

CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2024



Indice

PARTE 1	INTRODUZIONE	3
	1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	4
	1.1 Cos'è la Carta della Mobilità	4
	1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	5
	1.3 Il Contratto di Servizio con SPV Metro 4 S.p.A.	6
	1.4 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	6
	1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo	7
PARTE 2	ATM SI PRESENTA	8
	1. IL PROFILO DI ATM	9
	2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI, VALORI E RESPONSABILITÀ SOCIALE	12
	3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	15
	3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	15
	3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale	17
	4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	19
	5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM	20
	6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030	20
PARTE 3	IL SERVIZIO DI ATM	25
	1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	26
	1.1 ATM in numeri	26
	1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	27
	1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana	28
	1.2.2 Il servizio della metropolitana	30
	1.3 L'andamento del servizio	32
	1.4 L'accessibilità	34
	1.5 Biglietti e abbonamenti	36
	1.6 Le norme di viaggio	37

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	38
2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel Comune di Milano	38
2.2 ChiamaBus, il servizio a chiamata nei Comuni di Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone	40
2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel Comune di Basiglio	43
3. I PARCHEGGI E LA SOSTA	44
3.1 I parcheggi di corrispondenza	44
3.2 La sosta su strada	48
3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	50
4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING	51
PARTE 4 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE	53
1. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE: I CANALI DI ATM	54
2. I RECLAMI	61
2.1 Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio	61
2.2 I reclami pervenuti nel 2023	61
2.3 Le modalità per sporgere un reclamo	63
3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	64
3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	65
3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	66
PARTE 5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	67
1. GLI INDICATORI	68
1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale	68
1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana	73
1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana	73
1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	75
1.5 I parcheggi di corrispondenza	76
PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI	86


 Parte 1

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità di ATM:

1. descrive i servizi affidati ad ATM S.p.A. dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio di competenza, del trasporto pubblico locale, del trasporto a chiamata, della sosta su strada e dei parcheggi di corrispondenza, dell'attività di rimozione e custodia dei veicoli e attraverso i contratti O&M Operation & Maintenance per la gestione del servizio della Linea 4 della metropolitana per conto di SPV Metro 4 S.p.A. e per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana per conto di Metro 5 S.p.A.¹;
2. dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2023) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2024) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio di cui al punto precedente.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point in distribuzione gratuita².

Tutte le informazioni sulle attività e sui progetti di ATM aggiornate al 31 dicembre 2023 sono pubblicate nella Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2023 consultabile sul sito www.atm.it.

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

1. In merito ai Contratti di Servizio si vedano i paragrafi 1.2 a pagina 5, 1.3 e 1.4 a pagina 6.

2. L'ubicazione e gli orari di apertura degli ATM Point sono consultabili su www.atm.it o sull'app ATM Milano.

1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano

Il Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana³, dei servizi a chiamata urbano e in area urbana nei Comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio, della sosta a pagamento su strada e nei parcheggi di interscambio e dei servizi di rimozione e custodia dei veicoli in ambito comunale. Il Contratto, in vigore dal 1° maggio 2010 e con scadenza originaria al 30 aprile 2017, è stato oggetto di successive proroghe a norma di legge, l'ultima delle quali ha fissato il nuovo termine al 31 dicembre 2026⁴.

In virtù del Contratto di Servizio e attraverso le politiche di trasporto, il Comune definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'hinterland e stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le prestazioni di ATM che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori di cui nel presente documento alla Parte 5.

Al Comune di Milano spettano il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sugli obblighi imposti ad ATM dal Contratto, con riferimento agli aspetti della qualità, della sicurezza e dei rapporti con l'utenza; all'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino della Città metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e al Comune spettano inoltre la definizione della struttura tariffaria, dei livelli delle tariffe e delle modalità di aggiornamento e applicazione, variazione e revisione delle stesse.

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

3. In tale ambito rientrano le linee classificate come di area urbana cioè di collegamento tra il capoluogo e 32 Comuni dell'hinterland che sono: Arese, Assago, Baranzate, Bareggio, Basiglio, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Cornaredo, Corsico, Cusago, Cusano Milanino, Locate di Triulzi, Novate Milanese, Opera, Pero, Peschiera Borromeo, Pieve Emanuele, Pioltello, Rho, Rozzano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Segrate, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Vimodrone.

4. Atto di prosecuzione al 31/12/2026 del Contratto di Servizio per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari sottoscritto da ATM e Comune di Milano in data 29/12/2023.

1.3 Il Contratto di Servizio con SPV M4 S.p.A.

La Linea 4 della metropolitana, aperta al servizio passeggeri il 26 novembre 2022 sulla tratta funzionale Linate Aeroporto-Dateo e dal 4 luglio 2023 sulla tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila, è gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. con scadenza nel 2047.

ATM è responsabile dell'erogazione del servizio, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza ai clienti. Il Contratto è di tipo gross cost e prevede la corresponsione da parte di Metro 4 di un corrispettivo di gestione a fronte di un predeterminato livello di servizio. Prevede inoltre meccanismi di penalità e premialità in base all'andamento degli indicatori di prestazione che valutano gli aspetti di disponibilità, regolarità e puntualità del servizio e i livelli di soddisfazione dei clienti che saranno attivati quando la linea sarà aperta all'esercizio nella sua interezza (Linate Aeroporto-San Cristoforo). Nell'attuale fase di gestione, relativa alle cosiddette tratte funzionali, l'unico indice oggetto di monitoraggio riguarda la regolarità dell'esercizio (si veda in questo documento il paragrafo 1.2 nella Parte 5. La qualità del servizio).

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

La Linea 5 della metropolitana è gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A. con scadenza nel 2040.

ATM è responsabile dell'erogazione del servizio, della manutenzione dei beni utilizzati per il servizio e dell'assistenza ai clienti. Il Contratto è di tipo gross cost e prevede la corresponsione da parte di Metro 5 di un corrispettivo di gestione a fronte di un predeterminato livello di servizio; prevede inoltre meccanismi di penalità e premialità in base all'andamento degli indicatori di prestazione che valutano gli aspetti di disponibilità, regolarità e puntualità del servizio (si veda in questo documento il paragrafo 1.3 nella Parte 5. La qualità del servizio) e i livelli di soddisfazione dei clienti.

1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2024, ATM ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

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

Parte 2

ATM SI PRESENTA

1. IL PROFILO DI ATM

ATM accompagna da sempre lo sviluppo della città e dell'hinterland, rispondendo alle esigenze delle persone che si spostano sul territorio con servizi di mobilità integrata e sostenibile, accessibili a tutti, confortevoli e sicuri: ogni giorno gli oltre 10.000 dipendenti di tutte le società del suo Gruppo, nato nel 2006, garantiscono il funzionamento di un sistema articolato e complesso su un territorio che interessa oltre 3,3 milioni di abitanti e che comprende la città di Milano e altri 97 Comuni della Lombardia.

Oggi la rete di trasporto milanese gestita da ATM si compone di cinque linee di metropolitana su un'estensione complessiva di circa 104 chilometri e di 121 stazioni, alle quali si aggiungono 17 linee tranviarie su 157 chilometri di rete, 136 linee di autobus e 4 filoviarie che coprono circa 1.500 chilometri. A Milano ATM gestisce inoltre la metropolitana leggera che collega la rete di trasporto della città all'Ospedale San Raffaele, 23 parcheggi di corrispondenza con posti auto e posti moto, il trasporto a chiamata, il servizio di bike sharing BikeMi della città di Milano, le attività accessorie quali la diffusione di biglietti e abbonamenti, l'informazione ai clienti, ed il controllo dell'evasione tariffaria, il sistema di pagamento e controllo di Area C, la congestion charge introdotta nel centro di Milano che comporta per ATM la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri, il sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera. Dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica e dal 2023 la funicolare del Sacro Monte di Varese.

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

Il Gruppo ATM è anche all'estero: attraverso la società controllata Metro Service A/S, gestisce 4 linee metropolitane nella capitale danese ossia le linee M1, M2, M3 e M4, per un'estensione pari a 43 chilometri. Inoltre, Metro Service A/S ha conseguito l'aggiudicazione della gestione della nuova linea denominata Greater Copenhagen Light Rail (metropolitana leggera), che svolgerà il servizio di trasporto per l'area suburbana a ovest della città, il cui avvio è previsto dal 2025⁵.

In data 4 ottobre 2023 è stato firmato il contratto di gestione per un periodo di 10 anni (oltre a un anno di preesercizio) relativo alla metropolitana automatica della città di Salonicco in Grecia; le attività propedeutiche all'esercizio dovrebbero concludersi nella seconda metà del 2024.

Dimensioni del Gruppo ATM

Dati al 31.12.2023



PASSEGGERI TRASPORTATI*

794.415 milioni



CHILOMETRI PERCORSI*

194,713 milioni



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**

1.097,3 milioni di euro



PERSONALE DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE CONTROLLATE**

10.331 risorse

* Il dato si riferisce al servizio svolto da ATM S.p.A. nella Città metropolitana di Milano, con la funicolare Como-Brunate, con la funicolare del Sacro Monte di Varese (Varese Vellone-S. Maria del Monte), da Nord Est Trasporti S.r.l. nella Città metropolitana di Milano e nelle Province di Monza e Brianza, Bergamo e Lecco e da Metro Service A/S nella città di Copenhagen.

** Il dato si riferisce a ATM, CityLink, GeSAM, Metro Service A/S, Nord Est Trasporti, Rail Diagnostics e Thema. Fonte di riferimento: Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2023 predisposto in conformità ai principi contabili internazionali (International Accounting Standards - IAS e International Financial Reporting Standards - IFRS).

2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI, VALORI E RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, introdotto nel 2007, e armonizzato nel settembre 2018 con il Modello ACT Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo adottato volontariamente da ATM.

Il Codice Etico racchiude l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM ed enuncia le relative responsabilità etico-sociali impegnando gli organi sociali, il management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Il Codice si applica alla Capogruppo ATM S.p.A. e alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della stessa. Esso costituisce un elemento fondante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi insieme al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo e ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 231/2001 della Capogruppo e delle sue società direttamente controllate di diritto italiano.

Nel 2022 ATM ha avviato un progetto di aggiornamento e armonizzazione dell'intero Codice Etico dopo sedici anni dalla sua emissione; tale progetto, graduale e multifasico, che si concluderà nel 2024, ha le seguenti finalità:

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

Il progetto si innerva sulle principali normative/linee guida, sugli standard disponibili, sulle leading practice in materia di etica d'impresa e Corporate Social Responsibility e ha previsto una prima fase che ha portato alla redazione delle Linee Guida di Comportamento del Gruppo ATM, operative da luglio 2023, ad integrazione ed esplicazione del Codice Etico. Tali Linee Guida, anche attraverso dilemmi etici e casi pratici, permettono ai dipendenti, ai fornitori ed ai partner del Gruppo, di essere consapevoli dei propri obblighi e divieti nel fare. L'Azienda ha definito e attuato nel corso del 2023 un primo piano di azione formativa per la divulgazione interna delle stesse, tradotte anche in lingua inglese.

A inizio 2023 è stata avviata la seconda fase finalizzata in ultima istanza all'armonizzazione del Codice Etico con le Linee Guida di Comportamento e altri documenti fondanti la governance e il sistema di controllo interno e gestione dei rischi (i.e. fra gli altri, Modelli 231 delle società e Modello ACT di Gruppo). Tale fase si inserisce nell'alveo della people strategy che prevede, tra gli altri aspetti, l'ideazione, impostazione e approvazione di un progetto finalizzato all'identificazione del modello di EVP Employee Value Proposition e di valori del Gruppo ATM; tale fase includerà quindi un'attività di engagement del Vertice e di altri eventuali stakeholder interni.

