

CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

2022



Indice

PARTE 1	INTRODUZIONE	4
	1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	5
	1.1 Cos'è la Carta della Mobilità	5
	1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	6
	1.3 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	7
	1.4 Principali riferimenti normativi e di indirizzo	8
PARTE 2	ATM SI PRESENTA	9
	1. IL PROFILO DI ATM	10
	2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI	13
	3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI	14
	3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	14
	3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale	16
	4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	18
	5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 2021-2025	19
	6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030	20
PARTE 3	IL SERVIZIO DI ATM	23
	1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	24
	1.1 ATM in numeri	24
	1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	25
	1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana	26
	1.2.2 Il servizio della metropolitana	28
	1.3 L'andamento del servizio	30
	1.3.1 Il servizio durante lo stato di emergenza sanitaria da Covid-19	30
	1.3.2 Ulteriori interventi di adeguamento del servizio	37
	1.4 Il rinnovo della M2	37

1.5	L'accessibilità	38
1.5.1	Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto in metropolitana	38
1.5.2	Gli interventi per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto di superficie	43
1.5.3	L'informazione relativa all'accessibilità	44
2.	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	47
2.1	Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel comune di Milano	47
2.2	Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo	49
2.3	Smart Bus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio	50
3.	I PARCHEGGI E LA SOSTA	51
3.1	I parcheggi di corrispondenza	51
3.2	La sosta su strada	54
3.3	Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	57
4.	BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING	58
PARTE 4	IL CLIENTE	61
1.	LE NORME DI VIAGGIO	62
2.	L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE	64
2.1	I canali di ATM	64
2.2	Le attività e le iniziative per il miglioramento dell'informazione e della comunicazione	70
2.3	Le campagne	71
2.4	Il Customer Service	74
3.	I RECLAMI	75
3.1	Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio	75
3.2	I reclami pervenuti nel 2021	75
3.3	Le modalità per sporgere un reclamo	77
3.4	Gli indicatori: il tempo medio di risposta ai reclami e i livelli di servizio del call center	78

4.	L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	79
4.1	La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	81
4.2	La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	82
4.3	Le nuove abitudini di viaggio	82
5.	I RIMBORSI RELATIVI AI TITOLI DI VIAGGIO	83
6.	LE SANZIONI RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO	83
7.	SINISTRI E RISARCIMENTI	86
PARTE 5	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	87
1.	GLI INDICATORI	88
1.1	Il servizio di trasporto pubblico locale	88
1.2	Il servizio della Linea 5 della metropolitana	93
1.3	Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	94
1.4	I parcheggi di corrispondenza	96
PARTE 6	IL SISTEMA TARIFFARIO	99
1.	STIBM, IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ DI MILANO-MONZA BRIANZA	100
1.1	Le caratteristiche principali	100
1.2	I titoli di viaggio	102
1.3	Gratuità ed agevolazioni di viaggio	102
1.4	I canali di vendita dei titoli di viaggio	103
1.5	Le sanzioni relative ai titoli di viaggio	104
PARTE 7	NUMERI UTILI E CONTATTI	105

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 affidati da Metro 5 S.p.A. attraverso il Contratto di Servizio per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana¹;
2. dichiara i risultati raggiunti nell'anno passato (2021) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2022) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio di cui al punto precedente.

Costituisce inoltre uno strumento utile per conoscere le modalità per sporgere un reclamo, il sistema tariffario, i risultati dell'indagine di Customer satisfaction, il calendario, gli orari e le frequenze del servizio, oltre ad alcune delle molteplici attività dell'Azienda per il miglioramento del servizio svolte durante l'anno passato e in programma nell'anno in corso.

Tutte le informazioni per viaggiare con ATM sono pubblicate sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano; in particolare sul sito sono disponibili guide tematiche dedicate alle agevolazioni per le famiglie, per i senior, per i giovani, per le aziende, per i comuni e per le scuole e guide dedicate alle tariffe e al trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo dei mezzi, tutte in distribuzione gratuita presso gli ATM Point.

1. In merito ai Contratti di Servizio si vedano i paragrafi 1.2 e 1.3 rispettivamente a pagina 6 e a pagina 7.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point in distribuzione gratuita agli sportelli di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2, Zara M3².

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 2023⁴.

In virtù del Contratto di Servizio e attraverso le politiche di trasporto, il Comune definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'hinterland e stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le prestazioni di ATM che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori (vedi parte 5. La qualità del servizio).

2. Gli orari di apertura degli ATM Point sono alla parte 7 Numeri utili e contatti a pagina 105.

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, Piolto, Rho, Rozzano, San Donato Milanese, San Giuliano Milanese, Segrate, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Trezzano sul Naviglio, Vimodrone.

4. Atto di prosecuzione al 31/12/2023 del Contratto di Servizio per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari sottoscritto da ATM e Comune di Milano in data 30/12/2021.

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.

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

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

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

1.4 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2022, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

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

Parte 2

ATM SI PRESENTA

1. IL PROFILO DI ATM

Nel 2021 ATM ha compiuto 90 anni di attività, un percorso iniziato il 22 maggio 1931 quando l'allora Azienda tranviaria municipale divenne azienda autonoma speciale.

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 i circa 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 96 comuni della Lombardia.

Oggi la rete di trasporto milanese gestita da ATM si compone di quattro linee di metropolitana per un'estensione complessiva di circa 97 chilometri, alle quali si aggiungono 19 linee tranviarie su 180 chilometri di rete, 134 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, 24 parcheggi di corrispondenza con posti auto e posti moto, il controllo delle aree e dei sistemi di pagamento della sosta ed il sistema di pagamento e controllo di Area C, la gestione delle telecamere agli ingressi di Area B, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli e il servizio di noleggio di tram storici e il tram ristorante ATMosfera. Con la società NET Nord Est Trasporti 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. Dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica.

ATM opera anche all'estero: dal 2008, attraverso la società controllata Metro Service A/S, gestisce le linee metropolitane di Copenhagen M1 e M2, tra le prime completamente automatizzate d'Europa. Sempre nella capitale danese, Metro Service A/S si è aggiudicata la gestione anche delle due nuove linee M3

e M4 della metropolitana (Cityringen), inaugurate rispettivamente nel 2019 e nel 2020. Inoltre Metro Service A/S si è aggiudicata la 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 2025.

Allo scopo di espandere il proprio modello di business all'estero secondo quanto previsto dal Piano Strategico 2021-2025, ATM ha presentato insieme a Egis, gruppo francese di ingegneria, l'offerta per la gestione delle due linee automatiche 16 e 17 del Grand Paris Express totalmente driverless⁵ la cui costruzione è in fase di conclusione.

Nuovi e inaspettati paradigmi di mobilità si sono configurati in seguito all'impatto generato dalla pandemia da Covid-19 al quale ATM ha risposto con impegno incessante lungo tutto il periodo dell'emergenza sanitaria, diventando referente per molti operatori di trasporto pubblico in merito alle modalità di gestione del servizio adottate durante le diverse fasi. In tale contesto l'Azienda ha messo in atto da gennaio 2021 fino alla fine del mese di aprile 2022⁶ un oneroso piano di potenziamento del servizio e di sanificazione dei mezzi⁷ lavorando, nel contempo, a progetti di innovazione tecnologica a vantaggio della mobilità delle persone e a beneficio dell'ambiente per affrontare le nuove sfide del prossimo futuro; in particolare, il piano Full Electric, che sta contribuendo a condurre la città verso una mobilità sempre più sostenibile, confermando le scelte strategiche assunte a favore della transizione ecologica attraverso l'investimento nelle nuove tecnologie, testimonia uno sforzo non soltanto

5. La linea 16 unisce le periferie nord e est, da Saint-Denis Pleyel a Noisy-Champs con 10 stazioni su 29 chilometri, la linea 17 collega le periferie nord e nord-est, da Saint-Denis Pleyel all'aeroporto Charles de Gaulle con 9 stazioni su 26 chilometri. L'apertura graduale delle linee è prevista a partire dal 2024 dal capolinea di Saint-Denis Pleyel fino a Noisy-Champs per la 16, e fino a Parc des Expositions per la 17, per un totale di 13 stazioni. Il contratto avrà durata di sette anni, estendibili per ulteriori tre. La partecipazione alla gara avviene attraverso la costituzione di un'Associazione Temporanea d'Impresa con Egis, gruppo francese riconosciuto a livello internazionale e presente in 120 Paesi, che opera nei settori dell'ingegneria delle infrastrutture, della pianificazione e della manutenzione ferroviaria, e che fa parte della Cassa dei Depositi francese.
6. Lo stato di emergenza sanitaria è cessato il 31 marzo 2022; in merito al potenziamento del servizio e alla sua graduale revisione dopo il termine dell'emergenza sanitaria si veda il paragrafo 1.3.1.
7. Gli interventi di sanificazione straordinaria sono proseguiti anche dopo la cessazione dello stato di emergenza sanitaria.

economico ma la conferma che l'Azienda, anche nell'incertezza dei tempi, forte dei suoi novant'anni di storia prosegue nei propri obiettivi per sostenere il cambiamento di Milano.

Dimensioni del Gruppo ATM

(Dati al 31.12.2021)



PASSEGGERI TRASPORTATI*

496.091.471 milioni



CHILOMETRI PERCORSI*

200,8 milioni



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI**

1.009,3 milioni di euro



PERSONALE DELLE SOCIETÀ
INTERAMENTE CONTROLLATE**

10.468 persone

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

** Il dato si riferisce a ATM, ATM Servizi Diversificati, Gesam, Metro Service A/S, NET, Rail Diagnostics, fonte: Bilancio Consolidato Gruppo ATM al 31 dicembre 2021 predisposto in conformità ai principi contabili internazionali (International Accounting Standards – IAS e International Financial Reporting Standards – IFRS).

2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI

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

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

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

3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti, di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, il Gruppo ATM ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale".

L'impegno al miglioramento continuo è stato confermato dalla Direzione attraverso la ri-emissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di giugno 2020, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi. Nel 2021 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality⁸ il riscontro di conformità alle UNI EN ISO 9001 e 14001⁹.

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

- la progettazione del servizio di trasporto pubblico locale;
- l'erogazione e la gestione di servizi di trasporto pubblico locale in area metropolitana¹⁰ e di quelli connessi e complementari al trasporto pubblico locale

8. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

9. In quanto alle altre società del Gruppo il riscontro di conformità è stato nuovamente conseguito anche da NET S.r.l. sempre nel 2021, le società controllate ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. sono state valutate nel 2021 attraverso audit esterno ed hanno ottenuto la riconferma delle certificazioni Qualità e Ambiente in essere. ATM Servizi Diversificati S.r.l. ha gestito il servizio di noleggio di tram storici e il tram ristorante ATMosfera fino all'ottobre 2021; successivamente tali attività sono rientrate nella gestione diretta della Capogruppo ATM. ATM Servizi Diversificati S.r.l., in data 12 ottobre 2021, ha cambiato la propria denominazione sociale diventata CityLink S.r.l. - smart mobility by ATM avente quale oggetto sociale la nuova attività indirizzata al settore della smart mobility.

Rail Diagnostics S.p.A. ha per oggetto l'attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e diagnostica integrata di impianti e di sistemi di controllo metro-tranviario.

10. Inclusi anche i servizi erogati da NET per entrambe le sedi di Monza e Trezzo sull'Adda.

(servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele¹¹ e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, BikeMi, gestione Area B e Area C, ecc.);

- la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, metropolitano driverless, automobilistico, tranviario e filoviario);
- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte dei veicoli;
- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico;
- i processi di supporto (risorse umane, formazione, servizi ingegneristici, 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, ecc.).

Nel 2021 ATM ha ottenuto la certificazione di prodotto secondo la norma tecnica UNI EN 13816:2002 "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, 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). Tale attestazione, scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, verrà progressivamente estesa focalizzando ancor più l'attenzione verso i macrocriteri del servizio suindicati, monitorati con appositi KPI e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita.

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

12. La certificazione di prodotto secondo la norma UNI EN 13816:2002 è stata conseguita anche per la linea autobus Z321 di NET, società del Gruppo ATM.

ATM S.p.A. ha inoltre ottenuto la conferma di conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001:2018 “Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro” nell’audit di sorveglianza che si è tenuto nel mese di ottobre 2021¹³.

3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

ATM ha intrapreso nel 2012 la scelta di valorizzare la propria politica di responsabilità sociale con l’adesione alla norma internazionale SA 8000. Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, nel 2012 ATM ha attivato l’iter teso a verificare la conformità allo standard SA 8000:2008 e ha ottenuto l’attestazione di conformità il 23 maggio 2012 mantenendola nelle successive visite di sorveglianza del 2013 e del 2014¹⁴.

Nell’aprile 2015 ATM ha ottenuto il primo rinnovo della certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2014 a cui, a partire dall’inizio dell’anno, ha adeguato il proprio Sistema di Gestione introducendo le novità da essa previste quali, fra le altre, la valutazione dei rischi legati alla responsabilità sociale, gli audit interni e l’istituzione del Social Performance Team, comitato composto da rappresentanti aziendali e da rappresentanti dei lavoratori che vigila sul mantenimento della conformità alla norma.

