutela del patrimonio sia a quelle legate di volta in volta a eventi particolari (concerti, eventi culturali e sportivi), avendo costantemente presenti l'evoluzione del contesto esterno e gli accadimenti a livello nazionale e internazionale.

Nel 2017 si è registrata una significativa riduzione del numero delle aggressioni al personale aziendale (-29% rispetto al 2016), del numero degli imbrattamenti dei treni della metropolitana (-30% rispetto al 2016) e degli atti vandalici in metropolitana e in superficie.

Lo scorso anno ATM ha completato il primo ciclo di formazione di Guardie Particolari Giurate per il conseguimento della certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria rilasciata dalla Questura di Milano, avviando il processo di selezione e formazione per l'incremento delle risorse impiegate nel settore Security; nel 2018 è previsto il raggiungimento dell'obiettivo di 130 Guardie Particolari Giurate certificate da impiegare nei servizi di sicurezza sussidiaria tra cui: presidio delle principali stazioni della metropolitana, vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, vigilanza nelle sedi, nei depositi e nei parcheggi ATM.

Il Comitato Sicurezza ATM ha riunito anche nel 2017, con maggiore frequenza rispetto al passato, tutte le componenti istituzionali impegnate sul territorio per garantire la sicurezza dei cittadini (Polizia, Carabinieri, Polizia Locale) insieme ai

referenti ATM delle Direzioni operative; ha analizzato le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e segnalazioni che provengono dai vari settori aziendali, programmando attività anche congiunte mirate a risolvere criticità ripetute o a monitorare fenomeni potenzialmente critici intervenendo per scongiurarne la proliferazione. Dall'esperienza e dal confronto costante con i rappresentanti delle Forze di Polizia è nato un progetto di condivisione di procedure operative, intrapreso in via sperimentale negli ultimi mesi del 2017, che ha posto le basi per le attività di vigilanza, formazione ed esercitazione che verranno sviluppate nel corso del 2018.

Con l'incremento del personale avviato nel 2017, destinato in parte anche alla Centrale Operativa Security, si prevede inoltre lo spostamento e l'inserimento della stessa all'interno del complesso delle Centrali Operative dell'esercizio metropolitano e di superficie. Nel contempo verrà ultimato il processo di qualificazione del personale addetto al monitoraggio e alla gestione delle oltre 5.000 telecamere e dei quasi 4.000 allarmi, che garantiscono il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 agli addetti Security ATM.

02 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata

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

2.1 Il Radiobus di Quartiere

Il servizio del Radiobus di Quartiere risponde alla domanda di spostamento in sicurezza nelle ore serali e notturne all'interno del quartiere. È attivo in quattordici 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 al capolinea un Radiobus in corrispondenza 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 presenti nelle vie dove non passano i mezzi pubblici. I vantaggi offerti dal servizio sono i minori tempi di attesa, maggior sicurezza, l'aumento del numero delle fermate, l'incremento della frequenza di passaggio delle vetture, la comodità del trasporto a chiamata e la possibilità di acquistare il biglietto a bordo senza sovrapprezzo.

Il servizio è attualmente 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)⁴⁶, Bruzzano-Niguarda (Q52), Bonola-Gallaratese (Q68), Sant'Ambrogio-Promessi Sposi (Q71), Udine-Rizzoli (Q75), Portello-San Siro (Q78), Chiesa Rossa-Gratosoglio (Q79), Adriano-Precotto (Q86) e Santa Giulia-Rogoredo (Q88).

Tutte le informazioni relative alle modalità di accesso al Radiobus di Quartiere, tra cui la tariffa e gli orari di partenza ai capilinea, sono disponibili sul sito www.atm.it.

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 Callbus, 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, in alcune aree di interesse pubblico del comune di Rozzano e nel comune di Milano presso l'Istituto Don Calabria (via dei Missaglia, 117). 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.

⁴⁶. La linea Q46 è attiva dalle 22.00 all'1.00 di notte.

03 I parcheggi e la sosta

3.1 I parcheggi di interscambio

ATM gestisce per conto del Comune di Milano 22 parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio del Comune in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate in zone periferiche, in prossimità di linee di superficie o in zone di grande afflusso di veicoli e nei Comuni di Cologno Monzese e di Gessate nei pressi delle fermate della metropolitana.