La responsabilità sociale è uno dei fattori di indirizzo delle politiche aziendali e sociali di ATM che vengono declinate, in ottica di miglioramento continuo, avendo presente il modello di riferimento e le specifiche raccomandazioni internazionali. Pertanto, proseguendo nel proprio impegno sociale ed etico nei confronti di tutti i soggetti che operano all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ATM ha adottato a partire dal 2012, come più diffusamente scritto nel presente documento, un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale coerente con gli standard internazionali SA 8000:2014 e UNI ISO 26000, standard ispirati e coerenti con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, le Convenzioni ILO International Labour Organization e le Convenzioni ONU nonché con le leggi nazionali sul lavoro e sulla sicurezza nei posti di lavoro⁶.

6. A tale proposito si veda in questo documento il paragrafo 3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale nella Parte 2 alle pagine 17-18.

Nell'ambito delle politiche di valorizzazione dei dipendenti e nella cornice della responsabilità sociale d'impresa, ATM ha aderito già dal 2013 al percorso di certificazione Family Audit promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, conseguendo, tra le prime aziende italiane, la certificazione base riferita alle politiche sociali aziendali volte al continuo miglioramento dei servizi di bilanciamento famiglia-lavoro. Tali politiche si collocano nel più ampio sistema di welfare, sviluppato in stretta sinergia con Fondazione ATM⁷, che persegue l'obiettivo di migliorare il benessere individuale e organizzativo delle persone che operano nell'ambito del Gruppo.

7. Fondazione ATM è un ente morale senza scopo di lucro costituito nel 1999 da ATM S.p.a. e dalle OO.SS. FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL che persegue fini assistenziali, di promozione umana, sociale e culturale, formazione extrascolastica e recupero psicofisico rivolti ai dipendenti e ai pensionati ATM; opera in piena autonomia, grazie al sostegno dei suoi associati dipendenti ed ex dipendenti ATM, e in sinergia con l'Azienda. Gli iscritti al 31.12.2023 risultano pari a 9.587, dei quali 6.314 dipendenti (66%) e 3.273 pensionati (34%). Le principali attività di Fondazione ATM rientrano in quattro macrocategorie: welfare sanitario integrativo, welfare sociale con iniziative a sostegno della famiglia, dei giovani e degli anziani, recupero psicofisico e promozione sportiva e culturale.

3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gruppo ATM, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti e al fine di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente rispettivamente secondo le norme UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale". L'impegno al miglioramento continuo è stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di luglio 2023, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e pubblicata nel sito internet aziendale per la condivisione dei valori e degli obiettivi con gli stakeholder.

Nel 2023 e a maggio 2024 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality⁸ il riscontro di conformità dei sistemi di gestione Qualità e Ambiente⁹.

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

- la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale in area metropolitana¹⁰ e dei servizi connessi e complementari (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele¹¹, Como-Brunate e Sacro Monte di Varese, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, gestione veicoli ausiliari, noleggio tram storici e gestione tram ristorante ATMosfera, BikeMi, Area B e Area C, ecc.);

8. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

9. In quanto alle altre società del Gruppo il riscontro di conformità Qualità e Ambiente è stato nuovamente conseguito anche da Nord Est Trasporti S.r.l. a giugno 2024 unitamente alla verifica UNI EN 13816 su alcune linee; a dicembre sarà invece verificata l'adeguatezza del Sistema di Gestione Salute e sicurezza sul lavoro. Anche Rail Diagnostics S.p.A., che ha per oggetto l'attività di segnalamento, progettazione, realizzazione, manutenzione, diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviario, è stata valutata attraverso audit esterno ottenendo nel 2023 la riconferma delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza in essere.

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

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

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

ATM ha inoltre ottenuto nel 2021 la prima certificazione di prodotto secondo la norma tecnica UNI EN 13816 "Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio" per le linee 14 (tram), 54 (autobus), 90 e 91 (filobus) e M3 (metropolitana)¹²; la norma internazionale, che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri (disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale), scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, verrà progressivamente estesa focalizzando maggiormente l'attenzione verso i macrocriteri del servizio indicati in precedenza, monitorati con appositi KPI e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita.

12. La certificazione di prodotto secondo la norma UNI EN 13816 è stata conseguita anche per le linee autobus Z321, Z202, Z311, Z314, Z201 di Nord Est Trasporti S.r.l.; nel 2024 la verifica riguarderà le linee Z208 e Z319.

Nel 2022 sono state ulteriormente certificate le Linee metropolitane 1 e 2, tram 4 e autobus 60, nel 2023 le linee tram 7 e 31, autobus 42, 80 e 84, nel 2024 le linee autobus 39, 44, 61, 85, 87 e 327; l'iter incrementale proseguirà nei prossimi anni.

ATM S.p.A. ha inoltre ottenuto nel 2023 il rinnovo della conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'audit che si è tenuto nel mese di ottobre. Nel corso dell'autunno 2024 verrà nuovamente eseguito il monitoraggio esterno a cura di Certiquality.

3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

ATM ha intrapreso nel 2012 la scelta di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l'adesione alla norma internazionale SA 8000. Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, ATM ha attivato l'iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000:2008 e ha ottenuto l'attestazione di conformità il 23 maggio dello stesso anno. Successivamente la certificazione è stata regolarmente rinnovata ogni tre anni, a fronte di sistematica attività di sorveglianza da parte del C.I.S.E.¹³, l'ente certificatore. Nello specifico, il primo rinnovo della certificazione è stato ottenuto nel 2015, anno in cui è entrata in vigore la nuova edizione della norma, la SA 8000:2014, sulla base della quale, dai primi mesi del 2015, ATM ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo, tra le altre novità, la valutazione dei rischi legati alla responsabilità sociale, gli audit interni e l'istituzione del Social Performance Team, comitato composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori che vigila sul mantenimento della conformità alla norma.

Nel corso degli anni ATM ha continuato a consolidare le buone prassi inserite dal 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi indicatori di prestazione, con le riunioni periodiche del Social Performance Team e con la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori. L'approccio del Sistema introdotto dall'edizione 2014, basato

13. C.I.S.E. Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico è l'organismo accreditato da SAAS Social Accountability Accreditation Services per il rilascio della certificazione SA 8000.

sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale relativi alla potenziale inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio costante delle proprie attività.

A conferma degli impegni assunti nell'ambito della responsabilità sociale in coerenza con i principi della norma, ATM ha successivamente conseguito sia nel 2018 sia nel 2021 il rinnovo triennale della certificazione alla SA 8000:2014. Nel 2023 l'ente certificatore ha effettuato le verifiche per il rinnovo della certificazione nel mese di novembre dopo aver espletato la consueta sorveglianza nel mese di maggio; il processo di rinnovo, che è stato completato con successo, si è perfezionato con l'emissione del certificato nel mese di maggio 2024¹⁴.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l'efficacia dell'attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva; la formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui le aziende certificate operano, con l'obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale.

Nel 2023, per una divulgazione capillare ed efficace a tutto il personale dei contenuti della norma e delle modalità di accesso alle informazioni rilevanti, ATM ha realizzato una campagna di comunicazione che si è esplicata attraverso la distribuzione di cartoline tematiche in tutte le sedi e i depositi aziendali.

ATM rende annualmente noto il proprio impegno nel rispetto della norma SA 8000 nel Bilancio di responsabilità sociale che pubblica sul sito www.atm.it e sulla rete intranet aziendale alle pagine rispettivamente dedicate.



14. Per quanto riguarda il Gruppo ATM, il rinnovo della certificazione alla norma SA 8000:2014 è stato conseguito anche da Nord Est Trasporti nel 2015, nel 2018, nel 2021 e nel 2024; nel 2018 la certificazione SA 8000:2014 è stata conseguita anche da GeSAM e da Rail Diagnostics che ne hanno ottenuto il rinnovo anche nel 2021 e nel 2024.

4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

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

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

5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM

La mission del Gruppo che guida il Piano Strategico Industriale al 2025 si fonda sulle seguenti aspirazioni:

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

A seguito della definizione di tre principali direttrici strategiche, ovvero l'efficienza operativa, l'espansione del business e la sostenibilità, sono state individuate precise iniziative strategiche, funzionali al conseguimento degli sfidanti obiettivi futuri.

6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030

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

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

- trasporto ad emissioni zero: raggiungere emissioni net zero nei trasporti e abbattere gli inquinanti locali mediante azioni dirette e di compensazione nei processi aziendali;

- consumi responsabili: utilizzare le minime risorse indispensabili per mezzo di processi di efficientamento dei consumi e di recupero, ricondizionamento e riciclo delle risorse adoperate;
- supply chain sostenibile: privilegiare fornitori attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM;
- mobilità inclusiva: assicurare l'inclusione sociale grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
- Great workplace: promuovere un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca, costruendo politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità.

Ciascuno dei pilastri definisce un ambito di competenza interno o esterno in cui opera l'Azienda ed è accompagnato da indicatori di prestazione (KPI) definiti dal Consiglio di Amministrazione, che consentono la misurazione e la progressiva crescita sostenibile sulla base di obiettivi stabiliti all'interno della politica di sostenibilità che portino a risultati che possano anche essere certificabili e inseriti all'interno della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF).

ATM ha proseguito, anche nel 2023, nel proprio impegno in tema di sostenibilità in coerenza con quanto già dimostrato negli anni passati. Il Consiglio di Amministrazione ha deciso di impegnare ulteriormente l'Azienda inserendo un nuovo pilastro di Sostenibilità, anche in linea con la nuova direttiva europea CSRD: Governance responsabile - Organizzazione, gestione e controllo aziendale effettivamente ed efficacemente conformi alla corretta gestione della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Il nuovo pilastro, i cui KPI saranno definiti nel 2024, completa la definizione della strategia ESG Environmental, Social and Governance di ATM. Di seguito lo sviluppo dei principali progetti ed iniziative di ATM nel corso del 2023.

- Piano Full Electric per la transizione di tutta la flotta bus da diesel a elettrica entro il 2030: sono entrati in servizio 74 nuovi autobus elettrici, 103 nuovi autobus ibridi e sono stati dismessi 164 autobus diesel. A fine 2023 la flotta di ATM conta 250 autobus elettrici pari al 22% dei propri autobus urbani. Si è proseguito inoltre nella predisposizione degli impianti di ricarica in linea, nella conversione elettrica dei depositi di via Giambellino, via Palmanova, viale Sarca, San Donato e nelle attività di progettazione dei due nuovi depositi in viale Triboniano e in viale Toscana. Questi elementi hanno permesso di

proseguire nella graduale conversione delle linee di trasporto non ancora elettrificate (+7% percorrenze elettriche bus vs 2022). Nel 2023 sono stati ordinati altri 260 autobus elettrici, parte dei quali saranno consegnati a partire dall'anno in corso. La flotta annovera 54 filobus completamente elettrici cui si aggiungeranno ulteriori 36 vetture entro il 2024, giungendo al numero complessivo di 90 filobus full electric con tecnologia IMC In Motion Charging che permette di ricaricare le batterie durante la marcia; le auto elettriche di servizio sono 102. Nel 2023 è stata condotta un'analisi a cura di Deloitte che ha consentito di valutare l'impatto economico generato da questo progetto che è risultato pari a 330 milioni di euro e a circa 560 posti di lavoro, con un effetto economico di 2,62 volte rispetto all'investimento. Con il piano Full Electric, ATM contribuirà per il 25% alla riduzione delle emissioni prevista dal Piano Aria Clima della Città di Milano; il capoluogo lombardo, infatti, si prefigge di diventare Carbon Neutral entro il 2050;

- certificazione UNI ENI 13816:2002: nel secondo semestre del 2023 il 53% delle linee ATM ha ottenuto la certificazione di conformità alla norma internazionale che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri quali disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale (le linee erano il 14% nel 2021)¹⁵;
- ecocompattatori di plastica: continuano ad operare le macchine installate nel 2021 nella sede aziendale di via Monte Rosa e nella stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 della metropolitana che, insieme agli erogatori di acqua in altre sedi (di cui al punto successivo), concorrono a risparmiare circa 4,5 tonnellate di plastica all'anno che viene riciclata al 100% e trasformata in RPet; a questi si è aggiunto a fine 2022 un nuovo ecocompattatore installato presso la stazione di Como della funicolare Como-Brunate. Dal 2021 fino a tutto il 2023 sono state conferite 67.183 bottiglie, per un totale di 1,6 tonnellate di plastica, corrispondenti a circa 4 tonnellate di CO₂ risparmiate;
- erogatori di acqua potabile gratuita: nel 2023 si è conclusa l'installazione dei distributori nei chioschi dei capilinea delle linee di superficie a disposizione del personale viaggiante;

15. In merito alla certificazione UNI EN 13816 si veda il paragrafo 3.1 Il sistema delle certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza alle pagine 15-17.