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

13. Per quanto riguarda il Gruppo ATM, Rail Diagnostics S.p.A. ha ottenuto l’ulteriore attestazione di adeguatezza del proprio Sistema di gestione salute e sicurezza, con rilascio del certificato UNI ISO 45001 nel mese di dicembre 2021; nel 2022 si procederà ad attivare l’iter certificativo UNI ISO 45001 anche per la società NET.

14. La certificazione di conformità ai requisiti della norma SA 8000:2008 è stata conseguita nel 2012 dalle seguenti società del Gruppo ATM: ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A. per la quale vigeva l’obbligo contrattuale, ATM Servizi Diversificati S.r.l. e Nord Est Trasporti S.r.l. (INET).

aziendali in materia sociale relativi all’inosservanza dei requisiti della norma, ha comportato la realizzazione di un piano di azioni preventive e correttive ed un monitoraggio costante delle proprie attività. A conferma degli impegni assunti nell’ambito della responsabilità sociale in coerenza con i principi della norma, ATM ha conseguito anche nel 2021, così come nel 2015 e nel 2018, il rinnovo triennale della certificazione alla SA 8000:2014¹⁵.

Il costante lavoro di monitoraggio del Sistema di Gestione è volto a garantire l’efficacia dell’attività, il miglioramento continuo, il rispetto dei principi della norma sia nelle società del Gruppo e nelle loro subaffidatarie sia nella filiera produttiva; la formazione del personale viene costantemente aggiornata in linea con i cambiamenti e le novità inerenti alla responsabilità sociale ed al contesto in cui l’Azienda opera con l’obiettivo primario di raggiungere la totalità della popolazione aziendale. ATM rende noto il proprio impegno nel rispetto della norma SA 8000 nel Bilancio che redige e pubblica annualmente sul sito www.atm.it alla pagina dedicata.



15. Per quanto riguarda il Gruppo ATM, il rinnovo della certificazione alla norma SA 8000:2014 è stato conseguito anche da NET nel 2015, nel 2018 e nel 2021; nel 2018 la certificazione SA 8000:2014 è stata raggiunta anche da Gesam e da Rail Diagnostics che a maggio 2021 ne hanno ottenuto il rinnovo.

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 2016¹⁶, 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 2018¹⁷ che adegua il Decreto legislativo n. 196 del 2003¹⁸ 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.

16. Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), noto anche come GDPR General Data Protection Regulation o RGPD Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

17. Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).

18. Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Tale sistema ha inoltre previsto la creazione della figura del Responsabile della protezione dati (RPD); questa figura, unica per tutte le società del Gruppo, ha la funzione di affiancare il titolare, gli addetti e i responsabili del trattamento affinché trattino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 2021-2025

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

Le direttrici del nuovo business model si basano su queste leve fondamentali:

- realizzare la Smart Mobility per Milano: sviluppo della mobilità integrata per la città metropolitana attraverso la realizzazione di una piattaforma multiservizi;
- ampliare e diversificare l'offerta di servizi valorizzando le proprie consolidate e riconosciute competenze;
- estendere i confini geografici attraverso la partecipazione a gare nazionali e internazionali, anche ricorrendo alla partnership con altri player: forte dell'esperienza consolidata all'estero dal 2008 nella gestione delle linee metropolitane driverless di Copenaghen (le linee 1 e 2 e le 3 e 4 del Cityring, l'anello ferroviario della città) e in Italia dal 2013 con la linea 5 della metropolitana, ATM nel 2022 ha presentato insieme ad Egis l'offerta per la gestione delle due linee automatiche 16 e 17 del Grand Paris Express totalmente driverless¹⁹ la cui costruzione è in fase di conclusione;
- ottimizzare i costi operativi e i processi di acquisto.

19. A questo proposito si veda la nota 5.

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

- sostenibilità ambientale che prevede, tra le priorità, la transizione verso una flotta a impatto zero nel 2030: grazie al passaggio al Full Electric, che ATM sta progressivamente compiendo con gli onerosi investimenti per il rinnovo della flotta con mezzi elettrici e ibridi dismettendo i veicoli alimentati a gasolio, l'Azienda abatterà entro il 2030 l'emissione di anidride carbonica nell'aria pari a circa 75.000 tonnellate all'anno;
- innovazione tecnologica e digitale: i progetti dell'Azienda hanno fra gli obiettivi prioritari l'efficientamento dei processi e l'innalzamento del livello di servizio al passeggero;
- valorizzazione delle risorse umane e delle professionalità del Gruppo ATM: il Piano di nuove assunzioni varato nel 2021 ha lo scopo di migliorare il gender balance con l'incremento della presenza di genere femminile in un settore che per molto tempo ha avuto una connotazione prettamente maschile e mira allo sviluppo di nuove competenze e all'attrazione e alla crescita di talenti in particolare con la promozione di una cultura aperta alla diversità e all'inclusione.

6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030

ATM, nella propria strategia di sviluppo che consenta di raggiungere gli obiettivi fissati dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile sottoscritta il 25 settembre 2015 da 193 Paesi delle Nazioni Unite tra cui l'Italia, ha stabilito quali suoi pilastri i seguenti:

- 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 definiti all'interno della politica di sostenibilità, che portino a risultati che possano anche essere certificabili e inseriti all'interno della Dichiarazione Non Finanziaria.

Con particolare riferimento all'ambito del trasporto ad emissioni zero, grazie ai nuovi mezzi che gli investimenti del Piano Full Electric stanno consentendo di immettere nella flotta, nel 2021 ATM è riuscita ad abbattere la produzione di CO₂ raggiungendo l'obiettivo annuale. Sempre all'interno del Piano Full Electric ATM sta sviluppando il progetto che riguarda anche l'adeguamento dei propri depositi destinati ad ospitare gli autobus elettrici e gli impianti di ricarica e la costruzione di una nuova sede; in relazione a quest'ultima è stata aggiudicata a maggio 2022 la gara per l'affidamento del progetto di realizzazione del nuovo deposito di viale Toscana, che ospiterà 100 nuovi autobus elettrici in una struttura di 20.000 metri quadrati suddivisi su tre livelli di cui due interrati; il piano esterno sarà caratterizzato da un'area multifunzionale, tra cui spazi attrezzati per attività sportive, e da un'ampia zona verde a disposizione dei cittadini che unirà il parco delle Memorie Industriali a sud con il parco Ravizza a nord. L'area sarà completamente accessibile attraverso un ascensore e una rampa che collegheranno tutti gli spazi. La costruzione di questa struttura perseguirà obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale in quanto ai materiali che saranno impiegati, realizzati con materie prime riciclate e riciclabili, oltre che di autonomia energetica, grazie alla dotazione di pannelli fotovoltaici e di impianti geotermici, e di integrazione con il contesto ambientale con la creazione di un sistema di connessione e apertura alla città; in termini di consumi responsabili il deposito sarà dotato di un impianto di recupero delle acque piovane per il lavaggio degli e-bus che permetterà una riduzione del 30% del consumo di acqua.

Oltre ai progetti che riguardano i veicoli e i depositi, il Piano prevede anche l'attuazione di opere di compensazione come la piantumazione di alberi per accrescere il verde in città: a questo proposito è stato predisposto un protocollo di intesa con il Comune di Milano per l'utilizzo delle aree verdi presenti nei depositi aziendali sfruttabili per la piantumazione di alberi, pareti verdi, tetti verdi e opere di depavimentazione. Nel 2021 sono stati avviati i primi progetti di recupero del verde: ATM ha piantumato 330 alberi su un'area di circa 1.700 metri quadrati nel deposito di San Donato creando un piccolo bosco urbano ed ha realizzato l'installazione del Green Wall, una copertura vegetale di 350 metri quadrati installata sulla facciata del deposito autobus di via Giambellino che comporterà per lo stabile una diminuzione della temperatura dell'aria fino a 4,5 gradi, un risparmio energetico fino al 40% per il raffrescamento e di circa il 5% per il riscaldamento²⁰; la parete è inoltre dotata di impianti totalmente automatizzati di irrigazioni e fertilizzazione e di rilevatori per misurare l'assorbimento del PM10 ossia le polveri fini.

Attraverso altre iniziative, quali l'installazione di ecocompattatori nella sede aziendale di via Monte Rosa e nella stazione di Cascina Gobba della Linea 2 della metropolitana oltre all'installazione di erogatori di acqua in altre due sedi, ATM ha contribuito nel 2021 a risparmiare circa 4,5 tonnellate di plastica che verrà riciclata al 100% e trasformata in Recycled PET, contro le circa 0,8 tonnellate risparmiate nel 2020.

20. L'opera rientra nel progetto europeo Horizon 2020 all'interno del piano Clever Cities ed ha visto la partecipazione ed il contributo della comunità locale e del Politecnico di Milano.

Parte 3

IL SERVIZIO DI ATM

1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

1.1 ATM in numeri

(Dati al 31.12.2021)

Territorio servito (km ²)	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.552.817
Passeggeri trasportati	414.955.069
Km percorsi	158.988.722
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	25.485
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.310

RETE METROPOLITANA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	96,8
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	1.001 ²¹
Numero treni	166 ²²
Numero stazioni	113

RETE AUTOMOBILISTICA²³

Numero linee	134
Lunghezza rete (km)	1.268 ²⁴
Parco veicoli*	1.283

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

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

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

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

RETE TRANVIARIA²⁵

Numero linee	19
Lunghezza rete (km)	180,3 ²⁶
Parco veicoli*	493

RETE FILOVIARIA

Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 ²⁷
Parco veicoli*	137

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

Calendario²⁸

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 4 settembre 2021 fino al 1° luglio 2022. Riprende a partire dal 5 settembre 2022.	Dal 2 luglio al 4 settembre 2022*.

* Dal 1° al 27 agosto le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a sabato, seguono l'orario festivo la domenica e nei giorni festivi; sabato 6, 13 e 20 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 7, 38, 39, 55, 89, 130, 132, 140, 151, 152, 153, 165, 351, 352, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 705, 707, 783, 901 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 forza²⁹, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

Orari

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

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

28. Il calendario è aggiornato a fine aprile 2022.

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

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

Frequenze programmate (in minuti)

	ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
Linee di forza ³⁰	3'-6'	5'-8'	4'-7'	6'-10'	6'-9'	8'-11'
Altre linee	7'-9'	9'-11'	8'-10'	9'-13'	9'-13'	10'-14'

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

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

1.2.2 Il servizio della metropolitana

Calendario³¹

LINEA METROPOLITANA M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 30 agosto 2021 fino al 15 luglio 2022. Riprende a partire dal 5 settembre 2022.	Dal 16 luglio al 4 settembre 2022*.

* Dall'8 al 26 agosto 2022 nei giorni dal lunedì al venerdì è in vigore l'orario del sabato.

LINEA METROPOLITANA M5
Effettua l'orario invernale fino al 29 luglio 2022; dal 1° al 27 agosto 2022 nelle giornate da lunedì a sabato la linea effettua l'orario del sabato, la domenica e i festivi effettua l'orario festivo; dal 29 agosto 2022 riprende l'orario invernale.

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

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

Orari

Il servizio sulle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana ha inizio alle 5.30 circa³² e si conclude intorno alle 00.30; la Linea 5 svolge il servizio dalle 5.40³³ fino alle 24.00. Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

31. Il calendario è aggiornato a fine aprile 2022.

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

33. 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'
M1	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''
M2	diramazioni: → Gessate-P.za Abbiategrasso → Cologno Nord-Assago Milanofiori Forum	5'	12' ^(A) 6' ^(B)	7'30''	15' ^(A) 7'30'' ^(B)	12'	20' ^(A) 10' ^(B)
M3	S. Donato-Comasina	3'	4'45''	4'	5'	6'30''	6'30''
M5	Bignami Parco Nord-San Siro Stadio	Dal lunedì al venerdì frequenza di 3' nella fascia di punta, 4' nella fascia di morbida e 6' dopo le 20.00; il sabato e i festivi frequenza di 4' dall'inizio del servizio alle 20.00 circa e di 6' dopo le 20.00					

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

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

Per interventi di manutenzione straordinaria delle Linee 1 e 2 della metropolitana, a partire dal 2 maggio per la M2 e dal 13 agosto per la M1, il servizio subisce interruzioni su alcune tratte e, in alcuni casi, rimodulazione della frequenza programmata sulla parte rimasta in regolare servizio; il trasporto sulle tratte interessate dai lavori viene effettuato con autobus sostitutivi. Gli orari, i percorsi e le fermate dei servizi sostitutivi sono disponibili su www.atm.it e sull'app ATM Milano.