I parcheggi sono: Lampugnano, Bisceglie, Caterina da Forlì, Molino Dorino, S. Leonardo, Cascina Gobba, Famagosta, Romolo multipiano, Romolo, Cologno Nord, Gessate, Crescenzago, Maciachini, S. Donato Emilia, S. Donato Paullese, Rogoredo, Forlanini, Molinetto di Lorenteggio e Quarto Oggiaro detti di interscambio, Einaudi e Cassiodoro detti a rotazione e Lodi accessibile soltanto con abbonamento; il parcheggio Cassiodoro, ubicato in corrispondenza della fermata Tre Torri della Linea 5 della metropolitana⁴⁷, è stato aperto nel mese di ottobre 2017.

In tutte le strutture sono disponibili spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità muniti del contrassegno disabili⁴⁸; in alcuni parcheggi vi sono posti dedicati alle donne, caratterizzati dal colore rosa, che sono collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio⁴⁹.

Nei parcheggi di interscambio sono in vigore tariffe orarie giornaliere agevolate e tipologie di abbonamento quali settimanali, mensili e annuali suddivise per fascia oraria di utilizzo che possono essere caricate presso le casse automatiche sulla tessera elettronica ATM; nei parcheggi Einaudi e Cassiodoro sono in vigore tariffe a rotazione oraria e tipologie di abbonamento quali mensili, trimestrali ed annuali 24 ore su 24; il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24⁵⁰.

⁴⁷. Per l'ubicazione dei parcheggi si veda la mappa pubblicata a pag. 44.

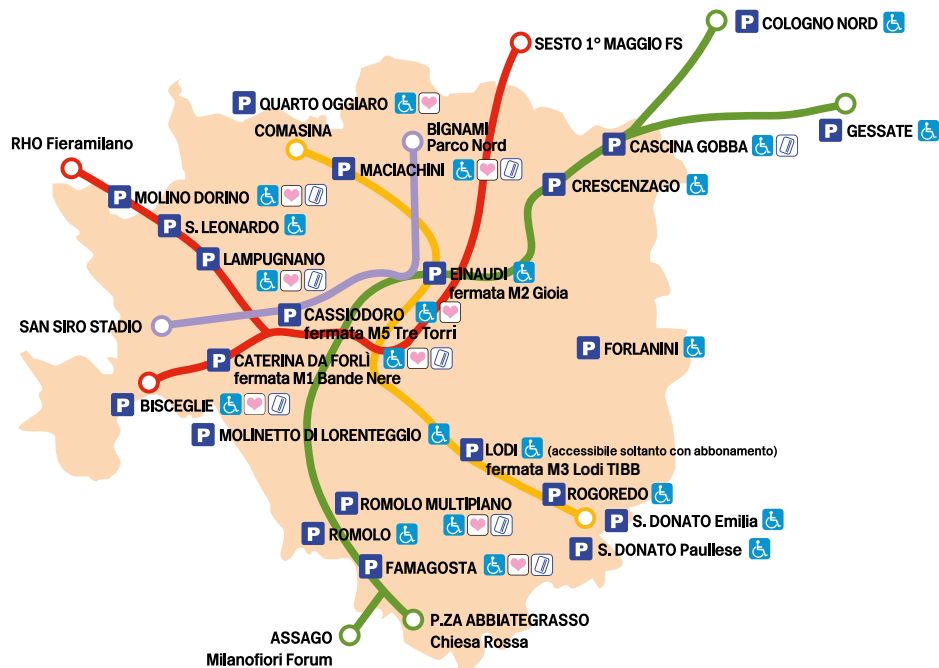
⁴⁸. Per poter usufruire della gratuità è necessario essere in possesso del contrassegno disabili e presentarsi agli sportelli Info Park all'interno di ciascun parcheggio per la validazione del ticket che consente l'uscita.

⁴⁹. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pag. 44.

⁵⁰. In tutti i parcheggi il pagamento si effettua alle casse automatiche o direttamente agli operatori presso gli sportelli Info Park; 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.