- parete vegetale e piantumazione spazi verdi in Azienda: in relazione al Green Wall¹⁶, la parete vegetale urbana di 350 m² installata nel 2022 presso il deposito di Giambellino con scopi di rinfrescamento, assorbimento della CO₂ e delle emissioni nocive, sono proseguiti gli studi in collaborazione con il Comune di Milano, con il Politecnico di Milano e con l'Università di Genova per rilevare il livello di compensazione che la parete è in grado di produrre sul microclima locale. Nel 2022 il Politecnico di Milano ha effettuato rilievi con sensori mobili sulla temperatura della zona, registrando una diminuzione media della temperatura intorno ai 2 gradi centigradi, i rilievi con termocamera hanno evidenziato una differenza tra asfalto e parete di 9 gradi centigradi, con una conseguente forte riduzione del carico di calore dell'edificio sia interna che esterna. L'Università di Genova ha poi attestato l'efficacia di specie vegetali di un sistema di verde verticale in termini di raccolta delle polveri sottili, a seguito di rilevazioni del PM10; nel report emesso viene illustrata la capacità di assorbimento del particolato e delle sostanze inquinanti da parte delle foglie di quattro diverse specie di piante. Il risultato ha confermato l'efficacia per quanto riguarda la rimozione di PM10, in particolare delle polveri sottili (PM1). Tutte le varietà si sono dimostrate fortemente attive nella rimozione delle polveri con diversi diametri, soprattutto nell'intervallo tra PM1 e PM12. È proseguito il progetto di piantumazione degli spazi verdi dedicato ai depositi aziendali: a San Donato 100 nuovi alberi, che si sono uniti ai 330 già piantati nel 2021, hanno arricchito il piccolo bosco urbano formato da specie autoctone realizzato in un'ottica di compensazione ecologica e valorizzazione della biodiversità;
- analisi energetica degli edifici aziendali: nel 2023 si è concluso lo studio inerente all'analisi energetica dell'edificio della Direzione (Foro Buonaparte) con lo scopo di rilevare sprechi e opportunità dello stabile in termini di consumi elettrici e di riscaldamento. Sempre nel corso dell'anno si è lavorato sul masterplan del deposito di Sarca per definire le potenzialità dell'edificio in termini di risparmio dell'acqua, disponibilità delle aree per installare nuovo verde, risparmio energetico, sfruttamento degli spazi e raffrescamento dall'isola termica; nel 2024 si proseguirà con l'analisi

16. Il progetto, cofinanziato dal Comune di Milano nell'ambito del bando BE2 e del progetto europeo H2020 all'interno del piano Clever Cities, ha visto la partecipazione della comunità locale e del Politecnico di Milano.

energetica dei depositi di Precotto e San Donato. I singoli progetti emersi dal masterplan potranno poi essere messi a gara nei prossimi anni per rendere i depositi più sostenibili e meglio inseriti nel tessuto urbano;

- sostenibilità e obiettivi manageriali: in relazione all'erogazione dei premi MBO (Management by Objective), anche nel 2023 ATM ha previsto che almeno uno dei tre obiettivi assegnati a ciascun manager riguardi un KPI legato alla Politica di Sostenibilità aziendale; a titolo di esempio, la riduzione delle emissioni dirette di CO₂ derivanti dal gasolio è uno degli obiettivi che la maggior parte dei manager deve raggiungere.

Parte 3

IL SERVIZIO DI ATM

1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.1 ATM in numeri

Dati al 31.12.2023

Territorio servito (km ²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.536.254
Passeggeri trasportati	662.207.235
Km percorsi	154.590.298
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	23.095
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	3.037

RETE METROPOLITANA	
Numero linee	5
Lunghezza rete (km)	103,9
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	947 ¹⁷
Numero treni	157 ¹⁸
Numero stazioni	121 ¹⁹

RETE AUTOMOBILISTICA ²⁰	
Numero linee	136
Lunghezza rete (km)	1.223,441 ²¹
Parco veicoli*	1.259

segue alla pagina successiva

17. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze delle Linee M4 e M5 in quanto non di proprietà di ATM.
 18. Il dato comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.
 19. Il dato comprende tutte le stazioni delle Linee M1, M2, M3, M5 e le 8 stazioni della M4 operative ad oggi (luglio 2024) sulla tratta in esercizio Linate Aeroporto-San Babila.
 20. I dati includono le 15 linee in subaffidamento e i bus di quartiere.
 21. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

segue dalla pagina precedente

RETE TRANVIARIA	
Numero linee	17
Lunghezza rete (km)	156,95 ²²
Parco veicoli*	493

RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,823 ²³
Parco veicoli*	126

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

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

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

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

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge ossia dall'inizio del servizio fino alle 8.45 e dalle 15.00 alle 18.00; tali fasce possono subire variazioni a seguito di decisioni della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali.

22. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.
 23. Somma delle lunghezze in asse di esercizio delle singole linee.

1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

Calendario²⁴

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 4 settembre 2023 fino al 28 giugno 2024. Riprende a partire dal 2 settembre 2024.	Dal 29 giugno al 1° settembre 2024*.

* Dal 29 luglio al 14 agosto le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì ad eccezione delle linee 140, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, della linea 140 dal 5 agosto al 14 agosto e dal 19 al 23 agosto, delle linee 4, 24, 56, 90, 91, 95, 140, 325, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566 dal 26 al 30 agosto; venerdì 16 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 39, 55, 89, 130, 132, 140, 151, 152, 153, 165, 351, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 709, 783, 926 e 965 che seguono il normale orario del sabato; sabato 3, 10, 17 e 24 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 39, 55, 89, 130, 132, 140, 151, 152, 153, 165, 351, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 783, e 965 che seguono il normale orario del sabato.

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

- fasce di punta (peak): dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le principali linee di superficie dette linee di forza²⁵, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

24. Il calendario è aggiornato a fine giugno 2024.

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

Orari

Gli orari di inizio e di conclusione del servizio variano a seconda della tipologia delle linee.

TIPOLOGIA LINEA	INIZIO SERVIZIO	FINE SERVIZIO
Linee 90/91 (filobus)	Servizio continuativo	
Linea 9 (tram)	4.00-4.30	2.00-2.40
Linee tranviarie	4.30-6.00	1.00-2.30
Linee automobilistiche	5.30-6.00	0.30-1.45

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

Frequenze programmate (in minuti)

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza ²⁶	3'-10'	6'-15'	4'-11'	7'-15'	8'-12'	8'-15'
Altre linee	6'-18'	9'-30'	7'-30'	10'-30'	11'-30'	11'-30'

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

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

1.2.2 Il servizio della metropolitana

Calendario²⁷

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 4 settembre 2023 fino al 5 luglio 2024. Riprende a partire dal 2 settembre 2024.	Dal 6 luglio al 1° settembre 2024*.
LINEA METROPOLITANA M4	
M4 non prevede variazioni di orario tra il periodo invernale e quello estivo.	
LINEA METROPOLITANA M5	
Fino al 28 luglio 2024 è operativo l'orario invernale; dal 29 luglio al 25 agosto 2024 nelle giornate da lunedì a sabato è operativo l'orario del sabato, la domenica e i festivi è in vigore l'orario festivo; dal 26 agosto 2024 riprende l'orario invernale.	

*Dal 5 al 23 agosto 2024 nei giorni da lunedì a venerdì è in vigore l'orario del sabato.

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

- fasce di punta (peak): dalle 7.00 alle 9.30 circa e dalle 17.00 alle 20.00 circa per le Linee metropolitane M1, M2 e M3, dalle 7.00 alle 9.00 circa e dalle 16.30 alle 20.00 circa per le Linee M4 (da quando verrà aperta anche l'ultima tratta San Babila-San Cristoforo) e M5;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

Orari

Il servizio sulle Linee M1, M2 e M3 della metropolitana ha inizio alle 5.30²⁸ circa e si conclude intorno alle 00.30.

La Linea M4 svolge il servizio dalle 6.00 alle 00.30.

La Linea M5 svolge il servizio dalle 5.40²⁹ fino alle 24.00.

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

27. Il calendario è aggiornato a fine giugno 2024.

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

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

Frequenze programmate (in minuti)

		ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
		fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
M1	tratta centrale: Sesto 1° Maggio FS - Pagano	2'10"	3'45"	3'10"	4'30"	6'	6'
	diramazioni: → Rho Fieramilano → Bisceglie	4'20"	7'30"	6'20"	9'	12'	12'
M2	tratta centrale: Famagosta-Cascina Gobba	2'30"	4'	3'45"	5'	6'	6'40"
	diramazioni: → Gessate-P.za Abbiategrasso → Cologno Nord-Assago Milanofiori Forum	5'	12' ^(A) 6' ^(B)	7'30"	20' ^(A) 10' ^(B)	12'	20' ^(A) 10' ^(B)
M3	S. Donato-Comasina	3'15"	5'	4'	5'	6'30"	6'30"
M4	Linate Aeroporto-San Babila	Dal lunedì a venerdì frequenza di 3' dalle 6.00 alle 21.00 e di 6' dalle 21.00 alle 00.30; il sabato frequenza di 3' dall'inizio del servizio alle 19.00 circa e di 6' dopo le 19.00; nei festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 12.00, dalle 12.00 alle 19.00 di 3' e di 6' dopo le 19.00.					
M5	Bignami Parco Nord-San Siro Stadio	Dal lunedì al venerdì frequenza di 3' nella fascia di punta, 4' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; il sabato e i festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 20.00 circa e di 6' dopo le 20.00					

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

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

1.3 L'andamento del servizio

Tra gli eventi rilevanti che hanno segnato l'evoluzione del servizio di trasporto pubblico locale gestito da ATM nel corso del 2023 si annovera l'apertura all'esercizio del prolungamento della linea M4 fino a San Babila nel pieno centro della città, prolungamento inaugurato il 4 luglio con l'apertura delle due nuove stazioni di Tricolore e San Babila dalla quale è possibile ora raggiungere il capolinea di Linate Aeroporto e viceversa in soli 12 minuti.