1.3 L'andamento del servizio

Nel secondo semestre del 2021 e nei primi mesi del 2022 è proseguito l'impegno di ATM nella programmazione, erogazione e gestione del servizio di trasporto pubblico nel contesto straordinario determinato dallo stato di emergenza sanitaria cessato il 31 marzo 2022; in particolare, per contenere gli impatti legati al contingentamento dei posti offerti e alle nuove esigenze di mobilità dei cittadini indotte dalla pandemia, sono state messe in campo diverse misure di adeguamento del servizio: attraverso il piano di potenziamento, attuato a partire da gennaio 2021, sono stati rivisti orari e frequenze di numerose linee non solo per evitare casi di sovraffollamento a bordo dei mezzi ma anche in funzione delle diverse condizioni viabilistiche e in coerenza con il piano di scaglionamento degli orari di apertura delle principali attività ed esercizi commerciali della città previsto dal "Patto Milano per la scuola". Tali azioni hanno coinvolto anche le linee suburbane che servono l'hinterland, anche con l'obiettivo di drenare il traffico privato che quotidianamente entra in città.

1.3.1 Il servizio durante lo stato di emergenza sanitaria da Covid-19

2021

Dal 23 GENNAIO

Dal 23 gennaio 2021 ATM ha attuato un piano di potenziamento del servizio allo scopo di fornire il massimo supporto alla mobilità degli studenti per la ripresa in presenza delle attività didattiche delle scuole superiori, ripresa che era l'obiettivo prioritario del "Patto Milano per la scuola" stabilito il 29 dicembre 2020 tra Prefettura di Milano e Comune di Milano e condiviso da tutte le parti sociali, le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali. Il Patto, basato su uno studio del Politecnico di Milano, prevedeva la riorganizzazione degli spostamenti nella fascia mattutina dalle 7.00 alle 10.00 attraverso una diversificazione degli orari di ingresso nelle scuole secondarie di secondo grado, di apertura delle attività commerciali e degli uffici per non congestionare i mezzi pubblici evitando assembramenti e per garantire spostamenti in maggiore sicurezza. Il piano straordinario giornaliero di ATM, nel rispetto del limite del 50% della capacità massima di riempimento dei mezzi

Dal 23 gennaio

imposto dalle autorità, ha programmato 1.200 corse in più su tutta la rete, 100 bus navetta per collegare 30 scuole milanesi e del primo hinterland tra le più frequentate con alcune stazioni della metropolitana, 180 nuove corse su 18 linee urbane e suburbane ad alta frequentazione, 160 corse in più sulle principali linee di forza distribuite in tutte le ore della giornata. Per assicurare il potenziamento ATM ha messo a disposizione tutta la flotta, utilizzando anche i veicoli che aveva in previsione di sostituire e ricorrendo anche a numerosi bus privati e turistici di altre compagnie; in metropolitana ha programmato 8 treni in più nelle ore di punta, che hanno portato al massimo numero di corse consentite nel rispetto dei vincoli esistenti in termini di flotta, personale e capacità tecnica dei sistemi di sicurezza. Per contingentare gli accessi e limitare, ove necessario, l'ingresso nelle stazioni più affollate della rete, come nei mesi precedenti ha applicato in metropolitana il sistema di conteggio automatico dei viaggiatori con il blocco temporaneo dei varchi di ingresso in caso di superamento del numero massimo consentito di passeggeri; annunci vocali informavano i passeggeri sulla situazione e invitavano ad attendere in fila l'accesso ai varchi rispettando la distanza interpersonale. In superficie, in caso di raggiungimento della capacità massima del mezzo, la vettura viaggiava con il messaggio «Completo» sul display esterno e l'autista non effettuava le fermate successive salvo per far scendere i passeggeri a bordo che avevano prenotato la fermata; il conducente invitava con annunci sonori gli ultimi passeggeri saliti a scendere e ad attendere la corsa successiva. Sono proseguiti ad opera di 400 addetti gli interventi di sanificazione quotidiana di tutte le superfici di contatto su treni, autobus, tram, filobus e radiobus, di tutte le stazioni e le banchine; sono state ulteriormente intensificate le operazioni di sanificazione diurna di tutti i mezzi con speciali atomizzatori utilizzati alla fine di ogni corsa principalmente su treni e autobus. L'Azienda si è dotata di appositi strumenti per le verifiche rapide in autonomia circa la presenza di carica organica (virus, batteri, funghi) sulle superfici. Sono stati installati dispenser di gel igienizzante per le mani anche sulle banchine della metropolitana, che si sono aggiunti a quelli già presenti in tutti i mezzanini delle stazioni della rete, sulle linee di superficie e

segue dalla pagina precedente

<p>Dal 23 gennaio</p>	<p>negli ATM Point. Sui mezzi dotati di impianti di climatizzazione il ricambio d'aria a bordo era previsto ogni 3 minuti sugli autobus, ogni 6 minuti sui treni. ATM, in coerenza con il "Patto Milano per la scuola", in relazione a cui aveva già lanciato nel mese di dicembre la campagna "Orari diversi per un obiettivo comune", ha realizzato la nuova campagna di comunicazione e di informazione "Riprende la scuola ma l'appello è per tutti" per invitare tutti i passeggeri a non viaggiare, se non proprio necessario, nelle ore di punta tra le 7 e le 9.30, informandoli anche del potenziamento del servizio, oltre a sollecitarli al rispetto delle regole per viaggiare in sicurezza e a sensibilizzarli sull'importanza della loro collaborazione in ogni momento del viaggio.</p> <p>Per informare gli stakeholder sui nuovi orari della città, con l'invito alla collaborazione per evitare la congestione del trasporto pubblico, ha inviato lettere a 3.000 tra aziende, enti e istituzioni. Per gli studenti, l'Azienda ha trasmesso a tutti i plessi scolastici coinvolti la mappa delle nuove fermate dei bus navetta e gli orari delle corse di collegamento tra le scuole e le stazioni della metropolitana; per raggiungere direttamente gli studenti delle scuole superiori, l'Azienda ha inviato agli abbonati direct mail con le informazioni necessarie e le regole per viaggiare in sicurezza raccolte in una guida ad hoc e in un vademecum digitale che ha diffuso attraverso i propri canali social e il sito e ha trasmesso ai dirigenti degli istituti scolastici.</p> <p>I messaggi della campagna sono stati diffusi con affissioni e segnaletica in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, pubblicati su tutti i canali social e digital di ATM, trasmessi attraverso annunci sonori a bordo dei mezzi e nelle stazioni e attraverso i canali di contatto dell'ufficio Relazioni con i Clienti (call center e mail) attivi per le informazioni e le segnalazioni. Oltre 400 le persone di ATM per indirizzare gli studenti nelle principali stazioni e fermate vicine ai plessi scolastici.</p>
<p>Dal 26 APRILE</p>	<p>Dal 26 aprile 2021, rispetto a quanto aveva già messo in atto a partire dal mese di gennaio nell'osservanza del limite del 50% della capacità di riempimento dei mezzi, ATM ha potenziato ulteriormente il servizio di superficie incrementando le frequenze non soltanto nelle fasce di punta ma in tutto l'arco della giornata, per far fronte all'aumento dei passeggeri in concomitanza al rientro del 70% degli studenti delle scuole superiori alle lezioni</p>

<p>Dal 26 aprile</p>	<p>in presenza e in concomitanza alla ripresa di diverse attività prevista per le regioni situate nella cosiddetta zona gialla: 20 i bus navetta in più al servizio di 32 istituti, ulteriori 30 mezzi sulle linee di forza di superficie; già da gennaio erano in circolazione 8 treni in più in metropolitana. Sono proseguiti gli interventi di sanificazione quotidiana diurna e notturna di stazioni, fermate di superficie e vetture ad opera di 400 addetti, oltre 2.500 i dispenser di gel igienizzante per le mani presenti al piano mezzanino di tutte le 113 stazioni della rete metropolitana e lungo le banchine delle principali stazioni, sulle linee di superficie e presso gli ATM Point.</p> <p>Il ricambio d'aria a bordo dei mezzi dotati di impianto di climatizzazione veniva effettuato ogni 3 minuti sugli autobus, ogni 6 minuti sui treni.</p> <p>I messaggi delle campagne "Riprende la scuola ma l'appello è per tutti" e "Orari diversi per un obiettivo comune", diffusi con affissioni in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, attraverso gli annunci sonori a bordo e con una comunicazione mirata su tutti i canali social dell'Azienda, invitavano i passeggeri che ne avevano la possibilità a viaggiare dopo le 9.30 del mattino; attraverso i propri canali social e il sito, ATM ha divulgato la guida con le regole di viaggio e il vademecum digitale dedicato agli studenti che ha inviato ai dirigenti degli istituti scolastici e rilanciato con una campagna con Qr code a bordo delle navette di collegamento.</p> <p>Per fornire indicazioni e indirizzare gli studenti nelle principali stazioni e fermate vicine ai plessi scolastici sono stati operativi 400 addetti.</p>
<p>Dal 21 GIUGNO</p>	<p>Dal 21 giugno 2021 nelle regioni in zona bianca la capacità massima dei mezzi consentita è passata dal 50% all'80%, il servizio è proseguito per tutta l'estate con i potenziamenti in atto dai mesi precedenti, sono state sospese al termine dell'anno scolastico le corse di collegamento tra stazioni della metropolitana e istituti. In metropolitana, in caso di superamento del numero massimo consentito di passeggeri, gli accessi sono stati contingentati con il blocco temporaneo dei varchi di ingresso sulla base del sistema di conteggio automatico dei viaggiatori. A bordo delle vetture sono stati rimossi gli</p>

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

Dal 21 giugno	adesivi dai posti a sedere essendo questi tornati ad essere tutti utilizzabili; all'interno delle stazioni sono rimasti i percorsi guidati da apposita segnaletica per l'entrata e l'uscita. Sono proseguiti gli interventi di sanificazione quotidiana diurna e notturna di vetture, stazioni e fermate di superficie. Attraverso tutti i propri canali di comunicazione ATM ha invitato i passeggeri al rispetto delle regole fra cui quella di indossare la mascherina protettiva rimasta obbligatoria per tutta la durata del viaggio.
Dal 13 SETTEMBRE	Per garantire la riapertura delle scuole in sicurezza il Comune di Milano e la Prefettura hanno rinnovato l'adozione del "Patto Milano per la scuola" con l'adesione di tutte le parti sociali, le istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende, gli ordini professionali. Dal 13 settembre ATM ha potenziato il servizio nel rispetto del limite massimo di riempimento dei mezzi previsto all'80%: ogni giorno 200 vetture in più sulle linee di superficie, con 120 navette per collegare 32 istituti tra i più frequentati e alcune stazioni della metropolitana, per un totale di 25.000 corse in superficie; in metropolitana con 8 treni in più sono state effettuate 2.400 corse in totale. In caso di raggiungimento della capacità massima consentita a bordo, in superficie la vettura viaggiava con il messaggio «Completo» sul display esterno e il conducente non effettuava le fermate successive se non per far scendere i passeggeri a bordo che avevano prenotato la fermata, in metropolitana gli accessi sono stati contingentati attraverso il blocco dei varchi di ingresso al raggiungimento del numero massimo di passeggeri consentito. Per le operazioni di sanificazione 400 addetti sono intervenuti 3 volte al giorno nelle stazioni della metropolitana, almeno 2/3 volte al giorno sui treni anche ai capilinea così come sulle principali linee di autobus e tram (56 capilinea di 48 linee di superficie); adesivi con pittogrammi ad hoc sono stati posizionati sui finestrini adiacenti alle porte di autobus, tram, filobus e treni per informare i clienti in merito alla cadenza delle operazioni. A disposizione dei clienti oltre 4.000 distributori di gel igienizzante per le mani presenti a bordo dei mezzi di superficie, in tutte le stazioni della metropolitana e negli ATM Point. Alle fermate più frequentate della rete e nei nodi di interscambio sono stati operativi 380 assistenti ai passeggeri per indirizzare il flusso dei clienti e per fornire loro informazioni

Dal 13 settembre	e 130 controllori nelle stazioni, alle fermate di superficie, a bordo dei mezzi che, in particolare, hanno vigilato sull'obbligo di indossare la mascherina. ATM ha realizzato quattro nuove campagne dedicate rispettivamente a ricordare agli stakeholder l'obbligo di indossare la mascherina a protezione di naso e bocca sui mezzi, nelle stazioni e alle fermate, a invitare coloro che ne avevano la possibilità a viaggiare dopo le 9.30 per contribuire ad alleggerire l'ora di punta mattutina dando priorità agli studenti, a informare della sanificazione quotidiana di treni e mezzi di superficie e a informare in merito al piano di potenziamento del servizio messo in atto per la ripresa della scuola in sicurezza. I messaggi delle campagne sono stati diffusi attraverso tutti i canali di cui dispone l'Azienda. Online su www.atm.it il vademecum scuola, una guida dedicata agli studenti con tutte le regole di viaggio per utilizzare i mezzi pubblici in sicurezza.
OTTOBRE-NOVEMBRE	Sono proseguiti il potenziamento del servizio, gli interventi di sanificazione dei mezzi, la diffusione dei messaggi delle campagne di comunicazione; nel mese di ottobre è stato incrementato il numero dei dispenser di gel igienizzante per le mani sia nelle stazioni maggiormente frequentate sia negli ATM Point.
DICEMBRE	Dal 6 dicembre per accedere al trasporto pubblico locale è stato reso obbligatorio da decreto-legge il Green Pass base ³⁴ ; per il controllo del rispetto di questa misura antiCovid agenti delle Forze dell'Ordine affiancati da personale ATM hanno svolto verifiche a campione (richieste di esibire il Green Pass) nelle stazioni e alle fermate di superficie. Obbligatoria dal 25 dicembre la mascherina protettiva modello Ffp2 a bordo delle vetture e in attesa nelle stazioni e alle fermate. ATM ha continuato ad informare i passeggeri in merito alle disposizioni anticontagio attraverso i canali di comunicazione di cui dispone. Sono proseguiti il potenziamento del servizio, gli interventi di sanificazione dei mezzi e la diffusione dei messaggi delle campagne di comunicazione.

segue alla pagina successiva

34. Certificazione verde COVID-19 rilasciata a persone vaccinate o guarite dall'infezione o che si sono sottoposte a test antigenico rapido o molecolare con risultato negativo.

segue dalla pagina precedente

GENNAIO 2022/31 MARZO 2022

GENNAIO-MARZO

Dal 10 gennaio fino alla cessazione dello stato di emergenza stabilito al 31 marzo 2022, per accedere al trasporto pubblico locale è stato reso obbligatorio da decreto-legge il Super Green Pass³⁵; in relazione al rispetto di questa misura antiCovid sono state effettuate verifiche a campione (richieste di esibire il Super Green Pass) da parte delle Forze dell'Ordine affiancate da personale ATM nelle stazioni e alle fermate di superficie. La mascherina modello Ffp2 è rimasta obbligatoria a bordo delle vetture e in attesa nelle stazioni e alle fermate. Sono proseguiti il potenziamento del servizio, gli interventi di sanificazione dei mezzi e la diffusione dei messaggi delle campagne di comunicazione.