Mappa dei parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2018)



P PARCHEGGI GESTITI DA ATM

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PER PERSONE CON DISABILITÀ

PARCHEGGIO CON POSTI AUTO PRIORITARI PER DONNE

PARCHEGGIO CON ACCESSO CON TESSERA ELETTRONICA ATM

LINEA ROSSA M1

LINEA VERDE M2

LINEA GIALLA M3

LINEA LILLA M5

CAPILINEA DELLA RETE METROPOLITANA

I parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2018)

	DENOMINAZIONE PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
M1	LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ ⁵¹ , 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	EINAUDI ⁵¹	da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 21.30; sabato dalle 7.30 alle 14.00
	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO MULTIPIANO	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	ROMOLO, COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
	CRESCENZAGO	da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 20.00
M3	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
	LODI ⁵¹	accessibile soltanto agli abbonati al parcheggio
M5	CASSIODORO ⁵¹	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	FORLANINI ⁵¹ , MOLINETTO DI LORENTEGGIO ⁵¹ , QUARTO OGGIARO ⁵¹	tutti i giorni 24/24 ore

51. Il parcheggio Caterina da Forlì si trova vicino alla stazione Bande Nere della M1, Einaudi è ubicato in piazza Einaudi nelle vicinanze della fermata M2 Gioia, 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 zone e hanno orari, tariffe e durata diverse.

Le zone sono:

- > Area C: Centro storico e bastioni
- > Corona filoviaria
- > Ambiti extrafiloviari
- > Ambito San Siro
- > Aree ospedaliere in ambito filoviario ed extrafiloviario
- > Bus turistici (zona Pagano in via del Burchiello, Bastioni di P.ta Venezia in via Città di Fiume, via Valtellina e via del Mugello).

La modalità, le tariffe e la durata della sosta sono indicate sulla segnaletica stradale verticale in prossimità dell'area di sosta.

La sosta può essere pagata tramite:

- > app per smartphone (scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone) che rendono possibile il pagamento dell'effettiva durata di sosta. Esse sono: MyCicero di Pluservice disponibile su www.mycicero.it, EasyPark di EasyPark Italia su www.easyparkitalia.it, TelepassPay di Telepass⁵² su www.telepass.it;

⁵². Pluservice, EasyPark e Telepass sono società selezionate attraverso una manifestazione di interesse pubblicata da ATM nel mese di febbraio 2015.

- > parcometri con moneta e con carte bancarie⁵³; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico ed acquistare i ticket di ingresso in Area C;
- > schede cartacee Gratta&Sosta;
- > abbonamenti Extrafiloviari ordinari e Abbonati TPL⁵⁴ disponibili, attualmente in formato Gratta&Sosta mensile, presso la rete di vendita di ATM (rivendite autorizzate e ATM POINT) i primi e presso gli ATM POINT i secondi;
- > abbonamenti Agevolati⁵⁵ per tutti gli ambiti di sosta disponibili, attualmente in formato Gratta&Sosta mensile, per alcune categorie di lavoratori (turnisti, operatori locali, addetti agli esercizi commerciali come ad esempio bar e ristoranti, addetti a funzioni di primaria utilità pubblica); sono in vendita presso l'ATM POINT di Duomo, previa istruttoria autorizzativa condivisa con il Comune di Milano;
- > crediti agevolati tramite app (ex tessere a scalare agevolate): per alcune categorie di lavoratori (agenti di commercio, manutentori) è possibile acquistare un credito per sostare a tariffa agevolata, previa istruttoria autorizzativa condivisa con il Comune di Milano.

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

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. Gli abbonamenti ordinari e per TPL, attualmente disponibili in formato Gratta&Sosta, saranno digitalizzati sull'app MyCicero di Pluservice entro il mese di ottobre.

⁵⁵. Gli abbonamenti agevolati, attualmente disponibili in formato Gratta&Sosta, saranno digitalizzati sull'app MyCicero di Pluservice entro il mese di ottobre.

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.

04 BikeMi, il servizio di bike sharing

ATM gestisce il bike sharing station based⁵⁶ BikeMi della città di Milano, sistema di trasporto pubblico da utilizzare per gli spostamenti fino ad un massimo di 2 ore per ciascun viaggio⁵⁷.