Dal 5 luglio ha preso avvio anche il conseguente riassetto delle linee di superficie, volto a favorire l'adduzione alla nuova tratta della M4 e ridurre le sovrapposizioni di servizio, potenziando in generale l'integrazione modale tra i vari sistemi di mobilità locale; ciò per migliorare la gestione e il funzionamento delle infrastrutture di trasporto, salvaguardando il sistema di relazioni nell'ambito territoriale interessato. In particolare alcune linee di superficie sono state attestate in corrispondenza delle stazioni della M4 incrociate lungo il percorso e sono state introdotte altre modifiche di rete che hanno coinvolto quasi tutte le linee a servizio del quadrante est della città tra cui le linee autobus 38, 45, 54, 60, 61 e 66; la linea 73, sostituita con la nuova 973, inizialmente a servizio del tratto suburbano tra Linate Aeroporto e i Comuni esterni, è stata successivamente modificata, con l'applicazione del nuovo orario invernale dal mese di settembre 2023, per migliorare il grado di penetrazione e accessibilità in Milano, in risposta alle richieste della cittadinanza di ripristino di un collegamento più diretto verso il centro storico. In ambito extraurbano hanno cambiato percorso anche le linee a servizio del Comune di Peschiera Borromeo proprio in funzione dell'interscambio con la nuova linea M4 a Linate Aeroporto e, allo stesso tempo, sono stati effettuati interventi di razionalizzazione del servizio offerto all'interno del territorio comunale limitrofo.

Per incrementare la capillarità del servizio nella zona periferica sud-est della città e favorire l'inclusione di zone attualmente isolate dal contesto di rete, sono state effettuate contemporaneamente alcune modifiche di percorso che hanno interessato le linee autobus 34, 77 e 84.

Per massimizzare l'efficientamento del servizio di trasporto pubblico locale, oltre alla revisione dei tracciati delle linee per ridurre le sovrapposizioni tra linee di superficie e metropolitane garantendo, tramite interscambi, le preesistenti connessioni dirette, si è proceduto all'adeguamento dei livelli di

servizio con il duplice obiettivo di riequilibrare il rapporto domanda/offerta di trasporto pubblico alterato dai cambiamenti legati alle variazioni della mobilità indotte dal periodo di emergenza sanitaria e di promuovere la sostenibilità economica del servizio condizionata dagli effetti legati alla pandemia e dal successivo incremento dei costi energetici. Sono stati pertanto effettuati interventi per garantire comunque un livello minimo di servizio sull'intera rete, in termini di frequenze e capacità di trasporto attuando, in particolare dal 30 gennaio 2023, una revisione degli orari nelle giornate feriali mediante l'inserimento del cosiddetto orario intermedio in sostituzione dell'invernale su un set di linee di superficie (-3% di percorrenze sul complesso della rete) e rimodulando le frequenze anche in metropolitana.

Altri adeguamenti sono stati progressivamente attuati nel corso dell'anno per fronteggiare le criticità del servizio dovute alla carenza/indisponibilità di personale; soprattutto tra gli ultimi mesi del 2023 e i primi mesi del 2024 ATM si è vista costretta alla soppressione di corse in ragione dell'oggettiva e fisiologica mancanza di conducenti e manovratori che ha progressivamente determinato ripercussioni sulla regolarità del servizio e richiesto una tempestiva revisione strutturale dei programmi di esercizio di gran parte delle linee urbane di superficie, allo scopo di garantire ai clienti un servizio complessivamente più regolare e contenere l'allungamento dei tempi di attesa alle fermate. In questo senso, il primo e più consistente blocco di azioni è stato messo in atto su gran parte delle linee autobus a partire dal 13 novembre 2023, seguito da interventi analoghi sulle restanti linee avviati dal 15 gennaio e dal 12 febbraio 2024. L'obiettivo di regolarizzazione del servizio ha interessato anche le linee tranviarie con un'opportuna riprogrammazione del servizio attivata dal 18 dicembre 2023 e dal 12 febbraio 2024.

Nell'ambito del piano Full Electric, volto al rinnovo della flotta, sono proseguiti i programmi di immissione in servizio di nuovi autobus elettrici in funzione del graduale incremento del parco mezzi, di adeguamento dei depositi e di incremento del numero di punti di ricarica. Nel corso del 2023, oltre alla 58 e all'85 che si sono aggiunte alle altre linee automobilistiche urbane³⁰ già servite da autobus elettrici, è stata avviata la transizione elettrica della flotta anche

30. Linee 42, 45, 50, 51, 54, 60, 81, 82, 84, 86, 88.

sulle linee suburbane quali 77, 132, 140, 327, 901, 902 e 903. Si può quindi considerare ulteriormente consolidato il piano di esercizio, che è stato adeguato alle prestazioni dei veicoli, la cui produttività resta vincolata alla capacità delle batterie e alla possibilità di avere dei punti di ricarica in linea.

1.4 L'accessibilità

ATM prosegue nell'impegno per il miglioramento del livello di accessibilità del trasporto pubblico che, in relazione alla rete della metropolitana, sta affrontando con un ingente piano volto a dotare di ascensori le stazioni della M1 e della M2 che non ne sono provviste e per rinnovare gli ascensori e le scale mobili della M3 giunti a fine vita tecnica.

Sulla M1 sono in corso interventi per l'installazione di ascensori nelle fermate di S. Leonardo, Uruguay, Bande Nere, De Angeli, Turro e Sesto Rondò; i lavori interesseranno successivamente la stazione di Inganni.

Sulla M2 il piano per l'abbattimento delle barriere architettoniche ha visto il 10 febbraio 2023 l'apertura all'esercizio di 15 ascensori nelle stazioni del ramo Gessate dei quali 4 a Gessate, 3 a Gorgonzola e 2 rispettivamente a Cimiano, Vimodrone, Bussero e Cassina de' Pecchi. Attualmente (luglio 2024) i cantieri per i nuovi impianti sono aperti nelle stazioni di S. Agostino, Lambrate FS, Cascina Gobba e Garibaldi FS; in seguito riguarderanno P. ta Genova FS, S. Ambrogio, Lanza, Moscova, Gioia e Piola.

Sulla M3 ATM ha avviato il programma di sostituzione di 48 ascensori; gli interventi, iniziati il 16 luglio dalle stazioni di S. Donato e Brenta, interesseranno a seguire tutte le fermate della linea fino a Maciachini. Dal 19 agosto partiranno i lavori per il rinnovo di 52 impianti di scale mobili; la prima stazione ad essere coinvolta sarà Centrale FS in cui saranno aperti i cantieri per la sostituzione di 3 impianti.

Le linee metropolitane M4 ed M5 che, rispetto alla M1, M2 e M3, sono di più recente costruzione, sono accessibili al 100%.

Per quanto riguarda i mezzi, prosegue il rinnovo della flotta di superficie con la graduale entrata in servizio di veicoli di ultima generazione, totalmente accessibili, che stanno consentendo di sostituire le vetture più datate, con l'unica eccezione dei tram Carrelli, simbolo di Milano in tutto il mondo, che circolano su alcune linee; tutti i treni della flotta della metropolitana dispongono di postazione riservata al passeggero in carrozzina.

In merito all'informazione, tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 l'Azienda mette a disposizione dei clienti l'Infoline ATM 02 48 607 607, call center coordinato dalla struttura Relazioni con i Clienti, attivo per informazioni sugli orari del servizio, i percorsi delle linee, le tariffe di viaggio; l'Infoline è in funzione fino alle 24 per l'assistenza ai passeggeri con disabilità da parte degli operatori che possono fornire aiuto nella pianificazione del viaggio con informazioni sull'accessibilità delle stazioni e delle fermate e sull'operatività in tempo reale di ascensori e montascale.

Su www.atm.it la sezione Mezzi accessibili pubblica tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità di vetture di superficie, treni e stazioni specificandone i dispositivi per i passeggeri con disabilità motoria, visiva e uditiva, e informazioni sulle tariffe agevolate e pass auto. La versione accessibile della sezione, caratterizzata da un formato essenziale per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso; funziona con i principali screen reader per permettere di giungere ai risultati di percorso solamente ascoltando quanto elaborato dal programma. Sulla sezione Linee e orari, disponibile direttamente dalla home page del sito, ogni fermata delle cinque linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie; ascensori e montascale, dei quali i clienti possono consultare il funzionamento in tempo reale direttamente dalla piattaforma Informazioni Senza Barriere, di cui al paragrafo successivo, sono segnalati anche sullo schema della rete della metropolitana pubblicato sul sito, sull'app di ATM e affisso nelle stazioni.

ATM collabora con associazioni attive nell'ambito della mobilità sostenibile e dell'inclusione sociale, con associazioni che operano a sostegno delle persone con disabilità per attività volte al miglioramento dell'accessibilità delle infrastrutture, dei mezzi di trasporto e dell'informazione ai passeggeri. Nel corso del 2023 sono proseguiti i contatti e le interlocuzioni con LEDHA Lega per i diritti delle persone con disabilità APS³¹ su diverse tematiche legate all'accessibilità. Per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità al trasporto in metropolitana, ATM ha realizzato la piattaforma web Informazioni Senza

31. LEDHA, Lega per i diritti delle persone con disabilità APS, è un'associazione di promozione sociale che lavora per la tutela dei diritti delle persone con disabilità offrendo informazione, consulenza gratuita e assistenza legale e rendendosi interlocutrice delle istituzioni lombarde; rappresenta numerose organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia.

Barriere, disponibile sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano, che fornisce informazioni in tempo reale, aggiornate ogni dieci minuti, sul funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni della metropolitana; per questo progetto l'Azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente. A gennaio 2023, grazie anche alla collaborazione con l'Associazione Nazionale Subvedenti, sono state completate le attività sulla piattaforma per renderla accessibile anche ai passeggeri con disabilità visiva; dal mese di febbraio 2023 Informazioni Senza Barriere è disponibile anche in lingua inglese.

Nel 2024 ATM ha firmato con Ledha Milano Città Metropolitana un protocollo d'intesa per rafforzare il proprio impegno nel promuovere il diritto all'accessibilità e al trasporto delle persone con disabilità e a mobilità ridotta, un accordo che consolida la collaborazione già attiva da tempo tra le due realtà per sviluppare nuovi progetti e amplificare la sensibilizzazione su queste tematiche. Promuovere una nuova cultura d'impresa aperta a tutte le diversità è uno dei punti cardine del Piano Strategico di ATM che in questi anni si è impegnata nel diffondere e valorizzare l'unicità di tutte le persone e rispettare le diversità. Il protocollo tra ATM e Ledha Milano prevede tavoli tecnici di confronto periodici per condividere la propria esperienza e il proprio know-how con l'obiettivo di sviluppare soluzioni concrete per il miglioramento dell'accessibilità del trasporto e eliminare le barriere architettoniche. Prevede inoltre corsi di formazione per tutti i dipendenti di ATM che lavorano a contatto con i clienti, per aiutarli a migliorare la relazione e il supporto nei confronti dei passeggeri con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva e delle persone con ridotta mobilità, come ad esempio le persone anziane.

ATM è inoltre firmataria a livello internazionale della "Dichiarazione di Lecco", promossa da UITP (l'Associazione internazionale del Trasporto Pubblico) e finalizzata a migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico locale.

1.5 Biglietti e abbonamenti

I biglietti e gli abbonamenti per utilizzare i mezzi di ATM fanno parte del Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) Milano-Monza Brianza che include tutti i Comuni della Città metropolitana di Milano e della Provincia di

Monza e Brianza; include inoltre anche alcuni Comuni delle province confinanti raggiunti dai servizi di trasporto pubblico locale di competenza del Bacino. Nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano-Monza Brianza, suddiviso in nove zone tariffarie ciascuna contraddistinta da un codice identificativo, sono in vendita biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni, carnet 10 biglietti (10 viaggi), abbonamenti settimanali, mensili e annuali ordinari e agevolati.