31 MARZO 2022

Cessazione dello stato di emergenza da Covid-19.

Dal 1° aprile, a seguito della cessazione dello stato di emergenza stabilito per decreto-legge, i mezzi sono tornati alla capienza del 100%, per l'accesso al trasporto pubblico è decaduto l'obbligo del Green pass, è rimasto obbligatorio l'utilizzo della mascherina protettiva modello Ffp2, a bordo dei mezzi di superficie è tornata disponibile la porta anteriore.

ATM, con il ritorno alla normale capienza dei mezzi, ha operato una graduale revisione del piano di potenziamento del servizio che ha attuato da settembre 2021 fino alla fine del mese di aprile 2022 mantenendolo comunque su alcune linee autobus particolarmente utilizzate quali la 40, 45, 56, 57, 90/91, 95, 98, 325 e mantenendo, fino al termine dell'anno scolastico, sia i 120 bus navetta impiegati per il collegamento tra alcune stazioni e 32 istituti scolastici sia tutte le corse di rinforzo; in metropolitana sono rimaste le stesse frequenze base.

Sono proseguite le operazioni di sanificazione di treni e vetture di superficie e in tutte le stazioni, in metropolitana sono rimasti a disposizione dei clienti i dispenser di gel igienizzante per le mani, in progressiva eliminazione da fermate e stazioni i bolli e la segnaletica di flusso.

35. Certificazione verde COVID-19 rilasciata a persone vaccinate o guarite dall'infezione detta anche Green Pass rafforzato.

L'Azienda ha emesso nuove linee guida, ispirate alle precedenti³⁶, in tema di prevenzione e di contenimento della diffusione del contagio in cui sono descritte le misure da applicare nell'ambito dell'attività lavorativa sui mezzi e nelle diverse sedi e spazi di lavoro aziendali rispetto ai rischi specifici correlati all'epidemia da COVID-19.

1.3.2 Ulteriori interventi di adeguamento del servizio

Oltre agli interventi di adeguamento del servizio legati al periodo di emergenza sanitaria di cui al paragrafo precedente, ATM dal mese di settembre 2021 ha effettuato nuovi interventi sui percorsi delle linee autobus 35, 41 e 52 con l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente i collegamenti nel settore nord della città, interessato dalla realizzazione di nuove espansioni urbane tuttora in fase di sviluppo (fra cui Distretto UpTown/Cascina Merlata/Social Village, area afferente a via Stephenson, Parco Certosa), e di potenziare l'accessibilità al pronto soccorso dell'Ospedale Niguarda; dal 4 settembre ha istituito la nuova linea Radiobus Q35 a servizio dei quartieri Comasina e Senigallia³⁷.

1.4 Il rinnovo della M2

Con oltre 50 anni di servizio, 39,8 chilometri di lunghezza su cui si trovano 35 stazioni, la Linea 2 della metropolitana collega la città da nord-est a sud e conduce a tutte le principali stazioni ferroviarie di Milano: Cadorna FN, Garibaldi FS, Centrale FS, P.ta Genova FS e Lambrate FS. ATM sta realizzando, per la prima volta dall'inaugurazione della Linea avvenuta nel 1969, un importante programma di interventi di rinnovo dell'infrastruttura di proprietà del Comune di Milano che permetteranno di aumentare il numero di treni sulla linea, di incrementare la frequenza di passaggio e di sostituire progressivamente i vecchi convogli con i nuovi treni tipo Leonardo. Fanno parte del progetto interventi che interessano la flotta, gli impianti di alimentazione e trazione elettrica lungo le tratte Cimiano-Gorgonzola, Cascina Gobba-Cologno Nord, Cascina Gobba-Gessate, il sistema di segnalamento, l'armamento nelle tratte in superficie tra

36. Linee guida di sicurezza per la gestione dell'emergenza COVID-19 diffuse all'interno dell'organizzazione a partire da maggio 2020.

37. In proposito si veda il paragrafo 2.1 a pagina 47.

le stazioni di Cascina Gobba e Gessate, e interventi per l'impermeabilizzazione delle gallerie tra le stazioni di Lambrate e di Piola, per la riqualificazione delle stazioni del ramo Gessate (a tale proposito si veda qui di seguito il paragrafo 1.5.1), per il contenimento dell'inquinamento acustico tra le stazioni di Cimiano e Crescenzago.

In relazione all'armamento sono stati avviati importanti interventi di manutenzione straordinaria indispensabili per migliorare l'efficienza della linea e la frequenza dei treni: è in corso la sostituzione di 20 chilometri di binari tra le stazioni di Cascina Gobba e Gessate che comporta modifiche al servizio anche sulla diramazione di Cologno. Per ridurre al minimo l'impatto sul servizio i lavori vengono svolti tra le 22 e le 5 del mattino e durante il periodo estivo quando minore è il flusso dei passeggeri; il servizio di trasporto è sempre garantito con autobus sostitutivi.

1.5 L'accessibilità

Anche nel 2021 e nei primi mesi del 2022 sono proseguiti gli interventi per migliorare il livello di accessibilità del trasporto, obiettivo a cui stanno contribuendo, in particolare per quanto riguarda la metropolitana, i progetti volti a dotare le stazioni di ascensori e i progetti dedicati alla sostituzione, su tutta la rete, degli impianti di scale mobili con nuovi modelli tecnologicamente più avanzati; all'innalzamento del livello di accessibilità nelle stazioni della M1, M2 e M3 ha contribuito nel corso degli ultimi anni anche il piano di sostituzione dei montascale più datati con nuovi modelli caratterizzati da migliori funzionalità.

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

STAZIONI: INTERVENTI PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE

Nell'ambito del piano di rinnovo dell'infrastruttura della M2, di cui al precedente paragrafo 1.4, sono in corso anche importanti interventi di riqualificazione e/o ristrutturazione o manutenzione straordinaria volti, tra gli altri, all'abbattimento delle barriere architettoniche che riguardano alcune stazioni del ramo Gessate ossia Gessate, Gorgonzola, Bussero, Cassina de' Pecchi, Vimodrone oltre alla stazione di Cimiano.

STAZIONI M2	INTERVENTI PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE ³⁸
GESSATE	<p>Il progetto consiste nei seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 4 ascensori di cui 2 al di fuori della linea dei varchi di ingresso, collocati esternamente alla stazione per collegare il piano strada e il mezzanino, e 2 all'interno della linea dei varchi di ingresso, per collegare direttamente il mezzanino alle banchine; • ristrutturazione dei servizi igienici per renderli accessibili a tutti.
GORGONZOLA	<p>Il progetto prevede i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 3 ascensori di cui il primo, posizionato sul lato nord, funzionale al collegamento tra il parcheggio e la banchina in direzione di Milano, permetterà anche il collegamento con la banchina lato Gessate attraverso il corridoio sopraelevato³⁹, il secondo impianto all'interno della stazione collegherà il piano banchina al mezzanino e al corridoio tra le banchine, il terzo ascensore, posizionato all'esterno sul lato sud della stazione, in corrispondenza del lato di piazza Europa, permetterà il collegamento tra il piano strada e il mezzanino; • rifacimento delle banchine con l'inserimento delle fasce di bordo, di centro treno e dei percorsi tattili a terra LVE Loges-Vet-Evolution previsti anche nel mezzanino, posa di una nuova pavimentazione, rifacimento delle pensiline di copertura, sostituzione dei parapetti delle scale di accesso; • riqualificazione dell'atrio preesistente posizionato sul lato sud della stazione; • costruzione di un nuovo atrio di ingresso sul lato nord della stazione.

segue alla pagina successiva

38. Oltre ai lavori per l'abbattimento delle barriere architettoniche, in tabella sono citati anche gli interventi, laddove previsti, di ristrutturazione e/o manutenzione straordinaria che rientrano nei progetti.

39. Corridoio di collegamento tra le due banchine.

segue dalla pagina precedente

STAZIONI M2	INTERVENTI PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE
BUSSERO	<p>Il progetto prevede i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 2 ascensori di cui 1 sul lato nord di collegamento al nuovo sottopasso, 1 sul lato sud che collegherà, insieme alle scale fisse, il sottopasso alla banchina direzione Gessate; • rifacimento delle banchine con l'inserimento delle fasce di bordo, di centro treno e dei percorsi tattili a terra LVE Loges-Vet-Evolution che saranno posati anche negli atri, rifacimento delle pensiline di copertura delle banchine; • costruzione di un sottopasso tra il lato nord e il lato sud della stazione al di sotto dei binari della metropolitana; • costruzione di un nuovo atrio di ingresso sul lato nord che ospiterà i varchi di ingresso/uscita e le scale fisse; • riqualificazione dell'atrio preesistente con il rifacimento delle pareti laterali di rivestimento delle banchine e la posa di nuovi serramenti in vetro in sostituzione delle pareti in policarbonato, la tinteggiatura delle pareti interne ed esterne della struttura; • adeguamento con ristrutturazione completa dei servizi igienici per renderli accessibili a tutti.
CASSINA DE' PECCHI	<p>Il progetto prevede i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 2 ascensori dal mezzanino a ognuna delle due banchine; • costruzione di due corridoi protetti posizionati lungo le pareti esterne dell'atrio; • realizzazione dei servizi igienici accessibili a tutti.

segue

STAZIONI M2	INTERVENTI PER L'ABBATTIMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE
VIMODRONE	<p>Il progetto prevede i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 2 ascensori dal mezzanino a ognuna delle due banchine; • costruzione di 2 rampe, una per ciascun lato della stazione, collocate lungo la recinzione della linea metropolitana, che conducono dal piano strada al mezzanino e viceversa; • adeguamento con ristrutturazione completa dei servizi igienici per renderli accessibili a tutti.
CIMIANO	<p>Il progetto prevede i seguenti interventi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • realizzazione di 2 ascensori esterni di cui 1 sul lato di via Palmanova e 1 sul lato di via Pusiano.

Nel contesto degli interventi viene rinnovata anche la segnaletica di stazione.

ASCENSORI

Come anticipato nel paragrafo precedente, sono in corso i lavori per dotare di ascensori alcune stazioni M2 del ramo Gessate e la stazione di Cimiano, in totale 15 impianti: 4 a Gessate, 3 a Gorgonzola, 2 a Bussero, 2 a Cassina de' Pecchi, 2 a Vimodrone e 2 a Cimiano; sempre sulla M2 nel mese di gennaio 2021 nella stazione di Assago Milanofiori Nord è stato aperto all'esercizio l'ascensore costruito nell'atrio della struttura presente al termine della passerella ciclopedonale che collega il mezzanino con l'area Cascina Bazzana del Comune di Assago, in agosto nella stazione di S. Donato, capolinea della M3, è stato aperto al pubblico l'impianto, installato in corrispondenza delle uscite di via Marignano, che collega il piano mezzanino (corridoio via Marignano) con

l'esterno e viceversa. Sono in corso progetti per nuove installazioni di ascensori o per la sostituzione di alcuni impianti che interesseranno tutte le stazioni della M1 e della M2, tutte le stazioni della M3 ad eccezione di Repubblica, Dergano, Affori Centro, Affori FN, Comasina.

MONTASCALE

Nel 2021 sono entrati in servizio i nuovi montascale nella stazione di Rovereto sulla M1 dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità rispetto ai precedenti, che si aggiungono ai 68 nuovi impianti sostituiti nell'arco degli ultimi anni lungo la M1, la M2 e la M3, impianti che hanno contribuito ad innalzare il livello di accessibilità delle stazioni: 37 sulla Linea 1 nelle stazioni di Inganni, Bande Nere, Gambara, Amendola, Pagano, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, P.ta Venezia, Palestro, Gorla e Sesto Marelli, 30 sulla Linea 2 a P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Garibaldi FS, Gioia, Piola, Lambrate FS, Udine, Crescenzago, Cascina Gobba ed 1 sulla Linea 3 a Duomo.