Il servizio di condivisione della bicicletta fa parte della piattaforma integrata di mobilità che l'Azienda ha sviluppato per la città: a disposizione ad oggi 3.650 biciclette tradizionali, 1.000 biciclette a pedalata assistita, 280⁵⁸ stazioni attive e altre 4 in fase di installazione collocate tra il centro e la cerchia filoviaria e, all'esterno di quest'ultima, lungo le principali vie di accesso alla città. In accordo con il Comune ATM sta sviluppando alcuni progetti per accrescere il servizio con ulteriori 40 stazioni, 630 biciclette tradizionali e 150 biciclette a pedalata assistita dotate di seggiolino per bambini. BikeMi è attivo dalle 7.00 all'1.00 di notte, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno; l'orario viene esteso in primavera/estate e in occasione di eventi speciali. Al servizio si accede con abbonamento in vendita in tre tipologie: annuale, settimanale e giornaliero. Con lo stesso abbonamento è possibile prelevare presso tutte le stazioni sia le biciclette tradizionali sia quelle a pedalata assistita; a seconda del tipo di bicicletta scelta cambiano le condizioni tariffarie di utilizzo.

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

- > collegandosi a www.bikemi.it ottimizzato per mobile;
- > recandosi presso uno degli ATM POINT;
- > chiamando l'Infoline ATM 02.48.607.607 (soltanto per gli abbonamenti settimanali e giornalieri);
- > app BikeMi per smartphone.

Per informazioni sul servizio: totem presenti nelle stazioni BikeMi; www.bikemi.it; info@bikemi.it; Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana); sportelli ATM POINT; 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. Per viaggio si intende l'itinerario seguito sulla bicicletta dalla stazione di partenza a quella di arrivo, indipendentemente se è la stessa stazione o una diversa.

⁵⁸. Dati aggiornati a maggio 2018.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

01 Gli indicatori

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.3 e 1.4 sono presenti i valori delle performance di ATM consuntivati al 31.12.2017 e gli obiettivi al 31.12.2018 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 locale⁵⁹

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*			
	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

* Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

⁵⁹. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

REGOLARITÀ

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*			
	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Autobus	98,2%	99,1%	98,2%
Tram	97,5%	98,9%	97,5%
Filobus	97,7%	98,8%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,8%	99,6%

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

PUNTUALITÀ*			
	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Autobus	97,6%	99,3%	97,6%
Tram	97,8%	99,2%	97,8%
Filobus	97,2%	99,2%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,7%	99,5%

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

COMFORT

AFFOLLAMENTO*			
	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Linee di superficie	≤70%	40,3%	≤70%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤80%	44,8%	≤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 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	82,7%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	69,2%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA			
	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90%	100%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due Unità di Trazione del treno	100%	95,7%	100%

AMBIENTE

	EURO 0	EURO 2 CON FAP* ED EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2017	0%	52,8%	28,6%	18,6%
Proiezione 2018	0%	44,5%	28,5%	27%

* FAP=Filtro antiparticolato

SICUREZZA

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI*

TIPO DI VETTURE	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Autobus	≤24,4	11,2	≤24,4
Tram	≤19,9	7,7	≤19,9
Filobus	≤31,4	8,8	≤31,4
Treni della metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	4,2	≤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 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Linea 1	1.246	1.246	1.246
Linea 2	930	930	930
Linea 3	817	817	817
Totale	2.993	2.993	2.993*

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Autobus	100%	83,7%	100%

1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana⁶⁰

DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA*

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Linea 5	99,87%	99,77%	in corso di ufficializzazione

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

REGOLARITÀ DELL'ESERCIZIO*

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Linea 5	99,74%	99,85%	in corso di ufficializzazione

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

PUNTUALITÀ DELL'ESERCIZIO*

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Linea 5	99,36%	99,75%	in corso di ufficializzazione

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

60. 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 chiamata⁶¹

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** (Callbus).

COMFORT

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
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 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
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.

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

SICUREZZA

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Incidentalità*	≤24	Milano → 5,45 Peschiera Borromeo → 5,80 Basiglio → 0	≤24

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

1.4 I parcheggi di interscambio⁶²

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Disponibilità degli impianti di bigliettazione e pagamento*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	97,4%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	94,4%	≥98%
Disponibilità degli impianti di struttura (ascensori)*	≥98%	98,18%	≥98%

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

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.

ACCESSIBILITÀ

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
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.

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2017	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2017	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Bisceglie	1.354	32	27
Cascina Gobba	1.384	28	28
Cassiodoro	350	7	7
Caterina da Forlì**	399	7	8
Cologno Nord	651	22	13
Crescenzago	544	10	11
Einaudi	727	18	10
Famagosta	2.196	45	44
Forlanini**	237	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.830	36	37
Lodi	63	2	1
Maciachini	310	7	6
Molinetto di Lorenteggio***	137	4	3
Molino Dorino	1.657	40	33
Quarto Oggio***	27	7	1
Rogoredo	701	14	14
Romolo	245	5	5
Romolo multipiano	270	7	5
S. Donato Emilia	966	20	19
S. Donato Paullese	977	20	20
S. Leonardo	325	9	7
Totale	15.792	356	313

NOTE RIFERITE ALLA TABELLA DI PAG. 59

* 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.