Dal 7 maggio 2024 il biglietto di ATM è ricaricabile: RicaricaMi, che sta progressivamente sostituendo i vecchi biglietti con banda magnetica, è il nuovo ticket che consente di ricaricare su un unico supporto fino a 30 viaggi, senza costi aggiuntivi per il supporto, e consente di essere riutilizzato riducendo lo spreco di biglietti a perdere e lo spreco di carta in una visione concreta di sostenibilità ambientale che è uno dei pilastri del Piano Strategico dell'Azienda. Per sensibilizzare e informare i clienti, ATM ha realizzato la campagna di comunicazione "Riduci. Riusa. RicaricaMi", un video tutorial ed un leaflet distribuito per alcuni giorni a partire dal 3 maggio presso le principali stazioni della metropolitana.

Su tutti i mezzi di ATM è operativo il sistema di pagamento del biglietto con carta bancaria contactless.

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

1.6 Le norme di viaggio

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

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA

A Milano ATM svolge il servizio di trasporto pubblico a chiamata con il Radiobus di Quartiere; al di fuori dell'ambito cittadino gestisce il servizio a chiamata con Smart Bus a Basiglio e con ChiamaBus a Peschiera Borromeo, Comune in cui, dal 20 maggio 2024, il servizio è stato rinnovato e in parallelo attivato anche nei Comuni di Segrate e di Vimodrone.

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

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

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO

QUARTIERI SERVITI E RISPETTIVE LINEE

Il servizio è operativo nei seguenti quartieri:

- Fatima-Noverasco → **linea Q34**
- Comasina-Senigallia → **linea Q35**
- Lambrate-Rubattino → **linea Q39**
- Gorla-Ponte Nuovo → **linea Q44**
- Forlanini-Ponte Lambro → **linea Q45**
- Cantalupa-Palach → **linea Q46**
- Bruzzano-Niguarda → **linea Q52**
- Casoretto-Feltre → **linea Q55**
- Bonola-Gallaratese → **linea Q68**
- Udine-Rizzoli → **linea Q75**
- Val d'Intelvi-Quinto Romano → **linea Q76**
- Portello-San Siro → **linea Q78**
- Chiesa Rossa-Gratosoglio → **linea Q79**
- Adriano-Precotto → **linea Q86**
- Santa Giulia-Rogoredo → **linea Q88**

segue dalla pagina precedente

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO

ORARI DEL SERVIZIO

È operativo tutti i giorni dell'anno dalle 22.00 alle 2.00 di notte ad eccezione del 1° maggio e Natale

MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Al Radiobus si accede su prenotazione oppure direttamente dalla fermata:

- il cliente può prenotarlo dalle 13.00 del giorno in cui intende utilizzarlo telefonando al numero 02 4803 4803 e comunicando ora, punto di partenza e di arrivo all'interno del quartiere;
- il cliente può prenotarlo tramite l'app ATM Milano;
- dalla fermata il cliente fa un cenno con la mano al bus in arrivo; salito a bordo specifica al conducente a quale fermata all'interno del quartiere intende scendere

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

- sito www.atm.it
- app ATM Milano
- telefono 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

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

ChiamaBus è il servizio di trasporto pubblico a chiamata in funzione a Peschiera Borromeo, gestito da ATM dal mese di maggio 2010 ad integrazione del trasporto di linea. Dal 20 maggio 2024 il servizio è stato rinnovato nel Comune di Peschiera ed è stato attivato anche nei Comuni di Segrate e di Vimodrone anche in orari non coperti dai bus di linea, compresi i fine settimana, ed integrato al normale servizio di trasporto che è stato riprogrammato su alcune linee. ChiamaBus è un nuovo servizio a misura di persona che, in via sperimentale, l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e il Comune di Milano, in accordo con Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone hanno deciso di attuare e integrare al normale servizio di linea per rispondere alle esigenze dei cittadini e offrire una rete sempre più capillare.

Il servizio funziona su prenotazione e permette di scegliere il giorno, l'orario desiderato, la fermata di partenza e quella di arrivo. Sono oltre 100 le fermate messe a disposizione dei cittadini per offrire più collegamenti anche tra i quartieri garantendo spostamenti più veloci e diretti senza alcun cambio di mezzo dalla fermata di partenza a quella di arrivo; i bus collegano i tre Comuni con alcune stazioni delle linee metropolitane M2 (Cascina Gobba, Vimodrone, Cascina Burrone) e M3 (San Donato), il capolinea M4 di Linate, importante snodo strategico che collega l'aeroporto al centro di Milano in meno di un quarto d'ora, e con la stazione ferroviaria di Segrate. Tutte le vetture sono accessibili alle persone con disabilità o con difficoltà motorie.

CHIAMABUS - PESCHIERA BORROMEO (MI)

TERRITORIO SERVITO

Il servizio consente di spostarsi all'interno del territorio del Comune di Peschiera Borromeo e nell'area in comune tra Peschiera e Segrate-Vimodrone (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)

ORARI DEL SERVIZIO

ChiamaBus è attivo dal lunedì al sabato dalle 6 alle 21; non fa servizio nei giorni festivi e ad agosto

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al servizio si accede su prenotazione che può essere effettuata attraverso una delle seguenti modalità a scelta:

- l'app Chiamabus
- telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili:

- consultando il sito internet www.atm.it
- scaricando l'app ChiamaBus
- telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica

CHIAMABUS - SEGRATE E VIMODRONE (MI)

TERRITORIO SERVITO	Il servizio consente di spostarsi all'interno del territorio dei Comuni di Segrate e Vimodrone e nell'area in comune con Peschiera Borromeo (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)
ORARI DEL SERVIZIO	ChiamaBus è attivo a Segrate-Vimodrone e nell'area in comune con Peschiera dal lunedì al sabato dalle 6 alle 21.30, nei giorni festivi dalle 7.30 alle 20 (per visualizzare il territorio servito da ChiamaBus consultare la pagina dedicata su www.atm.it o scaricare l'app ChiamaBus)
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione che può essere effettuata attraverso una delle seguenti modalità a scelta: <ul style="list-style-type: none"> • l'app Chiamabus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili: <ul style="list-style-type: none"> • consultando il sito internet www.atm.it • scaricando l'app ChiamaBus • telefonando al numero 02 4803 4803 attivo dalle 7.00 alle 21.30 da lunedì a sabato e dalle 7.00 alle 20.00 la domenica

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

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

SMART BUS - BASIGLIO (MI)

TERRITORIO SERVITO	Il servizio è effettuato nel Comune di Basiglio, a Milano 3 e in alcune aree di interesse pubblico del Comune di Rozzano con anche corse che collegano Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele
ORARI DEL SERVIZIO	Il servizio è attivo tutti i giorni da lunedì a venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nelle fasce orarie 9.00-13.30 e 15.30-18.00. Al di fuori di queste fasce orarie sono attive corse di collegamento tra Basiglio, Milano 3 e la stazione ferroviaria di Pieve Emanuele
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	Al servizio si accede su prenotazione telefonando al numero 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	Tutte le informazioni sul servizio sono disponibili: <ul style="list-style-type: none"> • consultando il sito internet www.atm.it • telefonando al numero 02 4803 4803 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

3. I PARCHEGGI E LA SOSTA

3.1 I parcheggi di corrispondenza

ATM gestisce per conto del Comune di Milano 23³² parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio comunale in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate in zone periferiche, in prossimità di linee di superficie o in zone di grande afflusso di veicoli e nei Comuni di Cologno Monzese e di Gessate nei pressi delle fermate della metropolitana.

I parcheggi sono: Abbiategrasso, Bisceglie, Bovio, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Cologno Nord, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo struttura a raso, Romolo struttura multipiano, San Donato Emilia, San Donato Paullese, San Leonardo, a cui si aggiungono Cassiodoro e Vittor Pisani a rotazione e Lodi fruibile solamente con abbonamento.

Nelle strutture sono presenti spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità³³; alcune di esse sono dotate di posti dedicati alle donne e ai genitori di bambini di età inferiore ai due anni, identificabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio³⁴.

Nei parcheggi sono in vigore tariffe per sosta occasionale a fasce orarie e tipologie di abbonamento settimanali, mensili e annuali con validità diurna, serale o di 24 ore, che si acquistano presso le casse automatiche; per Molino Dorino, Abbiategrasso, Bovio e Romolo struttura a raso gli abbonamenti sono in vendita esclusivamente con registrazione della targa del cliente; nel parcheggio Cassiodoro sono in vigore tariffe a rotazione oraria e tipologie di abbonamento mensili, trimestrali ed annuali 24 ore su 24; in Vittor Pisani

32. Nel dato non è compreso Crescenzago: il parcheggio, in attività fino al 7 aprile 2023, non è più operativo dall'8 aprile 2023 in quanto ATM ha riconsegnato l'area al Comune di Milano per l'avvio del progetto di riqualificazione urbana del quartiere (bando Reinventing cities).

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

34. Per i parcheggi con posti auto per le donne e per i genitori di bambini di età inferiore ai due anni si veda la mappa pubblicata a pagina 45.

sono disponibili tariffe a rotazione oraria e abbonamenti mensili ed annuali sia con posto assegnato sia libero, il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24³⁵.

Mappa dei parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2024)



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

I parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2024)

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA ³⁶
M1	MOLINO DORINO, LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	SAN LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato mattina (mercato settimanale)
M2	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO struttura multipiano	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	ABBIATEGRASSO*, ROMOLO struttura a raso, COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
M2 M3	VITTOR PISANI**	tutti i giorni 24/24 ore
M3	MACIACHINI, ROGOREDO, SAN DONATO EMILIA, SAN DONATO PAULLESE	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	BOVIO*	tutti i giorni 24/24 ore

segue alla pagina successiva

- * Caterina da Forlì si trova in via Caterina da Forlì nei pressi della stazione Bande Nere della M1
- * Abbiategrasso si trova lungo via dei Missaglia in corrispondenza della stazione P.za Abbiategrasso della M2
- ** Vittor Pisani è ubicato in via Vittor Pisani tra le fermate di Repubblica M3 e Centrale FS M2 M3
- * Bovio è in via Bovio tra le fermate Maciachini e Dergano della M3

segue dalla pagina precedente

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA ³⁶
M3	LODI*	tutti i giorni 24/24 ore (riservato ai clienti che stipulano con ATM un contratto specifico di abbonamento; l'accesso per gli abbonati avviene tramite telecomando)
M4	FORLANINI*	tutti i giorni 24/24 ore
M5	CASSIODORO*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	MOLINETTO DI LORENTEGGIO*, QUARTO OGGIARO*	tutti i giorni 24/24 ore

- * Lodi si trova in via Colletta vicino alla fermata Lodi TIBB della M3
- * Forlanini si trova in via Gatto nei pressi dell'aeroporto di Linate in corrispondenza con M4 stazione Forlanini
- * Cassiodoro è in via Cassiodoro nei pressi della stazione Tre Torri della M5
- * Molinetto di Lorenteggio si trova in via Molinetto di Lorenteggio in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore
- * Quarto Oggiaro si trova in via Amoretti, 80 di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord

36. Gli orari di apertura possono essere soggetti a variazioni; si consiglia di consultare le informazioni aggiornate su www.atm.it o sull'app ATM Milano.

3.2 La sosta su strada

ATM gestisce per conto del Comune di Milano la sosta a pagamento in sede stradale sul territorio comunale negli spazi delimitati dalle strisce di colore blu. Le aree di sosta sono suddivise in ambiti e hanno discipline diverse a seconda di orari, tariffe e durata di applicazione del pagamento.