SCALE MOBILI

Il piano di sostituzione delle scale mobili, che ha consentito dal 2012 il rinnovo di oltre 100 impianti⁴⁰, è proseguito nel 2021 con l'installazione di 14 nuovi impianti nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS, San Babila, Pagano, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e di Caiazzo e Loreto sulla M2⁴¹; è attualmente in corso l'installazione di altre 14 nuove scale mobili di cui 6 nella stazione di Centrale FS, 2 a Cologno Sud, 4 a Cologno Nord e 2 a Cascina Gobba sulla M2.

40. Il piano, avviato nel 2012, ha consentito la sostituzione di oltre 100 impianti in 34 stazioni della M1 e della M2; le stazioni interessate sono state sulla M1 Sesto 1° Maggio FS, Sesto Marelli, Sesto Rondò, Villa San Giovanni, Precotto, Gorla, Turro, Rovereto, Pasteur, Lima, Loreto, P.ta Venezia, Palestro, San Babila, Cairoli, Cordusio, Cadorna FN, Conciliazione, Pagano, Buonarroti, Amendola, Lotto, QT8, Bande Nere, Molino Dorino; sulla M2 le sostituzioni sono state effettuate nelle stazioni di Romolo, Moscova, Lanza, Cadorna FN, S. Ambrogio, S. Agostino, P.ta Genova FS, Cologno Centro, Gessate. Nel piano sono previsti anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti.

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

Sono in corso diversi progetti per il rinnovo di ulteriori impianti che riguarderanno tutte le stazioni della M1 ad eccezione di Sesto FS, Sesto Rondò, Rho Fieramilano, Pero, Molino Dorino, S. Leonardo, Bonola, Uruguay, Lampugnano, QT8, Bande Nere, sulla M2 saranno interessate Famagosta, Garibaldi FS, Gioia, Loreto, Piola, Udine, Lambrate FS, Cimiano, Crescenzago e tutte le stazioni della M3 ad eccezione di Zara, Dergano, Affori Centro, Affori FN, Comasina.

TRENI

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

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

FERMATE: RIQUALIFICAZIONE DELLE BANCHINE TRANVIARIE

Nel 2021 sono terminati i lavori, nel contesto del progetto Linee T⁴² e corridoi veloci, che hanno interessato la riqualificazione di 82 fermate afferenti alle linee tranviarie 4, 9, 12, 24 e 27 con l'adeguamento delle banchine per renderle più sicure e per conferire loro dimensioni tali da consentire la fuoriuscita dal veicolo della pedana utile all'accesso alla vettura e alla discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina. Interventi analoghi, previsti dal Comune di Milano, sono stati completati anche relativamente a 22 fermate tranviarie ubicate lungo le linee 2 e 16; nell'ambito di questi lavori le banchine sono state anche attrezzate con percorsi Loges e sono stati ristrutturati alcuni percorsi pedonali che conducono ad esse.

È in corso la riqualificazione di una fermata della linea 16 (via Lamarmora direzione Monte Velino), in fase di inizio la riqualificazione delle fermate della linea 19 lungo via Boezio.

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

MEZZI

Tutti i nuovi mezzi che stanno progressivamente entrando a far parte della flotta sono dotati di pianale ribassato e della postazione per passeggero in carrozzina.

Gli investimenti effettuati negli ultimi anni sia per il rinnovo del parco mezzi sia per gli interventi di revamping hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi circola con questo allestimento il 100% degli autobus e il 66% dei filobus. I nuovi filobus immessi in servizio sulle linee 90, 91, 92 e 93 hanno consentito l'eliminazione graduale di veicoli di vecchia generazione. Nell'ambito della flotta tranviaria il 48,2% delle vetture che circolano sul territorio della città di Milano è dotato di pedana ad azionamento elettrico. Il progetto di revamping⁴³ di 51 tram della serie 4900, concluso nel 2020, ha permesso l'installazione sulle vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; l'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la 2, la 3, la 12 e la 16.

1.5.3 L'informazione relativa all'accessibilità

Il sito www.atm.it nella sezione Mezzi accessibili fornisce informazioni relative all'accessibilità delle stazioni: il cliente trova, specificata stazione per stazione, la dotazione di ascensori, montascale, scale mobili e servizi igienici accessibili; ascensori, montascale e scale mobili sono segnalati anche sullo schema della rete della metropolitana pubblicato sul sito, sull'app di ATM e nelle stazioni, distribuito gratuitamente ai clienti presso tutti gli ATM Point e in metropolitana presso le cabine degli operatori di stazione. Sulla sezione Linee e orari, disponibile direttamente dalla home page del sito www.atm.it, ogni fermata delle quattro linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie. La versione accessibile della sezione, caratterizzata da un

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

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. Sempre sulla pagina Mezzi accessibili è disponibile l'elenco delle linee di superficie servite da mezzi dotati di pianale ribassato.

Per il miglioramento dell'accessibilità al trasporto in metropolitana, ATM sta sviluppando una piattaforma web per fornire informazioni in tempo reale sull'operatività degli ascensori e dei montascale nelle stazioni, un lavoro che raccoglie anche i suggerimenti ricevuti, nel corso di alcuni focus group sul tema, dai clienti ai quali è stata già presentata una versione test; a seguire si valuterà l'estensione anche ai dati relativi ai mezzi di superficie. Il progetto consentirà alle persone con disabilità di avere a disposizione le informazioni in totale autonomia.

Il call center Infoline 02 48 607 607, coordinato dalla struttura Relazioni con i Clienti, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30, offre informazioni sugli orari del servizio, i percorsi delle linee, le tariffe di viaggio ed è in funzione fino alle 24.00 per l'assistenza ai passeggeri con disabilità da parte degli operatori che possono fornire aiuto nella pianificazione del viaggio con informazioni sull'accessibilità delle fermate di superficie e delle stazioni e sull'operatività in tempo reale di ascensori e montascale, sulle eventuali alternative di percorso per raggiungere la destinazione desiderata.

Sul sito www.atm.it, come detto in precedenza, è disponibile la pagina Mezzi accessibili su cui sono presenti le principali informazioni relative all'accessibilità della rete.

Il Customer Service di ATM effettua interventi programmati sulla rete e a bordo dei mezzi a supporto di chi ne fa richiesta.

ATM lavora in coordinamento con LEDHA Lega per i diritti delle persone con disabilità APS⁴⁴ con cui vengono condivisi progetti e attività sui temi dell'accessibilità e della formazione con l'obiettivo di accrescere sempre di più la sensibilità nei confronti dei clienti.

44. 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 oltre 180 organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia.

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

ATM svolge nei confronti del personale di front line e del personale neoassunto⁴⁵ azioni di sensibilizzazione e di formazione per la gestione della relazione con i clienti con disabilità; al personale neoassunto, in particolare, viene erogata formazione relativa ai dispositivi di cui sono dotati i mezzi per il trasporto dei passeggeri con difficoltà motoria o in carrozzina.

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA

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

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, per tutto il 2021 il servizio del Radiobus di Quartiere ha subito modifiche⁴⁶, i servizi a chiamata nei comuni esterni a Milano non sono stati effettuati; questi ultimi hanno ripreso l'operatività a partire dal 3 gennaio 2022 grazie anche all'immissione in servizio di nuovi veicoli.

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 corrispondenti linee diurne, dalle 22.00 circa, e lo terminano alle 2.00 di notte. Dal 4 settembre 2021 ATM ha istituito la nuova linea Q35 Comasina-Q.re Senigallia che effettua servizio tra la stazione di Affori FN M3 e la stazione FN di Bruzzano, collegando i quartieri Comasina e Senigallia.

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO

QUARTIERI SERVITI E RISPETTIVE LINEE

Il servizio è operativo nei seguenti 15 quartieri:

- Fatima-Noverasco → **linea Q34**
- Comasina-Q.re Senigallia → **linea Q35**
- Lambrate-Rubattino → **linea Q39**
- Gorla-Ponte Nuovo → **linea Q44**
- Forlanini-Ponte Lambro → **linea Q45**
- Cantalupa-Palach → **linea Q46**
- Bicocca-Niguarda → **linea Q52**
- Casoretto-Feltre → **linea Q55**

segue alla pagina successiva

46. Il Radiobus di Quartiere nel 2021 è stato esercito non nella modalità a chiamata ma come una normale linea di superficie.

segue dalla pagina precedente

RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO**QUARTIERI
SERVITI E
RISPETTIVE
LINEE**

- 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**

**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 call center 02 48 03 48 03 e comunicando ora, punto di partenza e di arrivo all'interno del quartiere;
- 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
- call center 02 48 03 48 03 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

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

Chiama Bus è il servizio di trasporto pubblico a chiamata gestito da ATM dal mese di maggio 2010 ad integrazione del trasporto di linea.

CHIAMA BUS - PESCHIERA BORROMEO (MI)**TERRITORIO
SERVITO**

Il servizio consente di spostarsi all'interno del comune di Peschiera Borromeo e verso San Donato (capolinea M3 - Ospedale) e Segrate (Stazione FS)

**ORARI DEL
SERVIZIO**

Il servizio è attivo dalle 6.00 alle 21.00 dal lunedì al sabato, esclusi agosto e le festività infrasettimanali

**MODALITÀ
DI ACCESSO
AL SERVIZIO**

Al servizio si accede su prenotazione telefonando al numero 02 48 03 48 03

**INFORMAZIONI
SUL SERVIZIO**

- sito internet www.atm.it
- call center 800 39 29 28 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

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 SERVIZIO	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 48 03 48 03
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> sito internet www.atm.it call center 02 48 03 48 03 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 24 parcheggi con posti auto e posti moto, ubicati sul territorio del Comune in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate in zone periferiche, in prossimità di linee di superficie o in zone di grande afflusso di veicoli e nei Comuni di Cologno Monzese e di Gessate nei pressi delle fermate della metropolitana.

I parcheggi sono: Abbiategrasso, Bisceglie, Bovio, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Cologno Nord, Crescenzago, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo struttura a raso, Romolo struttura multipiano, S. Donato Emilia, S. Donato Poullese, S. 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 disabilità muniti del pass disabili⁴⁷; alcune sono dotate di posti dedicati alle donne, identificabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio⁴⁸.

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 sono disponibili tariffe a rotazione oraria e abbonamenti mensili ed annuali sia con

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

48. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pagina 52.

posto assegnato sia libero⁴⁹, il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24⁵⁰.

Mappa dei parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2022)



49. Nel parcheggio Vittor Pisani verranno prossimamente installati i nuovi impianti di accesso che permetteranno l'ingresso tramite riconoscimento della targa.
 50. In tutti i parcheggi il pagamento della sosta occasionale e degli abbonamenti si effettua alle casse automatiche o direttamente agli operatori presso gli sportelli Info Park ad eccezione di Molino Dorino per il quale l'acquisto degli abbonamenti è online su <https://molino.parcheggiatm.it>. Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore, presso ciascuna struttura, sono disponibili sul sito www.atm.it.

I parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a giugno 2022)

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

segue alla pagina successiva

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

segue dalla pagina precedente

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
	MACIACHINI, ROGOREDO, S. DONATO EMILIA, S. 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
	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)
	CASSIODORO*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	FORLANINI*, MOLINETTO DI LORENTEGGIO*, QUARTO OGGIARO*	tutti i giorni 24/24 ore

- * Bovio è in via Bovio tra le fermate Maciachini e Dergano della M3
- * Lodi si trova in via Colletta vicino alla fermata Lodi TIBB della M3
- * Cassiodoro è in via Cassiodoro nei pressi della stazione Tre Torri della M5
- * Forlanini si trova presso l'aeroporto di Linate in corrispondenza della fermata della Linea 73 Aeroporto Linate-Duomo M1 M3
- * Molinetto di Lorenteggio è in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore
- * Quarto Oggiaro si trova di fronte all'omonima stazione ferroviaria di Trenord

3.2 La sosta su strada

ATM gestisce per conto del Comune di Milano la sosta a pagamento in sede stradale sul territorio comunale negli spazi delimitati dalle strisce 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 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43 • Interscambio: San Donato 38⁵¹ • Ambito San Siro: 8 • Aree ospedaliere: Ospedale San Carlo 8, Ospedale San Paolo 25, Ospedale Niguarda 43⁵², Istituto Tumori 31 • 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 bancarie⁵³; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico e acquistare i ticket di ingresso in Area C; • sms al numero 48444 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico⁵⁴; • app per smartphone scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone: MyCicero disponibile su www.mycicero.it, EasyPark su www.easyparkitalia.it, TelepassPay su www.telepass.com⁵⁵;

segue alla pagina successiva

51. 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.
52. All'interno dell'Ambito 43 le vie del quartiere Bicocca, regolamentate a pagamento, non sono gestite da ATM.
53. Al momento del pagamento è obbligatorio digitare sulla tastiera del parcometro il numero di targa del veicolo parcheggiato; non è più necessario esporre sul cruscotto il biglietto che rimane al cliente come ricevuta.
54. Il servizio è disponibile ai clienti di Tim, WindTre e Vodafone.
55. MyCicero, EasyPark e Telepass sono società selezionate attraverso una manifestazione di interesse pubblicata da ATM nel mese di febbraio 2015.