05



L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE

01 L'informazione al cliente

ATM informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- > account Twitter @atm_informa attivo dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00 e, in occasione di eventi di particolare rilevanza, anche durante i fine settimana o nelle ore serali. I tweet, inviati dalle Sale Operative delle linee di superficie e delle metropolitane, aggiornano in tempo reale i passeggeri sulla circolazione dei mezzi ATM e sulle modifiche di percorso, sulle variazioni del servizio programmate in concomitanza a eventi speciali come fiere e festività. L'account risponde anche alle richieste e alle segnalazioni dei passeggeri; per i viaggiatori stranieri è inoltre disponibile l'account @ATMTravelAlerts che fornisce informazioni e supporto in lingua inglese. @atm_informa è tra i primi account Twitter di Infomobilità attivi in Italia con oltre 86.000 tweet pubblicati ed oltre 268.000 follower⁶³;
- > account Instagram atm_milano. La community di ATM sul social network conta circa 13.800 follower⁶⁴ e racconta, attraverso scatti inediti e degli utenti, il legame tra l'Azienda, i suoi mezzi, la città e i passeggeri. In occasione di concerti e grandi eventi, attraverso anche la funzione delle Stories fornisce informazioni su servizi straordinari e potenziamenti;
- > applicazione mobile ATM Milano scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android, iOS e Windows Phone. Tra le diverse funzioni: Calcola percorso che mostra anche il costo del biglietto relativo a ciascuna delle opzioni di viaggio prescelte, News con le informazioni dell'Infotraffico sulla situazione della circolazione dei mezzi, alert in caso di eventuali perturbazioni del servizio, i tweet dell'account @ATM_informa, Intorno a me segnala i punti di interesse ATM (fermate della metropolitana e di superficie, rivendite autorizzate di documenti di viaggio, BikeMi,

⁶³. Dati aggiornati a giugno 2018.

⁶⁴. Dato aggiornato a giugno 2018.

parcheggi gestiti da ATM ecc.); la funzione Acquisto biglietti consente al cliente di acquistare direttamente e in qualsiasi momento alcune tipologie di documenti di viaggio con PayPal o con carta di credito. Nell'app sono inoltre presenti informazioni generiche sul servizio, per i passeggeri con disabilità e relative a biglietti e abbonamenti, parcheggi e sosta, modalità di viaggio. A dicembre 2017 è stata rilasciata la nuova versione, ulteriormente aggiornata a febbraio 2018, caratterizzata da un nuovo design, da una migliore accessibilità alle informazioni e arricchita da nuove funzionalità che consentono un'ampia modalità di fruizione dei servizi di mobilità integrata nell'area metropolitana di Milano; sulla home page sono presenti sia gli accessi rapidi alle funzioni più utilizzate come la geolocalizzazione, i percorsi, le linee, la ricerca e l'acquisto biglietti sia informazioni in tempo reale come lo stato delle linee della metropolitana, il tempo residuo dei biglietti convalidati, i tweet, le infotraffico, lo schema della rete metropolitana, i preferiti e l'accesso ai contenuti per viaggiare sui mezzi ATM; un progetto di sviluppo ha riguardato in particolare la disponibilità delle informazioni relative ai servizi di sharing: sulle mappe sono presenti le posizioni delle auto del car sharing, gli stalli del bike sharing con indicatore della disponibilità di biciclette, i tracciati delle piste ciclabili, le partenze e gli arrivi presso le stazioni ferroviarie e gli aeroporti;

- > sito internet e sito mobile www.atm.it che offrono tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, info traffico con le modifiche programmate del servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di ATM, consentono la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità del GiroMilano, la ricarica abbonamenti online (settimanali, mensili e annuali); nel 2017 l'applicazione GiroMilano è stata ottimizzata specificando per ogni fermata delle linee della metropolitana le informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader. La versione mobile è stata potenziata al fine di garantire le informazioni necessarie in special modo a chi è in possesso di telefono smartphone che non è in grado di supportare l'installazione dell'app ATM Milano; in particolare è possibile consultare la mappa e interagirvi visualizzando le informazioni ad

essa correlate⁶⁵;