LA SOSTA SU STRADA	
AMBITI DI SOSTA A PAGAMENTO delimitati dalle strisce di colore blu	<ul style="list-style-type: none"> • Area C: Ambito 1 (Centro storico) e Bastioni 3, 4, 5, 6, 7 • Corona Filoviaria: ambiti 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 • Ambiti Extrafiloviari: ambiti 8, 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43³⁷ • Interscambio: San Donato 38³⁸ • Bus turistici (Burchiello, P.ta Venezia, Valtellina, Carbonera)
DISCIPLINA DELLA SOSTA (giorni e orari in cui è attivo il pagamento, tariffe)	La disciplina della sosta è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA	<p>La sosta può essere pagata tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • parcometri di Milano con moneta e con carte bancarie; presso i parcometri è possibile anche acquistare i ticket di ingresso in Area C; • sms al numero 4880488 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico (Tim, WindTre, Vodafone); • app per smartphone scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone: MooneyGo disponibile su www.mooneygo.it, EasyPark su www.easyparkitalia.it, Telepass su www.telepass.com;

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

LA SOSTA SU STRADA	
MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA	<ul style="list-style-type: none"> • abbonamenti extrafiloviari ordinari in vendita sull'app MooneyGo; • abbonamenti extrafiloviari per abbonati al trasporto pubblico locale disponibili sull'app MooneyGo, previa verifica dell'avvenuto acquisto dell'abbonamento al trasporto pubblico locale; • abbonamenti agevolati per singoli ambiti di sosta compresi in Area C, Corona Filoviaria e Ambiti Extrafiloviari, per alcune categorie di lavoratori (operatori locali, turnisti, addetti agli esercizi di somministrazione, addetti a funzioni di primaria utilità pubblica); sono in vendita sull'app MooneyGo previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito www.atm.it; • crediti agevolati per la sosta su tutto il territorio del Comune di Milano per alcune categorie di lavoratori (agenti di commercio, manutentori) acquistabili sull'app MooneyGo previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito www.atm.it. <p>Tutte le informazioni aggiornate sulle modalità di pagamento della sosta sono consultabili sul sito www.atm.it alle pagine dedicate.</p>

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

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

38. All'interno dell'Ambito 38, la parte centrale di Via Impastato, regolamentata a pagamento in corrispondenza con l'autostazione di superficie, non è gestita da ATM.

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

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

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

4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

Dal 2008 a Milano è attivo bikeMi, il bike sharing gestito su stazioni fisse, sistema di trasporto complementare al servizio pubblico di linea che fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM ha sviluppato per la città.

BIKEMI	
I NUMERI DEL SERVIZIO³⁹	<p>Sono a disposizione dei clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.280 biciclette tradizionali • 1.150 biciclette a pedalata assistita di cui 150 equipaggiate anche con seggiolino per bambini • 325 stazioni per un totale di oltre 9.500 stalli di presa/rilascio, ubicate in centro, nei pressi dei principali luoghi di interesse e in altre aree strategiche di Milano
ORARI	bikeMi è attivo tutti i giorni dalle 6.00 della mattina alle 2.00 di notte
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	<p>Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento⁴⁰ in vendita in tre tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abbonamento annuale • abbonamento settimanale • abbonamento giornaliero <p>Le biciclette si prelevano attraverso l'app bikeMi per smartphone che consente di trovare la stazione più vicina e sbloccare una bicicletta; è ancora possibile utilizzare la tessera di abbonamento per gli utenti che ne siano in possesso.</p>

segue alla pagina successiva

39. I dati sono aggiornati a luglio 2024.

40. Con lo stesso abbonamento è possibile prelevare presso tutte le stazioni sia le biciclette tradizionali sia quelle a pedalata assistita; a seconda del tipo di bicicletta scelta cambiano le condizioni tariffarie di utilizzo. L'abbonamento a bikeMi può essere caricato direttamente anche sulla tessera elettronica ATM; gli abbonati annuali ATM hanno diritto a sconti dedicati in caso di sottoscrizione di abbonamenti annuali bikeMi. È possibile sottoscrivere l'abbonamento attraverso il sito www.bikemi.it e attraverso l'app ufficiale bikeMi; con la app bikeMi non è più necessario avere o richiedere la tessera e l'utilizzo del servizio diventa ancora più immediato: la app consente infatti di sottoscrivere l'abbonamento, cercare la stazione più vicina, verificare la disponibilità della bicicletta, sbloccarla ed effettuare il prelievo della stessa.

segue dalla pagina precedente

BIKEMI**INFORMAZIONI
SUL SERVIZIO**

- app ufficiale bikeMi
- totem presenti presso le stazioni bikeMi
- sito www.bikemi.it
- mail a info@bikemi.it
- call center Infoline ATM 02 48 607 607 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30
- canali social
 - Facebook: facebook.com/bikemi.milano
 - X: @BikeMi
 - Instagram: [bikemi_milano](https://instagram.com/bikemi_milano)
 - YouTube: canale BikeMi
- sportelli ATM Point

In accordo con il Comune, ATM sta sviluppando alcuni progetti per incrementare il servizio con ulteriori stazioni in aree ancora parzialmente scoperte e potenziando alcune stazioni collocate nel centro di Milano.

Parte 4

**L'INFORMAZIONE E
L'ASCOLTO DEL CLIENTE**

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

ATM informa e comunica con clienti e stakeholder attraverso molteplici canali e strumenti; in particolare l'attività di informazione in tempo reale più strettamente legata al viaggio, attività svolta in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana, è declinata attraverso il sito www.atm.it, l'app ATM Milano, l'account X @atm_informa, gli annunci nelle stazioni e a bordo dei mezzi, i pannelli a messaggio variabile presso le fermate di superficie, il call center Infoline. In occasione di cambiamenti programmati al servizio connessi a lavori stradali, di manutenzione o di rinnovo della rete che possono modificare il normale servizio delle linee, ATM realizza piani dedicati di informazione al cliente che includono aggiornamenti in tempo reale attraverso il canale X, l'app e il sito su cui pubblica mappe, orari, percorsi e fermate degli autobus sostitutivi, volantini con il calendario dei lavori e le modifiche al servizio che vengono distribuiti ai passeggeri e ai residenti delle zone interessate dai cantieri, diffusione delle informazioni con messaggi affissi sulle paline e sulle pensiline delle fermate di autobus e tram, con annunci in metropolitana e con cartelli a bordo dei treni, con messaggi attraverso i monitor presenti lungo le banchine e con apposita segnaletica nelle stazioni coinvolte, in alcuni casi con direct mail. Sono parte integrante della strategia anche gli account dell'Azienda sui canali social che, con modalità e registri linguistici differenti, rendono possibile un'erogazione diversificata dell'informazione e della comunicazione in coerenza con il pubblico di riferimento.

Con particolare riferimento al 2023 e alla metropolitana, in occasione dei cantieri che hanno interessato la Linea 2 con l'ultima fase dei lavori di sostituzione dei binari, ATM ha programmato, in supporto alle Amministrazioni Comunali con cui è attiva una costruttiva collaborazione, un piano d'informazione che ha previsto la diffusione di una brochure con il calendario dei lavori e con le modifiche al servizio distribuita ai passeggeri e ai residenti dagli assistenti del Customer Service, apposita segnaletica nelle stazioni interessate, annunci in metropolitana e cartelli pendenti a bordo dei treni, direct mail ai clienti fidelizzati. Aggiornamenti in tempo reale sono stati forniti attraverso il canale

X @atm_informa, l'app ATM Milano e il sito su cui sono stati resi disponibili mappe, orari, percorsi e fermate degli autobus sostitutivi.

Per l'apertura delle due nuove stazioni M4 di Tricolore e San Babila del 4 luglio 2023, in particolare relativamente all'informazione ai passeggeri, ATM ha implementato sui canali digitali le informazioni statiche e dinamiche sul servizio della nuova linea (orari, mappe interattive e statiche, calcolo degli itinerari, caratteristiche di accessibilità, informazioni sulle linee di corrispondenza), ha aggiornato i canali digitali ossia il sito, l'app ATM Milano, i monitor nei mezzanini delle stazioni, attraverso gli assistenti del Customer Service ha distribuito ai passeggeri e ai residenti il calendario dei lavori e le modifiche al servizio. Ha inoltre curato l'aggiornamento dei materiali di informazione presenti a bordo dei treni, nelle stazioni, alle fermate e sui mezzi di superficie, oltre alla posa della segnaletica nelle stazioni e alla vestizione dei tornelli. Per informare anche in merito ai cambiamenti del servizio di superficie connessi all'espansione della rete metropolitana l'Azienda ha realizzato un capillare piano di comunicazione declinato attraverso il sito, l'app, affissioni alle fermate delle linee interessate, annunci sonori in metropolitana e a bordo dei mezzi di superficie, direct mail ai clienti fidelizzati.

Nell'ambito dei progetti di abbattimento delle barriere architettoniche che nel 2023 hanno dotato di ascensori le stazioni della M2 di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate di ascensori, impianti aperti all'esercizio il 10 febbraio 2023, gli interventi hanno riguardato anche l'aggiornamento e/o il rinnovo della segnaletica, con particolare cura ai percorsi per i passeggeri con disabilità in carrozzina e per la gestione dei nuovi flussi nelle stazioni in cui è stato aperto un secondo mezzanino. Si è provveduto ad aggiornare gli schemi di rete delle stazioni, la mappa di Milano in stazione e in fermata, gli schemi grafici della linea; sui treni sono stati sostituiti gli schemi grafici della linea e della rete e sono stati aggiornati i video.

In relazione ai lavori che ATM sta effettuando (cantiere 10 giugno-8 settembre 2024), per conto del Comune di Milano, per l'installazione delle barriere antirumore nella tratta della M2 Cimiano-Crescenzago in sostituzione dell'attuale recinzione ferroviaria a tutela dei residenti che vivono nelle vicinanze della linea della metropolitana, l'informazione ai clienti in merito agli orari in vigore nel periodo del cantiere è effettuata attraverso il sito, l'app e post sulla propria pagina X.

Per quanto concerne la superficie, in occasione dei lavori di riqualificazione di via Montegani, di viale Corsica e di piazza XXIV Maggio svolti tra marzo e ottobre 2023, che hanno riguardato la sostituzione dei binari, degli scambi dei tram e del manto stradale, ATM ha pubblicato sul sito una mappa e un volantino con i cambiamenti al servizio delle linee 3 e 9 durante le diverse fasi degli interventi, mantenendo un presidio costante di informazioni ai clienti attraverso i propri canali digital.

In riferimento al primo semestre del 2024, in occasione della prosecuzione dei lavori di rinnovo dei binari e degli scambi in diverse zone della città tra cui via Filzi e viale Lunigiana (3 gennaio-28 marzo 2024), corso Colombo e Porta Genova (22 aprile-29 giugno 2024), per avvisare in merito a ogni singolo cantiere, ATM ha predisposto un articolato piano di informazioni ai passeggeri contenente i cambiamenti al servizio, i servizi sostitutivi e comunicazioni ai residenti e ai commercianti delle zone interessate; le informazioni sono state diffuse sui canali digital e social media dell'Azienda e con volantini.

Per la Funicolare del Sacro Monte di Varese, in cogestione da luglio 2023 insieme ad AVT Azienda Varesina Trasporti e Mobilità, ATM ha curato la pubblicazione delle informazioni di servizio con tariffe e orari nelle stazioni di partenza e di arrivo.