LA SOSTA SU STRADA

MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA

La sosta può essere pagata tramite:

- abbonamenti extrafiloviari ordinari in vendita sull'app MyCicero;
- abbonamenti extrafiloviari per abbonati al trasporto pubblico locale disponibili sull'app MyCicero, previa verifica dell'avvenuto acquisto dell'abbonamento al trasporto pubblico locale;
- abbonamenti agevolati per 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 MyCicero 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 MyCicero previa istruttoria autorizzativa descritta alla pagina dedicata del sito www.atm.it.

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

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

3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli

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, San Romanello.

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

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

4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

Dal 2008 a Milano è attivo bikeMi, il bike sharing gestito su stazioni fisse, sistema di trasporto innovativo ed ecologico, complementare al servizio pubblico di linea, da utilizzare per brevi e rapidi spostamenti in città; il servizio fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM ha sviluppato per la città.

Dal mese di marzo 2021, grazie alla nuova app, è possibile prelevare le biciclette direttamente attraverso lo smartphone senza necessariamente utilizzare la tessera che comunque rimane attiva.

BIKEMI	
I NUMERI DEL SERVIZIO⁵⁶	<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 • 322 stazioni, di cui 7 in zona Corvetto/Brenta dotate di hotspot wi-fi, 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	<p>bikeMi è normalmente attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00; in primavera/estate e in occasione di eventi speciali l'orario può essere esteso</p>

segue

56. I dati sono aggiornati a giugno 2022.

BIKEMI	
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	<p>Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento⁵⁷ in vendita in tre tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abbonamento annuale • abbonamento settimanale • abbonamento giornaliero <p>Le biciclette si prelevano sia attraverso l'app bikeMi per smartphone, che consente di trovare la stazione più vicina e sbloccare una bicicletta, sia attraverso la tessera di abbonamento.</p>
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Twitter: @BikeMi Instagram: bikemi_milano YouTube: canale BikeMi • sportelli ATM Point (vedi tabella Numeri utili e contatti a pagina 105)

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.

57. 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.

Nel mese di ottobre 2021, allo scopo di rispondere alle esigenze espresse anche dal “Patto Milano per la scuola”⁵⁸, bikeMi ha avviato una sperimentazione per incentivare l’utilizzo del bike sharing tra i più giovani, iniziativa che ha visto la realizzazione di tre stazioni virtuali⁵⁹ davanti agli istituti scolastici Berchet, Brera e Donatelli identificabili attraverso apposita segnaletica e strisce gialle.

Parte 4

IL CLIENTE

58. A proposito del “Patto Milano per la scuola” si veda il paragrafo 1.3.1 a pagina 30.

59. Aree georeferenziate senza rastrelliera, delimitate soltanto da segnaletica.

1. 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 delle stazioni.

Di seguito lo schema generale delle Norme:

NORME PER I PASSEGGERI DELLE LINEE BUS, FILOBUS E TRAM	
1.	Titoli di viaggio
2.	Comportamento dei passeggeri
3.	Riprese fotografiche, televisive e cinematografiche
4.	Divieti
5.	Viaggiare con passeggini e carrozzine per bambini
6.	Viaggiare con gli animali
7.	Trasporto di bagagli e oggetti
8.	Bagagli ed involucri incustoditi
9.	Funzioni dei controllori
10.	Sanzioni
11.	Carta della Mobilità

NORME PER I PASSEGGERI DELLE LINEE METROPOLITANE

1.	Titoli di viaggio
2.	Comportamento dei passeggeri
3.	Divieti
4.	In caso di emergenza
5.	Uso dei varchi di entrata e di uscita
6.	Uso delle porte di banchina e delle porte dei treni
7.	Uso degli ascensori, delle scale mobili e dei tappeti mobili
8.	Accesso dei passeggeri con disabilità in carrozzina
9.	Viaggiare con gli animali
10.	Trasporto di bagagli e oggetti
11.	Bagagli, oggetti ed involucri incustoditi
12.	Trasporto delle biciclette
13.	Trasporto di monopattini, segway, hoverboard e monowheel
14.	Riprese fotografiche, televisive e cinematografiche
15.	Funzioni dei controllori
16.	Sanzioni
17.	Carta della Mobilità

2. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE

2.1 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, svolta in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana, è declinata attraverso il sito, l'app, l'account Twitter @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; sono parte integrante della strategia di ATM anche gli account dell'Azienda sui canali social che, con modalità e registri linguistici differenti, rendono possibile un'erogazione diversificata in coerenza con il pubblico di riferimento.

Tramite la struttura di Relazioni con i Clienti, ATM mantiene un presidio costante attraverso la gestione mirata del call center e attraverso puntuali risposte alle loro richieste e segnalazioni.

In occasione di cambiamenti programmati al servizio connessi a lavori stradali, di manutenzione e di rinnovo della rete che possono modificare il normale servizio delle linee, ATM predispose piani dedicati di comunicazione al cliente come nel caso, in riferimento al primo semestre 2022, dei cantieri per il rinnovo dei binari e delle infrastrutture di alcune linee di superficie in piazzale di Porta Lodovica, in viale Gorizia, in viale Regina Giovanna e in relazione ai cantieri per i lavori di manutenzione straordinaria nell'ambito della riqualificazione generale della M2. L'Azienda ha realizzato volantini distribuiti dagli addetti del Customer Service ai passeggeri e ai residenti con il calendario dei lavori e le modifiche al servizio, ha diffuso le informazioni con messaggi affissi sulle paline e sulle pensiline delle fermate di autobus e tram, con annunci in metropolitana, con messaggi attraverso i monitor presenti lungo le banchine delle stazioni e con apposita segnaletica nelle stazioni interessate, ha fornito aggiornamenti in tempo reale attraverso il canale Twitter @atm_informa, l'app ATM Milano e il sito www.atm.it su cui ha pubblicato mappe, orari, percorsi e fermate degli autobus sostitutivi. Ha inviato inoltre direct mail ai clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti al servizio durante i lavori sulla M2 e ha realizzato un video diffuso sul canale Youtube per raccontare la complessità degli interventi; in relazione ai lavori in Porta Lodovica ha inviato direct mail ai clienti fidelizzati e

ha realizzato cartellonistica posata all'esterno del cantiere con la descrizione sintetica dell'intervento.

Attraverso le campagne, ATM informa e tiene aggiornati i clienti sulle regole di viaggio, promuove i servizi dell'Azienda, fa conoscere le proprie iniziative, valorizza e condivide la conoscenza della sua storia e dei suoi valori.

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

SITO INTERNET WWW.ATM.IT

Il sito internet www.atm.it diffonde informazioni in tempo reale sullo stato del servizio in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana e informazioni 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, sui titoli di viaggio e tariffe STIBM, sulle iniziative di ATM. Consente il calcolo del percorso e la pianificazione del viaggio attraverso le diverse funzionalità di Linee e orari che, per quanto riguarda l'aspetto dell'accessibilità, rendono disponibile, per ogni fermata delle linee della metropolitana, informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; il sito è dotato di una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader.

Il sito è corredato della funzione, disponibile in lingua italiana ed inglese e consultabile da browser, che consente al cliente di verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie: questa funzione si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni permettendo di programmare il viaggio, ove possibile, nelle ore meno frequentate.

Mette inoltre a disposizione del cliente anche diverse altre funzioni tra cui quella per acquistare/ricaricare un abbonamento (settimanale, mensile, annuale) o la tessera elettronica, consultare lo stato del proprio abbonamento o la scadenza della propria tessera e scaricare le rispettive ricevute di pagamento, consultare la cronologia degli acquisti e il dettaglio dei viaggi pagati con carte bancarie contactless, inviare un reclamo, denunciare un sinistro, pagare una sanzione relativa ai titoli di viaggio.

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

**SITO INTERNET
WWW.ATM.IT**

Nel corso del 2021 il sito è stato dotato di due ulteriori modalità di pagamento dei titoli di viaggio quali Satispay e Bancomat Pay ed è stata messa a disposizione dei clienti delle aziende convenzionate con ATM la possibilità di richiedere il rimborso direttamente dal sito con relativo accredito del residuo dell'abbonamento non utilizzato.

APP ATM MILANO

L'app ATM Milano è scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, operativa sui sistemi Android e iOS. Diffonde informazioni in tempo reale sullo stato del servizio in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana e sulle modifiche programmate al servizio; in home page la funzione Intorno segnala i punti di interesse ATM (fermate della metropolitana e di superficie, rivendite autorizzate di titoli di viaggio, BikeMi, parcheggi gestiti da ATM ecc.), Percorsi consente il calcolo del percorso e mostra la tariffa del biglietto relativo a ciascuna delle opzioni di viaggio prescelte, alert in caso di eventuali perturbazioni del servizio e i tweet dell'account @atm_informa; in Info e Sistema Tariffario sono presenti le informazioni per i passeggeri con disabilità, sul sistema tariffario STIBM e sui relativi titoli di viaggio, su parcheggi e sosta su strada gestiti da ATM. L'home page è completamente personalizzabile con lo spostamento dei box informativi e la visualizzazione dei dati in tempo reale dei preferiti come i tempi di attesa delle fermate di superficie, lo stato degli stalli del servizio BikeMi o i posti liberi dei parcheggi.

L'app dispone di funzionalità attraverso cui il cliente può verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie, può acquistare direttamente con carta di credito tutti i titoli di viaggio STIBM, può inviare un reclamo, può prenotare il proprio turno presso gli ATM Point.

Nel corso del 2021 l'app, come il sito, è stata dotata di due ulteriori modalità di pagamento dei titoli di viaggio quali Satispay e Bancomat Pay.

Dal mese di giugno 2022 è disponibile la nuova versione dell'app aggiornata con la funzionalità di download delle ricevute di pagamento dell'abbonamento e con la funzionalità dell'abilitazione/disabilitazione del tracciamento dell'utilizzo dell'app tramite Google Firebase, attraverso la quale gli utenti possono scegliere, sia in fase di installazione/aggiornamento sia nella sezione Profilo, se accettare o non accettare il tracciamento statistico dell'utilizzo dell'app.

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

**CALL CENTER
INFOLINE ATM
02 48 607 607**

Il call center Infoline 02 48 607 607 fornisce informazioni sullo stato del servizio in tempo reale, su orari, percorsi, tariffe e iniziative dell'Azienda; è attivo tutti i giorni dalle 7.30 fino alle 19.30 e fino alle 24.00⁶⁰ per informazioni e supporto ai passeggeri con disabilità. In particolare gli operatori possono aiutare i passeggeri con disabilità a pianificare il viaggio con informazioni utili su: accessibilità delle stazioni e delle fermate, situazione degli impianti in tempo reale (in servizio, fuori servizio per manutenzione), percorsi facilitati e dispositivi di cui sono dotati mezzi e stazioni, informazioni in tempo reale sulla linea di interesse.

ATM POINT

Gli ATM Point sono uffici informazioni e di vendita di titoli di viaggio ubicati nelle stazioni metropolitane di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2, Zara M3 aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30.

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

**ALLE FERMATE
DELLE LINEE
DI SUPERFICIE**

Piani linea e orari, display elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.

**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; cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.

segue alla pagina successiva

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

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

NELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA	Annunci sonori, monitor digitali installati sopra la linea dei varchi di ingresso per l'informazione in tempo reale, monitor lungo le banchine delle principali stazioni, piani linea e orari, schema della rete della metropolitana il cui layout è stato rinnovato nel 2021 con l'obiettivo di renderlo più fruibile nella lettura e più completo nelle informazioni ⁶¹ , cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di interventi sulla rete, mappa della rete metropolitana (pieghevole formato A3) distribuita gratuitamente presso le cabine degli operatori di stazione delle Linee 1, 2 e 3.
A BORDO DEI TRENI DELLA METROPOLITANA	Annunci sonori che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio, cartelli e segnaletica.
CAMPAGNE	Si veda il paragrafo 2.3 a pagina 71.
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 e sono in distribuzione gratuita agli sportelli degli ATM Point.
BROCHURE E/O 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.

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

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

MAPPA DELLA RETE DELLA METROPOLITANA	La mappa della rete della metropolitana, pubblicata sul sito www.atm.it e sull'app ATM Milano, viene distribuita gratuitamente presso gli sportelli degli ATM Point e nelle stazioni presso le cabine degli operatori di stazione.
SOCIAL MEDIA	
TWITTER	Attraverso l'account Twitter @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 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 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.
SOCIAL NETWORK	
YOUTUBE	Sulla pagina Youtube ATM pubblica video che raccontano il proprio percorso di crescita e i progetti per un servizio sempre più efficiente, sostenibile e orientato al cliente, che riguardano le proprie iniziative e campagne, tutorial sulle regole di viaggio e sulle modalità di ricarica degli abbonamenti.
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.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

MAGAZINE

LINEADIRETTA.ATM.IT

Lineadiretta è la rivista online dell'Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti su attività e iniziative di ATM.