- > Infoline ATM 02.48.607.607 fornisce informazioni su orari, percorsi, tariffe e iniziative dell'Azienda; è attiva tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità;
- > 6 ATM POINT, uffici informazioni e di vendita di documenti 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;
- > piani linea e orari esposti alle fermate di superficie e della metropolitana;
- > annunci sonori a bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni della metropolitana;
- > display elettronici presso le pensiline delle fermate di superficie che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio;
- > monitor presenti lungo le banchine delle stazioni metropolitane di maggior flusso di passeggeri;
- > monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso delle principali stazioni della metropolitana;
- > video bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi e notizie sulla promozione del servizio;
- > brochure tematiche dedicate alle agevolazioni tariffarie per le famiglie, agli abbonamenti per i senior, agli abbonamenti per i giovani under 26 e per gli studenti, alle offerte riservate alle aziende, ai comuni e alle scuole, al trasporto della bicicletta a bordo della metropolitana e di alcune linee di tram, tutte

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

scaricabili dal sito e in distribuzione gratuita agli ATM POINT presso cui è disponibile gratuitamente anche la mappa della rete ATM; quest'ultima è in distribuzione gratuita anche in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione;

- > campagne informative (modifiche della rete di trasporto, abbonamento studenti,...), comportamentali per sensibilizzare i passeggeri al rispetto delle regole di viaggio, campagne per la promozione dei servizi di ATM (acquisto biglietto con l'app ATM Milano e con sms,...);
- > video informativi sulle regole di viaggio diffusi quotidianamente sui monitor presenti nelle stazioni della metropolitana;
- > newsletter ATM informa che diffonde via e-mail informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sulle modifiche di percorso delle linee di trasporto;
- > pagina Lineadiretta all'interno del quotidiano gratuito Metro, distribuito dal lunedì al venerdì nelle stazioni della metropolitana. La pagina racconta quotidianamente novità e iniziative di ATM; è disponibile giornalmente anche in versione digital sulla pagina di ATM all'interno della piattaforma di pubblicazione gratuita Medium.

Assistenza alla clientela

La squadra di Assistenti alla Clientela offre supporto informativo, anche in lingua straniera, riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai documenti di viaggio. Gli Assistenti sono addetti agli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazione con i Clienti, vendono i documenti di viaggio in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, forniscono informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi.

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

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

Tutte le segnalazioni della clientela, da qualsiasi canale provengano (sito internet www.atm.it, app ATM Milano, Infoline ATM, posta, consegne a mano) sono gestite tramite un sistema Customer Relationship Management a cui accedono tutti i settori aziendali. Il sistema ottimizza l'affidabilità dell'intero processo e garantisce un monitoraggio puntuale dei tempi di risposta al cliente.

Nel 2017 sono pervenuti complessivamente 22.838 reclami, con un incremento rispetto al 2016 pari al 2,40%. Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi all'Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai documenti di viaggio così come rilevato nel 2016; al secondo posto i reclami relativi a Puntualità, regolarità e frequenza del servizio in aumento del 16,49% e al terzo posto i reclami relativi al Comportamento del personale di front-line con un incremento dell'8,40%.

DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER CATEGORIA PERVENUTI NELL'ANNO 2017

CATEGORIA	NUMERO RECLAMI 2017
Accessibilità ai mezzi, agli impianti, ai documenti di viaggio	6.010
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	5.800
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	5.051
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	651
<i>reclami per sciopero</i>	98
Comportamento del personale di front-line	3.924
Comfort	1.302
Sicurezza	1.188
Informazione	889
Tariffe e regolamenti	770
Rete di superficie	447
Impatto ambientale	334
Parcheggi e SostaMilano	298
Varie	1.876
Totale	22.838

03 Sporgere un reclamo, fornire un suggerimento

Tutti i servizi affidati ad ATM dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio in vigore dal 1° maggio 2010 sono regolati da un'unica policy dei reclami. Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diversi canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento: Infoline ATM, i moduli presenti sul sito internet e sulla app ATM Milano, il modulo cartaceo che può essere inviato per posta oppure consegnato a mano.

Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazione con i Clienti, a cui ci si può rivolgere di persona negli orari di apertura al pubblico sotto indicati. 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 2016/679.⁶⁶

Attraverso l'Infoline ATM

È possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento attraverso l'Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), attiva tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 solo per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità.

Attraverso il sito internet www.atm.it e la app ATM Milano

Sul sito di ATM sono disponibili i moduli predisposti per l'invio dei reclami e dei suggerimenti.

Ciascun modulo, raggiungibile dalla home page, è ampiamente dettagliato per facilitare la compilazione; lo spazio a disposizione per la descrizione è di 800 battute. I messaggi pervenuti vengono raccolti dall'Ufficio Relazione con i Clienti.

⁶⁶. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

È possibile scrivere all'Ufficio Relazione con i Clienti anche tramite l'app ATM Milano, alla sezione Informazioni/ATM Risponde.

Attraverso il modulo cartaceo

Il cliente può inviare i propri reclami e i propri suggerimenti anche attraverso il modulo cartaceo Comunicazioni della clientela in distribuzione presso tutti gli ATM POINT.

Il modulo è stato studiato per rendere più immediata la compilazione da parte del cliente e, al tempo stesso, per rendere più rapido e uniforme sia il processo di raccolta delle informazioni sia di risposta da parte di ATM. Sono comunque accettati anche reclami e suggerimenti su carta semplice a condizione che siano chiaramente espressi nome, cognome e indirizzo del mittente e che sia fornita la descrizione più precisa possibile dell'accaduto in caso di reclamo.

Il cliente può consegnare il modulo compilato, così come la comunicazione in carta semplice, scegliendo tra le seguenti possibilità:

- > direttamente agli ATM POINT;
- > per posta ad ATM S.p.A.
Ufficio Relazione con i Clienti
ATM POINT stazione metropolitana Duomo M1-M3
Piazza Duomo 20121 MILANO;
- > recandosi di persona all'Ufficio Relazione con i Clienti all'indirizzo sopra indicato, il lunedì e il mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30, il giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30.

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI*

OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
10 giorni**	3,54 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

	OBIETTIVO 2017	31.12.2017	OBIETTIVO 2018
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥85%	87,15%	≥85%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥95%	91,30%	≥95%

* Nel corso del 2018 sarà introdotta la seguente rimodulazione dei livelli di servizio:

- chiamate gestite da operatore entro 20 secondi: ≥85%
- chiamate gestite da operatore entro 30 secondi: ≥90%
- valore percentuale massimo delle chiamate abbandonate in coda: ≤5% rispetto al totale delle chiamate passate a operatore.

04 Le indagini di Customer satisfaction

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

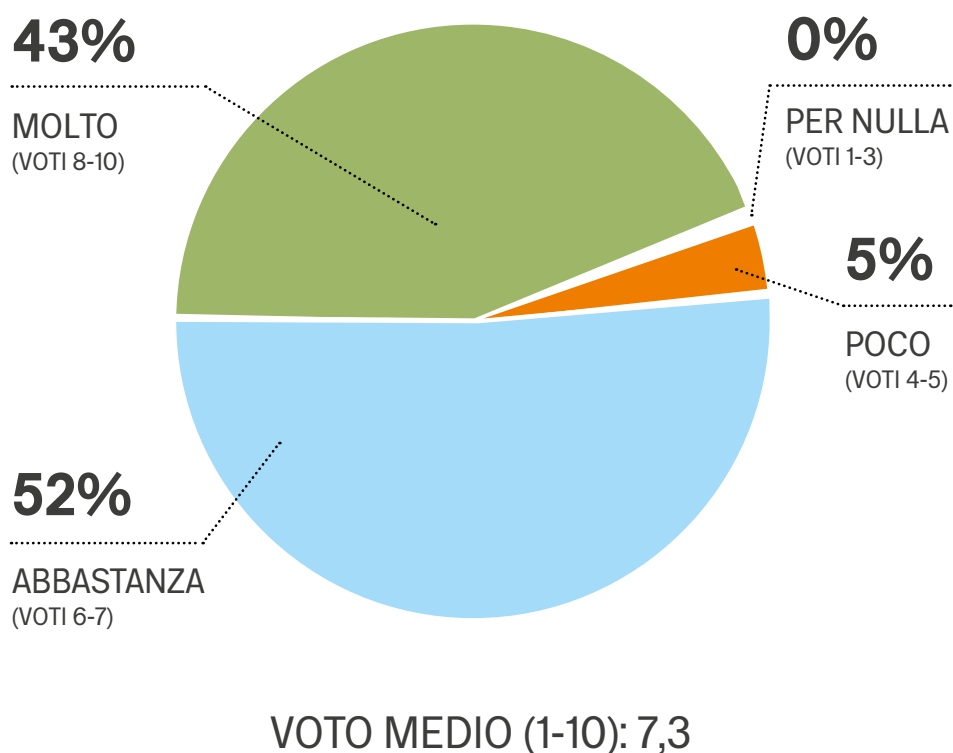
- > almeno 3.300 interviste face to face a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- > le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 22.30;
- > l'indagine segue una logica per linea, 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 2017, svolta nel mese di ottobre, la percentuale dei clienti che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti è del 95% e il voto medio risulta pari a 7,3.