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

SITO INTERNET WWW.ATM.IT

Il sito internet www.atm.it pubblica informazioni sullo stato del servizio in tempo reale, sui cambiamenti programmati al servizio di tram, autobus, filobus e metropolitane (potenziamento delle linee per eventi, deviazione di linee per cantieri, spostamento o sospensione di fermate, ecc.), sui servizi a chiamata, su biglietti e abbonamenti e tariffe STIBM, sull'Azienda, consente il calcolo del percorso, informa sui parcheggi e la sosta in città e, attraverso la piattaforma Informazioni Senza Barriere, sull'accessibilità di ascensori e montascale nelle stazioni della metropolitana.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

APP ATM MILANO

L'app ATM Milano, scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android e iOS informa sulle linee, le fermate, gli orari e i tempi di attesa, aggiorna sullo stato del servizio in tempo reale, informa su biglietti e abbonamenti e tariffe STIBM, sui parcheggi e la sosta in città, sull'accessibilità di mezzi e stazioni della metropolitana.

CALL CENTER INFOLINE 02 48 607 607

Il call center Infoline 02 48 607 607 fornisce informazioni sullo stato del servizio in tempo reale e su iniziative dell'Azienda. È attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità.

CAMPAGNE

Le campagne attraverso cui ATM informa e tiene aggiornati i clienti sulle regole di viaggio, fa conoscere i propri servizi e le iniziative promozionali legati ad essi, diffonde i propri valori, promuove una mobilità sempre più sostenibile nel contrasto al cambiamento climatico, valorizza la conoscenza della sua storia. Informazioni sulle campagne realizzate nel 2023 sono consultabili sulla Relazione Annuale Integrata anno 2023 pubblicata su www.atm.it.

SOCIAL MEDIA

X

Attraverso l'account X @atm_informa l'Azienda diffonde aggiornamenti e fornisce risposte in tempo reale sullo stato del servizio, aggiorna i follower sui propri progetti, attività e piani di sviluppo nel campo della sostenibilità, dell'innovazione tecnologica e del miglioramento del servizio di trasporto.

INSTAGRAM

La pagina Instagram [atm_milano](https://www.instagram.com/atm_milano) è il diario di viaggio fatto di immagini, storie e curiosità legate alle attività e alle persone che ogni giorno rendono possibile lo svolgimento del servizio di trasporto pubblico; attraverso la funzione Stories sono diffuse anche informazioni su programmazione e modifiche del servizio.

LINKEDIN

Sulla pagina LinkedIn ATM-Azienda Trasporti Milanesi, volta a posizionare il brand a livello nazionale ed internazionale, pubblica offerte di lavoro rivolte a professionisti e operatori del trasporto pubblico locale, offre uno sguardo sul proprio mondo e racconta la partecipazione a tavoli di discussione ed eventi di settore.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

SOCIAL NETWORK YOUTUBE	Sulla propria pagina Youtube ATM pubblica video che raccontano il percorso di crescita e i progetti per un servizio sempre più efficiente, sostenibile e orientato al cliente, che riguardano le iniziative e le campagne, tutorial sulle regole di viaggio e sulle modalità di ricarica degli abbonamenti.
ATM POINT	Uffici informazioni e di assistenza ai clienti ubicati nelle stazioni metropolitane di Cadorna FN M1-M2, Duomo M1-M3, Centrale FS M2-M3, Garibaldi FS M2-M5 e Zara M3 ⁴¹ .
ALLE FERME DELLE LINEE DI SUPERFICIE	Piani linea e orari, display elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi; presso alcune fermate ubicate lungo le linee di superficie più frequentate sono a disposizione dei clienti maxi tablet che informano in tempo reale sullo stato del servizio, consentono di consultare le modifiche al servizio, visualizzare la mappa delle linee della metropolitana e accedere al canale X.
A BORDO DEI MEZZI DI SUPERFICIE	Annunci sonori, monitor bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio; avvisi in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.
NELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA	Annunci sonori, monitor lungo le banchine delle principali stazioni, piani linea e orari, schema della rete della metropolitana, mappa di Milano, norme di viaggio, cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di interventi sulla rete.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

A BORDO DEI TRENI DELLA METROPOLITANA	Schema della rete della metropolitana, norme di viaggio, annunci sonori che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio, avvisi.
DIRECT MAIL	Rivolte in particolare a clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti e sulle novità del servizio.
GUIDE INFORMATIVE	Sono disponibili ai clienti le guide della collana "ATM per..." rivolte a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole e le guide sulle tariffe dei titoli di viaggio e sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM. Sono tutte consultabili e scaricabili dal sito www.atm.it .
BROCHURE E/O I VOLANTINI	In occasione di interventi sulla rete, l'Azienda realizza brochure e/o volantini per informare i passeggeri sui cambiamenti programmati del servizio e per fornire loro indicazioni utili agli spostamenti, materiale che viene pubblicato online e distribuito presso le fermate di superficie e nelle stazioni interessate.
MAPPA DELLA RETE METROPOLITANA	La mappa è pubblicata sul sito www.atm.it , sull'app ATM Milano, nelle stazioni della metropolitana, alle fermate di superficie.
NEWSLETTER ATM VIAGGIARE INFORMATI	Diffonde via e-mail agli iscritti informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sui cambiamenti programmati al servizio.
MAGAZINE LINEADIRETTA.ATM.IT	È la rivista online dell'Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti su attività e iniziative di ATM.

segue alla pagina successiva

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

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI ATM

CUSTOMER SERVICE

Il Customer Service è la squadra di operatori itineranti in superficie e nelle stazioni della metropolitana che offre supporto informativo ai clienti in viaggio riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio; si occupa degli interventi immediati su problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana e della superficie e dall'Ufficio Relazioni con i Clienti, vende biglietti in occasione di eventi particolari come partite di calcio, fiere e concerti, fornisce informazioni in caso di modifiche del percorso dei mezzi.

2. I RECLAMI

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

Il processo di risposta ai reclami fa parte dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza, periodicamente sottoposti a verifica, secondo gli standard UNI EN ISO 9001-14001, UNI ISO 45001 e la norma tecnica UNI EN 13816⁴² applicabile ad alcune linee di rango primario.

I reclami dei clienti, da qualsiasi canale provengano (sito internet www.atm.it, app ATM Milano, call center Infoline ATM, posta), sono gestiti tramite un sistema di Customer Relationship Management a cui accedono tutti i settori aziendali; il sistema ottimizza l'affidabilità dell'intero processo e garantisce un monitoraggio puntuale dei tempi di risposta al cliente.

2.2 I reclami pervenuti nel 2023

Nel 2023 sono pervenuti complessivamente 37.339 reclami, con un incremento rispetto al 2022 pari al 43%, rispetto al 2021 del 95% e in linea in confronto al 2019 (-1%).

Nel ranking per categoria si collocano al primo posto in valore numerico assoluto i reclami relativi alla fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti così come rilevato negli ultimi anni; al secondo posto i reclami relativi alla puntualità/regularità e frequenza del servizio, in aumento del 112% rispetto al 2022, del 165% rispetto al 2021 e del 35% rispetto al 2019; al terzo posto i reclami relativi al comportamento del personale di front line in aumento del 19% rispetto al 2022, del 30% rispetto al 2021 e in calo del 36% rispetto al 2019.

42. ATM ha ottenuto nel 2023 la certificazione UNI EN 13816 per le linee 4, 7, 14, 31, 42, 54, 60, 80, 84, 90, 91, M1, M2, M3.

Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2023

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI ANNO 2023
Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti	12.175
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	9.427
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	7.942
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	649
<i>reclami per variazioni / soppressioni</i>	613
<i>reclami per sciopero</i>	223
Comportamento del personale di front line	3.079
Tariffe e regolamenti	1.797
Informazioni	1.797
Comfort	1.458
Sicurezza	1.010
Rete di superficie	480
Parcheggi e SostaMilano	365
Impatto ambientale	227
Varie	5.524
TOTALE	37.339

Il tempo medio di risposta ai reclami* nel 2023

OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
10 giorni**	3,61 giorni	10 giorni**

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

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

2.3 Le modalità per sporgere un reclamo

Tutti i servizi affidati ad ATM attraverso il Contratto con il Comune di Milano e attraverso i Contratti con Metro 4 e con Metro 5 sono regolati da un'unica policy dei reclami.

Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diverse modalità e canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: call center, modulo disponibile sul sito aziendale www.atm.it e sulla app ATM Milano, lettera in carta libera. Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso tutti questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con i Clienti.

I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e del Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196 del 2003) alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Il cliente può sporgere un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- chiamando il call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana) attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità⁴³,
- compilando e inviando il modulo presente sul sito internet www.atm.it,
- compilando e inviando il modulo presente sulla app ATM Milano,
- inviando lettera in carta libera per posta al seguente indirizzo:

ATM S.p.A.

Ufficio Relazioni con i Clienti

Via Monte Rosa, 89

20149 MILANO

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

3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

ATM esegue ogni anno il monitoraggio della soddisfazione dei propri clienti (qualità percepita).

Nell'indagine effettuata a ottobre 2023 è stato utilizzato un modello con le seguenti caratteristiche:

- 3.800 interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie, nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei mezzi;
- interviste distribuite nell'arco di due settimane dalle 7.30 alle 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea: sono state monitorate 20 linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁴⁴ e cinque linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono stati ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Il risultato conseguito nel 2023 è in linea con il buon esito delle indagini degli ultimi anni, con voto medio del 7,6 (su scala di valutazione da 1 a 10) e area di soddisfazione del servizio del 99% (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10).

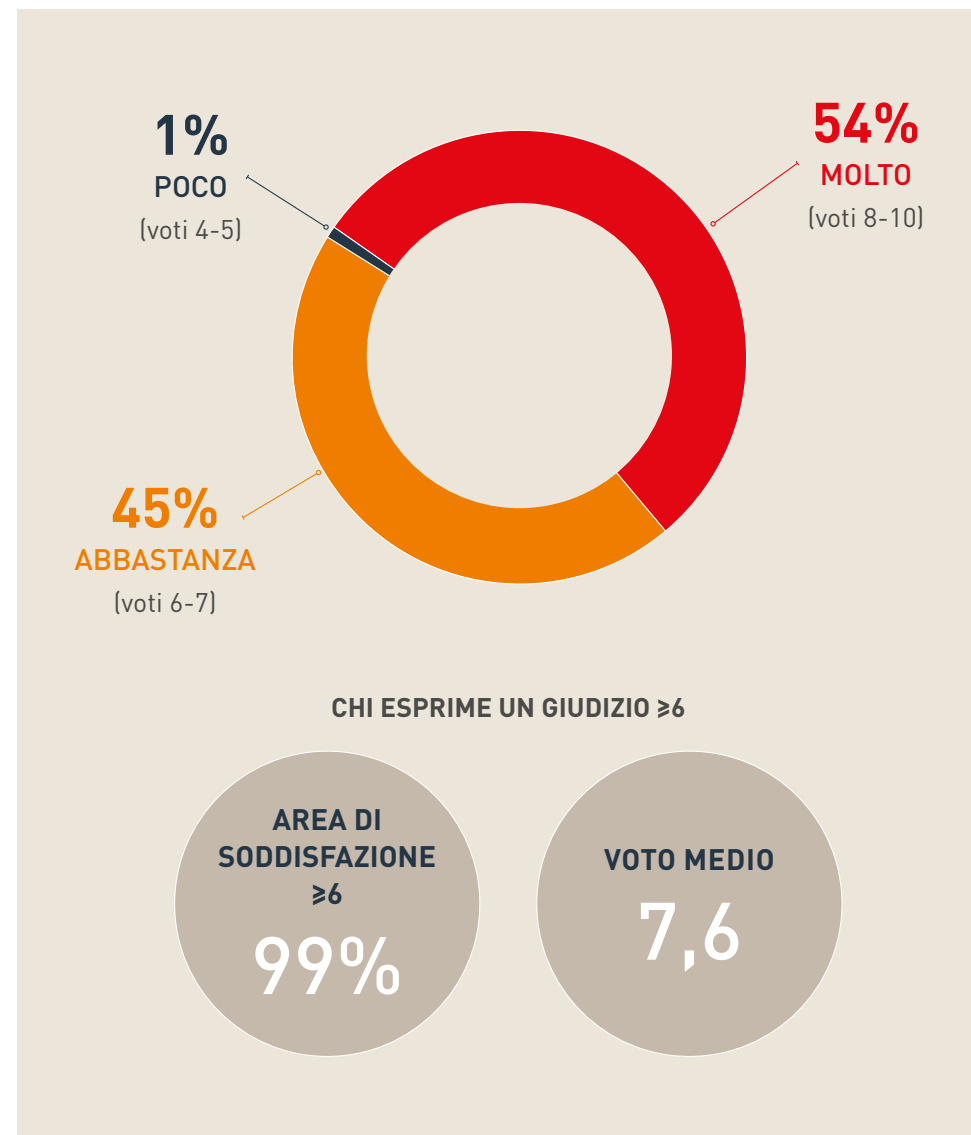
Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002 per alcune linee della rete, certificazione che ATM ha raggiunto nel 2021 e nel 2022⁴⁵, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri (qualità erogata).