CUSTOMER SERVICE

Squadra di operatori itineranti in superficie e nelle stazioni che offrono supporto informativo ai clienti in viaggio (si veda il paragrafo 2.2.4 a pagina 74).

2.2 Le attività e le iniziative per il miglioramento dell'informazione e della comunicazione

ATM ha svolto un importante lavoro di revisione del linguaggio per migliorare la comprensibilità dell'informazione erogata attraverso il sito, l'app, le comunicazioni inviate dalla struttura Relazioni con i Clienti e tramite mail e i contenuti relativi alle modifiche programmate al servizio. Con particolare riferimento al sito web, al fine di rendere più fruibili le informazioni e di renderle più rapidamente reperibili, è stato avviato nel primo semestre del 2022 anche un intervento di revisione del linguaggio e di riorganizzazione dei contenuti che ha portato alla nuova alberatura e all'aggiornamento di alcune sezioni attinenti al mondo customer, fra cui quella relativa a biglietti e abbonamenti e quella dedicata all'accessibilità dei mezzi. Nel contesto del progetto si è lavorato inoltre alla revisione grafica per conferire una migliore leggibilità alle pagine, al restyling delle newsletter oltre che alla revisione dei testi della sezione in lingua italiana dell'area riservata e alla pubblicazione della corrispondente sezione in lingua inglese; in parallelo al lancio della campagna assunzioni 2021 si è proceduto anche alla revisione della sezione Lavorare in ATM.

Sempre in ottica di miglioramento, l'Azienda è intervenuta anche sul piano dell'informazione al cliente in tempo reale (sito, app, account Twitter @atm_informa, annunci nelle stazioni e a bordo dei mezzi, pannelli a messaggio variabile presso le fermate di superficie) con la revisione, in termini

di linguaggio, di contenuto e tono di voce, secondo criteri di comprensibilità e relazione, degli annunci automatici di prossima fermata e dell'arrivo in fermata diffusi a bordo dei treni della metropolitana, del layout e dell'organizzazione dei contenuti degli alert sulle modifiche programmate alle linee inviati attraverso mail, dei messaggi sui display e degli avvisi esposti alle fermate.

Un ulteriore progetto ha riguardato specificatamente la comunicazione visiva al cliente ed è stato dedicato alla realizzazione della nuova immagine coordinata al fine di uniformare lo stile di comunicazione dell'Azienda, progetto che ha interessato l'infomobilità, le guide al servizio, l'advertising.

Per il miglioramento dell'informazione relativa all'accessibilità si veda il paragrafo 1.5.3 a pagina 44.

2.3 Le campagne

Le campagne rivestono una funzione determinante per raggiungere in maniera capillare tutti gli stakeholder, per informarli sulle regole di viaggio, per promuovere iniziative e servizi dell'Azienda rivolti ai clienti, per valorizzare e condividere la conoscenza della sua storia e dei suoi valori.

Le campagne realizzate nel 2021

Nell'ambito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ha pubblicato nel corso del 2021 diverse campagne sulle modalità e sulle regole di viaggio, sull'impegno dell'Azienda per garantire un servizio sicuro nel rispetto delle misure imposte dalle autorità tra cui l'attività di sanificazione di mezzi e stazioni, sui potenziamenti del servizio messi in atto e per invitare le persone alla collaborazione responsabile⁶².

Per la promozione dei propri servizi ha lanciato in luglio la campagna sul rinnovo gratuito della tessera in scadenza entro il 30 novembre 2021 e quella, rivolta agli under 27, per l'acquisto online, entro il 31 ottobre 2021, della tessera elettronica con consegna gratuita all'indirizzo prescelto nell'ambito dei comuni della Città metropolitana di Milano e nella provincia di Monza e Brianza.

⁶². A proposito della gestione del servizio durante l'emergenza sanitaria nel periodo 2021-marzo 2022 si veda il paragrafo 1.3.1 alle pagine 30-36.

In sinergia con il piano aziendale di assunzioni, ATM ha avviato in febbraio la campagna finalizzata alla ricerca di 600 nuove risorse, diffusa su tutti i canali istituzionali e corredata da un piano editoriale dedicato sui canali social (storytelling con video, articoli, storie); la campagna ha utilizzato come soggetti immagini di alcune delle proprie professioniste mirando ad uno degli obiettivi prioritari del piano di assunzioni ossia contribuire a migliorare il gender balance all'interno dell'Azienda con l'incremento della presenza di genere femminile.

Per valorizzare la conoscenza del proprio mondo e della propria storia, l'Azienda ha realizzato nel corso dell'anno tre campagne istituzionali: ha celebrato l'anniversario della nascita avvenuta il 22 maggio 1931 quando venne costituita l'Azienda Tranviaria Municipale; ha promosso "ATM uncovered", serie documentario in cinque puntate trasmesse in streaming su Youtube e Instagram tra novembre e dicembre, un viaggio virtuale nelle sedi aziendali solitamente non accessibili al pubblico, per far conoscere, attraverso il racconto delle sue persone, le attività che ogni giorno consentono lo svolgimento del servizio pubblico nel territorio di Milano e della cosiddetta area urbana e l'impegno in merito alla sostenibilità; ha presentato la pubblicazione online del proprio archivio fotografico, progetto quest'ultimo con cui ha reso fruibile al pubblico una prima selezione di tremila immagini che testimoniano il suo legame indissolubile con Milano e documentano i molteplici aspetti dell'attività aziendale da fine Ottocento fino agli anni '70 del Novecento.

Le campagne realizzate nel primo semestre 2022

Nel contesto dell'emergenza sanitaria, tra gennaio e marzo ATM ha continuato a diffondere con gli opportuni aggiornamenti, attraverso tutti i propri canali, i messaggi delle campagne in atto dai mesi precedenti; in seguito alla cessazione dello stato di emergenza sanitaria occorso il 31 marzo, ha diffuso le regole di viaggio in vigore dal 1° aprile attraverso i propri canali social e digital, con annunci in metropolitana e con l'invio di direct mail ai clienti fidelizzati.

Con la campagna lanciata a maggio ha promosso l'accesso al viaggio in metropolitana attraverso il pagamento contactless con bancomat e carte di credito direttamente ai varchi di ingresso dedicati, identificabili dal colore arancio. In linea con il piano aziendale di assunzioni, ATM ha rilanciato a gennaio la campagna, avviata nel mese di febbraio 2021, finalizzandola alla ricerca di conducenti per le linee di superficie, mirando sempre all'incremento

della presenza di genere femminile in organico; con gli stessi obiettivi l'Azienda ha pubblicato a maggio, nell'ambito del piano assunzioni 2022, la nuova campagna promuovendo al contempo l'offerta rivolta alle candidate e ai candidati della gratuità del corso per il conseguimento della Carta di Qualificazione del Conducente, abilitazione obbligatoria alla guida professionale per il trasporto passeggeri.

Con la campagna Sound Underground ATM ha promosso l'iniziativa, attiva dal 17 maggio, volta ad offrire spazi autorizzati per concerti per dare la possibilità alle persone di esprimere la propria arte su un palcoscenico a disposizione nelle stazioni Garibaldi e Loreto sulla M2. Il progetto di ATM, realizzato in collaborazione con Open Stage, ha l'obiettivo di supportare gli artisti emergenti e, allo stesso tempo, di far vivere la metropolitana, nell'esperienza di viaggio dei passeggeri, come luogo di opportunità, di intrattenimento e di incontro; ATM è infatti fortemente impegnata nel creare un ambiente sempre più inclusivo per le persone e l'intera comunità con progetti basati sulla sostenibilità sociale.

In tema Diversity & inclusion ha pubblicato nel mese di marzo la campagna "La diversità ci rende unici" volta a condividere con gli stakeholder il messaggio della necessità di riconoscere, rispettare e valorizzare l'unicità di ciascun individuo: il rispetto di genere, età, origini, credo, abilità e scelte personali è un impegno per cui l'Azienda opera quotidianamente al fine di garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo a tutte le sue persone; la campagna è proseguita in aprile ed è stata focalizzata sul tema del gender balance.

Sempre nel contesto delle iniziative e dei progetti volti a sostenere un ambiente di lavoro e una società sempre più inclusivi, senza pregiudizi e senza discriminazioni, ATM ha lanciato in giugno la campagna "L'unico modo per comprendere è conoscere" rivolta ai dipendenti, ai passeggeri, ai cittadini, all'intera comunità, come strumento di sensibilizzazione al rispetto dell'unicità di ogni persona indipendentemente dall'identità di genere e dall'orientamento sessuale. Per favorire l'approfondimento dei temi della campagna è stato creato anche il sito www.etuchesai.it. Nell'ambito di queste iniziative da fine giugno l'Azienda ha inoltre messo in circolazione sulla linea 10 un tram Carrelli dipinto con i colori dell'arcobaleno.

Per diffondere i messaggi delle campagne, ATM utilizza tutti gli strumenti e i canali a propria disposizione: affissioni nelle stazioni, presso le fermate di superficie e a bordo dei mezzi, media relations, social e digital media, Youtube, prodotti multimediali, annunci in metropolitana.

2.4 Il Customer Service

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

3. I RECLAMI

3.1 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 13816⁶³ 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.

3.2 I reclami pervenuti nel 2021

Nel 2021, anno caratterizzato dal perdurare dell'emergenza sanitaria nel cui contesto si è avuta la graduale ripresa delle attività produttive e scolastiche, sono pervenuti complessivamente 19.168 reclami, con un incremento rispetto al 2020 pari al 7% e un decremento pari al 49% rispetto al 2019, anno pre-pandemia.

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 due anni; al secondo posto i reclami relativi alla puntualità/regolarità e frequenza del servizio, in aumento del 61% rispetto al 2020 e in calo del 49% rispetto al 2019; al terzo posto i reclami relativi al comportamento del personale di front line, in linea con l'anno precedente e con un decremento del 51% rispetto al 2019.

63. ATM ha ottenuto nel 2021 la certificazione UNI EN 13816 per le linee 14, 54, 90, 91 e M3; si veda anche a pagina 15.

Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2021

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI ANNO 2021
Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti	5.041
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	3.553
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	3.226
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	283
<i>reclami per sciopero</i>	44
Comportamento del personale di front line	2.360
Tariffe e regolamenti	1.638
Comfort	1.097
Informazioni	699
Sicurezza	676
Impatto ambientale	455
Rete di superficie	320
Parcheggi e SostaMilano	143
Varie	3.186
TOTALE	19.168

3.3 Le modalità per sporgere un reclamo

Tutti i servizi affidati ad ATM attraverso il Contratto con il Comune di Milano e attraverso il Contratto con Metro 5 sono regolati da un'unica policy dei reclami. Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diverse modalità e canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: call center, modulo disponibile sul sito aziendale e sulla app, lettera in carta libera.

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

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 disabilità⁶⁴,
- 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

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

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

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI*		
OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
10 giorni**	4,10 giorni	10 giorni**

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

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

CALL CENTER INFOLINE			
	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥88%	76,82%	≥88%
Chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥90%	79,37%	≥90%
Chiamate abbandonate in coda	≤3%	8,93%	≤3%

* Dal mese di novembre 2021 l'Infoline è gestita da un nuovo fornitore, senza rimodulazione dei livelli di servizio; la curva di apprendimento, fisiologica nelle attività di call center, ha inciso sulla performance nel periodo di avvio del servizio.

4. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

Nel 2021 è stato utilizzato un modello aggiornato rispetto al contesto pandemico che prevede:

- circa 3.500 interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana;
- interviste distribuite nell'arco di due settimane tipo, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 21.30;
- l'indagine segue una logica per linea: sono state monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram⁶⁵ e le quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono stati ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Nell'indagine svolta tra ottobre e novembre 2021, oltre alle interviste sui fattori di qualità, è stata predisposta un'apposita sezione di domande volte ad intercettare le nuove tendenze riguardanti la mobilità ossia le abitudini ed esigenze di viaggio nel periodo di ripresa delle attività da settembre 2021, mese in cui è stato rinnovato il "Patto Milano per la scuola"⁶⁶.

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

66. A tale proposito si veda il paragrafo 1.3.1 a pagina 30.

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

Dall'indagine si rileva il miglioramento della soddisfazione generale per il servizio di ATM espressa con un voto medio di 7,4 (su scala di valutazione da 1 a 10) rispetto al 7,3 registrato nel 2020.

Anche l'area di soddisfazione migliora passando dal 95% al 97% di chi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio (la percentuale di chi esprime un giudizio è tra 6 e 10).