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.

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO ATM

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



AREA DELLA SODDISFAZIONE

% molto + abbastanza soddisfatti: **95% DEI CLIENTI**

CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

Dati rilevati nel mese di ottobre 2017 a cura dell'istituto di ricerche Pragma-CSA.

LA SODDISFAZIONE PER I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI ottobre 2017
Facilità di acquisto dei biglietti	95%
Qualità della guida	95%
Cortesia del personale ATM	94%
Sicurezza contro il rischio di incidenti	94%
Facilità di salita e discesa dai mezzi	93%
Regolarità e puntualità del servizio	93%
Tabelle elettroniche alle fermate con i minuti di attesa	93%
Comunicazioni sui mezzi e alle fermate	92%
Frequenza delle corse	92%
Comodità dei posti a sedere	90%
Pulizia delle fermate e delle stazioni	87%
Pulizia delle vetture	87%
Climatizzazione	85%
Affollamento delle vetture	78%
Sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	76%

Dati rilevati nel mese di ottobre 2017 a cura dell'istituto di ricerche Pragma-CSA.

06



NUMERI UTILI E CONTATTI

06. NUMERI UTILI E CONTATTI

	TELEFONO	INDIRIZZO
RECLAMI E SUGGERIMENTI	Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità	ATM S.p.A. Ufficio Relazione con i Clienti ATM POINT stazione metropolitana Duomo M1-M3 Piazza Duomo 20121 Milano
INFORMAZIONI	Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana), numero attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24 soltanto per informazioni e supporto al trasporto dei passeggeri con disabilità	ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2
UFFICIO STAMPA		ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano
VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI		ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2
UFFICIO SUPPORTO CLIENTI*	02.48.03.83.45/46	ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano

* 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.

06. NUMERI UTILI E CONTATTI

DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
Lunedì e mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.30, giovedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.30	Sito internet www.atm.it : moduli per i reclami e per i suggerimenti 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 sono presenti i moduli per i reclami e per i suggerimenti
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
	e-mail: ufficiostampa@atm.it
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	L'elenco delle rivendite ATM è consultabile sul sito www.atm.it attraverso il quale è possibile anche abbonarsi ai mezzi ATM
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	e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it ; servizio.rimozioni@atm.it Fax: 02.48.03.82.70

06. NUMERI UTILI E CONTATTI

	TELEFONO	INDIRIZZO
RISARCIMENTI IN CASO DI SINISTRI	02.48.03.69.40 (valido per le denunce e per il contatto con il liquidatore). Il servizio di ricevimento via telefono 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
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
SERVIZI A CHIAMATA	Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato**, disdetta della prenotazione: per Radiobus di Quartiere e Callbus call center 02.48.03.48.03; per Chiama Bus numero gratuito 800392928 per chiamate da telefono fisso	
BIKEMI BIKE SHARING	Informazioni: Infoline ATM 02.48.607.607 (tariffa urbana)	

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

06. NUMERI UTILI E CONTATTI

DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
Viale Molise, 60 Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00	www.atm.it: è possibile effettuare la denuncia di sinistro attraverso il sito www.atm.it, sezione ATM Risponde Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90 Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61
Via Friuli, 30 Milano	www.comune.milano.it, sezione Servizi online, pagina Oggetti rinvenuti; Fax: 02.88.45.39.96 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 15.30
	www.atm.it
	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

Realizzato da

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

Design

Shaken, Milano

Milano, luglio 2018



Comune di
Milano