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

45. In merito a ciò si veda il paragrafo 3.1 alle pagine 15-17.

3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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



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

AREA DI SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI OTTOBRE 2023
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	99
Cortesia del personale	99
Facilità di accesso ai mezzi	99
Qualità della guida conducenti superficie	99
Comunicazione e informazioni	99
Offerta del servizio (puntualità e frequenza)	97
Pulizia delle fermate e delle stazioni	97
Pulizia vetture	97
Sicurezza personale	90

Parte 5

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.4 e 1.5 sono presenti i valori delle prestazioni di ATM consuntivati al 31.12.2023 e gli obiettivi 2024 stabiliti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano, in vigore dal 1° maggio 2010, in relazione al servizio di trasporto pubblico locale di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana, al trasporto pubblico a chiamata e ai parcheggi di corrispondenza.

Nelle tabelle dei paragrafi 1.2 e 1.3 sono presenti i parametri prestazionali di ATM consuntivati al 31.12.2023 e gli obiettivi 2024 rispettivamente relativi alla Linea 4 gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. e alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale⁴⁶

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

*Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

46. 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 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Autobus	98,2%	97,6%	98,2%
Tram	97,5%	97,7%	97,5%
Filobus	97,7%	96,5%	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 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Autobus	97,6%	98,7%	97,6%
Tram	97,8%	98,9%	97,8%
Filobus	97,2%	98,6%	97,2%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,5%	99,8%	99,5%

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

Comfort

AFFOLLAMENTO*			
	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Linee di superficie	≤70%	41,5%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	38,8%**	≤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.

** Rilevazione effettuata nel mese di novembre 2023 (media dei giorni feriali).

Accessibilità

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA			
	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	87%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	77,7%	100%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA			
	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
% 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%	97,9%	100%

Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2023	0%	0%	29,01%	70,99%
PROIEZIONE 2024	0%	0%	28,98%	71,02%

* FAP = Filtro antiparticolato

Sicurezza

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

Tipo di vetture	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Autobus	≤24,4	14,1	≤24,4
Tram	≤19,9	6,6	≤19,9
Filobus	≤31,4	13,5	≤31,4
Treni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤6,9	2,5	≤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 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Linea 1	1.418	1.419	1.419
Linea 2	1.110	1.110	1.110
Linea 3	913	914	914
TOTALE	3.441	3.443	3.443*

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
Autobus	100%	97,8 %	100%

1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana⁴⁷Regolarità dell'esercizioⁱ – Tratte funzionaliⁱⁱ

	OBIETTIVO ⁱⁱⁱ 2023	31.12.2023	OBIETTIVO ⁱⁱⁱ 2024
Linea 4 tratte funzionali	75% ^{iv} -85% ^v	99,51%	85% ^v

- i Il parametro rappresenta il rapporto tra il numero di corse effettuate e il numero di corse programmate.
 ii A partire da novembre 2022, la Linea metropolitana 4 ha visto aperture parziali per fasi, tecnicamente definite tratte funzionali, che nello specifico sono:
- tratta funzionale Linate Aeroporto-Dateo attiva da novembre 2022 a luglio 2023;
 - tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila attiva da luglio 2023.
- iii Il valore obiettivo rappresenta il limite della prima soglia in cui viene applicata una penale sul servizio, come previsto dall'Allegato Tecnico Gestione Tratte Funzionali del Contratto O&M M4.
 iv Il valore fa riferimento al periodo di gestione della tratta funzionale Linate Aeroporto-Dateo.
 v Il valore fa riferimento al periodo di gestione della tratta funzionale Linate Aeroporto-San Babila.

Valori obiettivo per la linea - Tratta completa*

	DISPONIBILITÀ OBIETTIVO 2024	REGOLARITÀ OBIETTIVO 2024	PUNTUALITÀ OBIETTIVO 2024
Linea 4 tratta completa	98,55%	98,25%	97,55%

* Tratta completa non ancora in servizio al 31.12.2023; l'apertura completa fino alla stazione di San Cristoforo è stimata nell'autunno 2024. I valori obiettivo sono fissati dall'allegato 3 all'atto modificativo e integrativo del contratto di appalto O&M M4 e sono validi per il solo periodo di osservazione a seguito del rilascio del nulla osta all'esercizio per la tratta completa.

47. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A.

1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana⁴⁸

Disponibilità del sistema*

	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2023	31.12.2023	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2024
Linea 5	95,35%-99,89%	99,76%	95,35%-99,89%

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

Regolarità dell'esercizio*

	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2023	31.12.2023	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2024
Linea 5	93,11%-99,56%	99,87%	93,11%-99,56%

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

Puntualità dell'esercizio*

	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2023	31.12.2023	VALORE MINIMO/ OBIETTIVO 2024
Linea 5	94,80%-99,74%	99,82%	94,80%-99,74%

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

48. Gli indicatori e gli obiettivi presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata⁴⁹

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

Comfort

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
CLIMATIZZAZIONE*	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO: vendita dei titoli di viaggio a bordo vettura	disponibile	Milano: disponibile Peschiera Borromeo: non disponibile Basiglio: disponibile	disponibile

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
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.

49. 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 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
INCIDENTALITÀ*	≤24	Milano→0 Peschiera Borromeo→0 Basiglio→0	≤24

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

1.5 I parcheggi di corrispondenza⁵⁰

Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	97,8%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	95,9%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	99%	≥98%

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2023	31.12.2023	OBIETTIVO 2024
ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA*	100%	100%	100%

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

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

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto all'interno del parcheggio al 31.12.2023	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2023	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Abbiategrasso	154	3	3
Bisceglie	1.735	35	35
Bovio	235	5	4
Cascina Gobba	1.394	28	28
Cassiodoro	353	7	7
Caterina da Forlì	399	7	8
Cologno Nord	653	22	13
Famagosta	2.202	45	44
Forlanini	527	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.836	36	37
Lodi	64	2	1
Maciachini	429	9	9

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

segue dalla pagina precedente

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto all'interno del parcheggio al 31.12.2023	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2023	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Molinetto di Lorenteggio	394	4	3
Molino Dorino	1.662	40	33
Quarto Oggiaro	565	7	7
Rogoredo	701	14	13
Romolo struttura a raso	247	5	5
Romolo struttura multipiano	270	7	5
S. Donato Emilia	1.001	20	19
S. Donato Pallese	1.001	20	20
S. Leonardo	325	9	6
Vittor Pisani	943	18	19
TOTALE	17.532	359	333

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

Parte 6

NUMERI UTILI E CONTATTI

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

	RIFERIMENTI	CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 e fino alle 24.00 per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità⁵¹ • ATM Point: l'ubicazione e l'orario di apertura degli ATM Point è consultabile su ww.atm.it e sull'app ATM Milano⁵² 	<ul style="list-style-type: none"> • www.atm.it • app ATM Milano • account X @atm_informa
RECLAMI	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30⁵³ • lettera in carta libera da inviare per posta al seguente indirizzo: ATM S.p.A. Ufficio Relazioni con i Clienti Via Monte Rosa, 89 20149 MILANO 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: modulo per i reclami nella sezione Serve aiuto? • app ATM Milano: sulla sezione Suggerimenti e reclami è presente il modulo per i reclami
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	<ul style="list-style-type: none"> • Call center 02 4803 6940 per <ul style="list-style-type: none"> - ricevere informazioni su come denunciare un sinistro e chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che segue la pratica. <p>Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: nella sezione Serve aiuto? è disponibile la pagina Chiedere un risarcimento da cui è possibile: <ul style="list-style-type: none"> - chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento presso la sede di ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano e/o prenotare un colloquio telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che ha in carico la pratica già aperta • attraverso PEC all'indirizzo sinistrigruppo@atmpec.it a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento
UFFICIO STAMPA	ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano	e-mail: ufficiostampa@atm.it

segue alla pagina successiva

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

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

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

segue dalla pagina precedente

	RIFERIMENTI	CANALI DIGITAL/CANALI SOCIAL
UFFICIO SUPPORTO CLIENTI⁵⁴	<p>ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 20159 Milano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 8345/46 attivo negli stessi orari e giorni in cui è aperto l'ufficio (si veda qui di seguito al punto elenco "Di persona") • Fax: 02 4803 8270 • Di persona: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso. <p>L'accesso all'ufficio è libero; è possibile prenotare il proprio appuntamento attraverso il sito internet www.atm.it, sezione Serve aiuto?, pagina Multe prese sui mezzi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail: servizio.rimozioneiatm.it per richiedere informazioni sul pagamento delle spese di rimozione/custodia dei veicoli • e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it per proporre ricorso contro una multa ricevuta a bordo vettura, in fermata o in stazione • e-mail: sportellonotifiche@atm.it per chiedere la rateizzazione di una multa o di un'ordinanza d'ingiunzione rientrando del debito accumulato in maniera graduale senza pagare gli interessi di mora
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA		
Radiobus di quartiere – Milano	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato⁵⁵, disdetta della prenotazione; • app ATM Milano attraverso cui si può effettuare la prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • www.atm.it • app ATM Milano
ChiamaBus – Peschiera Borromeo, Segrate e Vimodrone (MI)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 	<ul style="list-style-type: none"> • www.atm.it • app ChiamaBus
Smart Bus – Basiglio (MI)	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 4803 4803 per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato⁵⁶, disdetta della prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • www.atm.it
BIKEMI Bike sharing	<ul style="list-style-type: none"> • Telefono: call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30⁵⁷ 	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet: www.bikemi.it • e-mail: info@bikemi.it • Canali social: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook: facebook.com/bikemi.milano - X: @BikeMi - Instagram: bikemi_milano - YouTube: canale BikeMi
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	<p>Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 - 20135 Milano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefono: 02 8845 3900 • Fax: 02 8845 3996 • Di persona: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 	<ul style="list-style-type: none"> • www.comune.milano.it, sezione Servizi, pagina Oggetti smarriti e rinvenuti

54. L'Ufficio Supporto Clienti fornisce informazioni in merito alle sanzioni relative ai titoli di viaggio; presso l'Ufficio è possibile effettuare il pagamento delle sanzioni per i titoli di viaggio e delle spese di rimozione e custodia dei veicoli rimossi. Per le sanzioni relative alla sosta, anche quelle elevate dal personale ATM, è necessario rivolgersi agli uffici della Polizia Locale di via Friuli, 30, aperti al pubblico da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00; tel. 02 77 27 2614/2615; e-mail: pl.ausiliari@comune.milano.it.

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

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

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

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Foro Buonaparte, 61 2021 Milano

Milano, luglio 2024