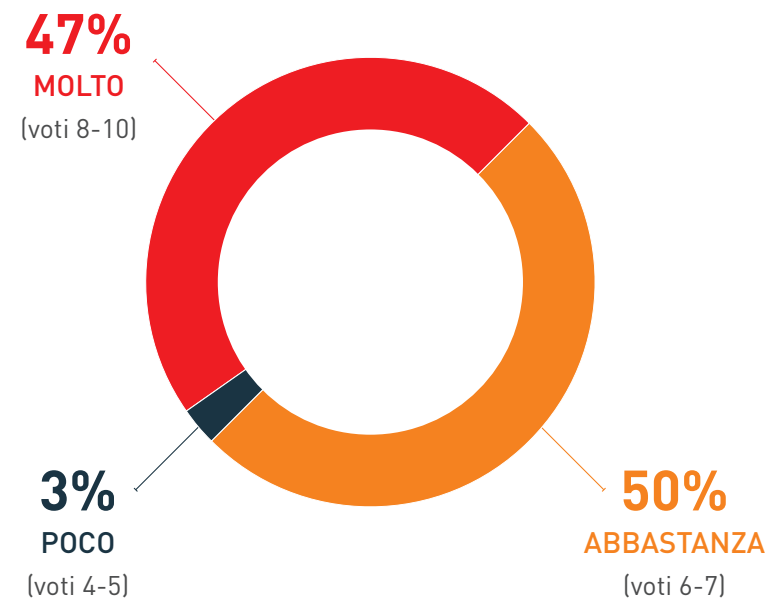
La valutazione rappresenta nel complesso il risultato più alto degli ultimi dieci anni.

Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002 per alcune linee della rete, certificazione che ATM ha raggiunto nel secondo semestre dell'anno⁶⁷, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri (qualità erogata).

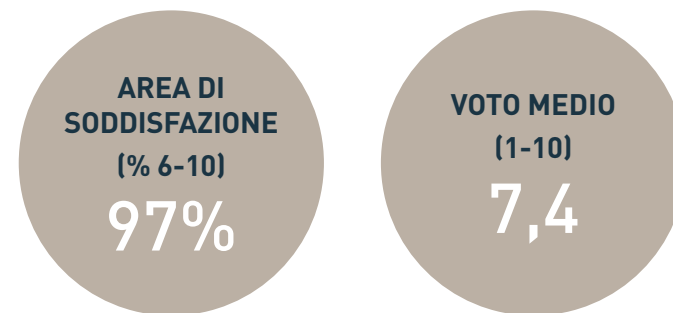
⁶⁷. In merito a ciò si veda a pagina 15.

4.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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



CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6



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

AREA DI SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

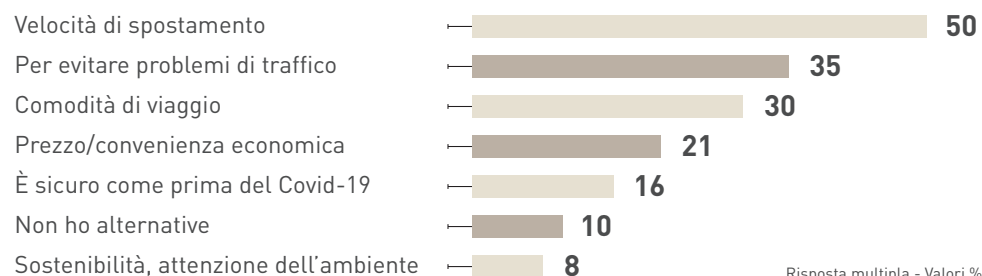
CHI ESPRIME UN GIUDIZIO ≥ 6

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI OTTOBRE-NOVEMBRE 2021
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	96
Facilità di accesso ai mezzi	94
Comunicazione e informazioni	93
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	91
Pulizia vetture	90
Pulizia delle fermate e delle stazioni	86
Sicurezza (furti, aggressioni)	74

Dati rilevati tra ottobre e novembre 2021 da CSA Research

4.3 Le nuove abitudini di viaggio

Domanda: "Per quale motivo ha scelto il nostro servizio?"



5. I RIMBORSI RELATIVI AI TITOLI DI VIAGGIO

In relazione ai titoli di viaggio ATM riconosce rimborso in caso di:

- malfunzionamento dei distributori automatici
- malfunzionamento dei parcometri
- malfunzionamento di varchi di ingresso o convalidatrici
- problemi con i pagamenti contactless
- problemi con i pagamenti dal sito ATM, dall'home banking o dai bancomat
- problemi con i pagamenti da app o via sms
- biglietti e abbonamenti parzialmente utilizzati o non utilizzati: biglietti ordinari e giornalieri non ancora convalidati, abbonamenti settimanali e mensili prima dell'inizio della loro validità, carnet, abbonamenti annuali.

Per tutte le informazioni sulle modalità di richiesta di rimborso: www.atm.it.

6. LE SANZIONI RELATIVE AI TITOLI DI VIAGGIO

Chi non rispetta le norme di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, Modifiche al sistema penale e ai sensi della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6, Disciplina del settore dei trasporti e successive modifiche e integrazioni.

Il viaggiatore che utilizza i mezzi di trasporto pubblico senza essere in possesso di idoneo titolo di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite e regolate dall'art. 46 della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 in combinato disposto con la Legge 24 novembre 1981, n. 689 e sue successive modifiche ed integrazioni. Il personale in servizio è tenuto a far osservare ai viaggiatori le norme, a ritirare i titoli di viaggio riconosciuti non validi, nello specifico tessere nominative con utilizzo abusivo e tessere scadute, e a farne rapporto alla Direzione aziendale, accertando tramite verbale le relative infrazioni commesse.

Al passeggero privo di titolo di viaggio o con titolo non valido è applicata una sanzione amministrativa compresa tra un minimo di trenta fino ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima; tali importi variano in funzione del tipo di infrazione commessa alla quale va aggiunto

il prezzo del biglietto (ad esclusione del codice di infrazione 21 relativo al titolo di viaggio convalidato durante il controllo); qualora il fatto includa una violazione più grave la sanzione potrà essere superiore a quella appena specificata. Nella tabella che segue sono presenti gli importi delle sanzioni con relativa tempistica e modalità di pagamento validi per tutte le tipologie di infrazione ai sensi della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 e successive modifiche.

Sanzioni relative ai titoli di viaggio

BIGLIETTI				
TEMPISTICA DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	IMPORTO DELLA SANZIONE	SPESE DI PROCEDIMENTO	TOTALE
Al momento della contestazione	Direttamente al controllore	37 €*	–	37 € + eventuale prezzo del biglietto
Entro 5 giorni dalla data del verbale	Attraverso una delle seguenti modalità: - bollettino postale - bonifico bancario	37 €*	15 €	52 € + eventuale prezzo del biglietto
Entro 60 giorni dalla data del verbale	- presso l'ufficio Supporto Clienti di Milano*** - presso gli ATM Point di Milano***	53 €**	15 €	68 € + eventuale prezzo del biglietto
Oltre i 60 giorni dalla data del verbale	- Area riservata del sito www.atm.it inserendo il numero del verbale di accertamento	Intero importo indicato sul verbale	- se la sanzione viene pagata prima che venga notificata tramite ordinanza d'ingiunzione non vi sono spese di procedimento; - se la sanzione viene notificata tramite ordinanza d'ingiunzione le spese di procedimento sono pari a 44 €	Intero importo indicato sul verbale + eventuale prezzo del biglietto

segue alla pagina successiva

* Pari a un terzo del massimo previsto dall'art. 16 delle Legge 689/81 scontato di un ulteriore 30%.

** Pari a un terzo del massimo previsto dall'art. 16 delle Legge 689/81.

*** Si veda Parte 7 Numeri utili e contatti a pagina 105.

segue dalla pagina precedente

TESSERE DI ABBONAMENTO				
TEMPISTICA DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	IMPORTO DELLA SANZIONE	SPESE DI PROCEDIMENTO	TOTALE
<p>Il passeggero abbonato con tessera elettronica nominativa, regolarmente caricata ma non mostrata al momento del controllo, può ottenere l'annullamento del verbale, previa verifica tecnica da parte dell'Azienda volta ad escludere un uso abusivo della tessera elettronica, recandosi presso uno degli ATM Point di Milano⁶⁸ a partire dal giorno successivo alla data di redazione del verbale ed entro i 5 giorni successivi alla data del verbale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se il passeggero titolare dell'abbonamento si presenta il giorno successivo non deve sostenere il pagamento delle spese di procedimento; - se il passeggero titolare dell'abbonamento si presenta dal secondo giorno ed entro i 5 giorni successivi rispetto alla data del verbale è tenuto a pagare le spese di procedimento. 				
		-	-	-
		-	15 € ⁶⁹	15 €

68. Presso gli ATM Point è inoltre possibile pagare le contravvenzioni; l'ubicazione, gli orari di apertura e le modalità di accesso agli ATM Point sono nella parte 7 Numeri utili e contatti a pagina 105.

69. La somma di 15 euro di spese di procedimento non è richiesta ai titolari di abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali lo viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL) assoggettati a contravvenzione.

7. SINISTRI E RISARCIMENTI

In caso di sinistro con mezzi di ATM, le persone danneggiate possono inviare richiesta di risarcimento secondo una delle seguenti modalità:

- attraverso il sito www.atm.it sezione Serve aiuto?, pagina Chiedere un risarcimento, compilando il modulo relativo al proprio caso
- per posta inviando la richiesta a
ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative – Viale Molise 60, 20137 Milano
- via fax inviando la denuncia di sinistro allo 02 48 03 75 90; l'invio di documenti successivo all'apertura della pratica deve essere effettuato al numero di fax 02 48 03 76 61
- via PEC inviando i documenti a sinistrigruppo@atmpec.it

Ulteriori informazioni sulle modalità di richiesta sono disponibili nella parte 7 Numeri utili e contatti.

Parte 5

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.3 e 1.4 sono presenti i valori delle prestazioni di ATM consuntivati al 31.12.2021 e gli obiettivi 2022 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 del paragrafo 1.2 sono presenti gli indicatori relativi alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale⁷⁰

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

*Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

70. 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 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Autobus	98,2%	99,4%	98,2%
Tram	97,5%	99,1%	97,5%
Filobus	97,7%	98,9%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,9%	99,6%

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

PUNTUALITÀ*

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Autobus	97,6%	99,2%	97,6%
Tram	97,8%	99,2%	97,8%
Filobus	97,2%	98,9%	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 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Linee di superficie	≤70%	28,2%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	29,9%**	≤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 2021.

Accessibilità

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGIERI CON DISABILITÀ MOTORIA			
	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile ad azionamento manuale o di elevatore	75%	85,2%	75%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	100%	71,3%	100%

* 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.

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGIERI CON DISABILITÀ VISIVA

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90%	100%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due unità di trazione del treno	100%	95,7%	100%

Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2021	0%	23,4%	28,6%	48,1%
PROIEZIONE 2022	0%	10,4%	28,8%	60,8%

* FAP = Filtro antiparticolato

Sicurezza

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

Tipo di vetture	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Autobus	≤24,4	10,6	≤24,4
Tram	≤19,9	6,6	≤19,9
Filobus	≤31,4	12,5	≤31,4
Treni della Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	1,7	≤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 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Linea 1	1.417	1.418	1.418
Linea 2	983	1.054	1.054
Linea 3	819	908	908
TOTALE	3.219	3.380	3.380*

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

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Autobus	100%	97,4%	100%

1.2 Il servizio della Linea 5 della metropolitana⁷¹

Disponibilità del sistema*

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Linea 5	98,10%	99,97%	98,10%

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

Regolarità dell'esercizio*

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Linea 5	95,86%	99,89%	95,86%

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

Puntualità dell'esercizio*

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
Linea 5	97,25%	99,76%	97,25%

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

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

1.3 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata⁷²

I valori riportati nelle tabelle sottostanti si riferiscono al servizio a chiamata che ATM svolge a **Milano** (Radiobus di Quartiere), a **Peschiera Borromeo** (Chiama Bus) e a **Basiglio** (Smart Bus)⁷³.

Comfort

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
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.

** Nel 2021 la vendita dei titoli di viaggio a bordo delle vetture del Radiobus di Quartiere è stata sospesa secondo quanto previsto dalle autorità quale misura di contenimento dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

72. 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.

73. I servizi a chiamata di Peschiera Borromeo e di Basiglio sono stati sospesi dal mese di marzo 2020 fino al 31 dicembre 2021 a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19; hanno ripreso l'operatività a partire dal 3 gennaio 2022.

Accessibilità

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA*	100%	100%	100%

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

Sicurezza

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
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.

** Nel 2021 i servizi a chiamata di Peschiera Borromeo e Basiglio sono stati sospesi a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19; hanno ripreso l'operatività a partire dal 3 gennaio 2022.

1.4 I parcheggi di corrispondenza⁷⁴

Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	99,2%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	97,5%	≥98%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*	≥98%	99,5%	≥98%

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

Accessibilità

	OBIETTIVO 2021	31.12.2021	OBIETTIVO 2022
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.

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

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2021	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2021	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Abbiategrasso	154	3	3
Bisceglie	1.821	32	36
Bovio	235	5	5
Cascina Gobba	1.394	28	28
Cassiodoro	353	7	7
Caterina da Forlì**	196	7	4
Cologno Nord	653	22	13
Crescenzago	544	10	11
Famagosta	2.202	45	44
Forlanini***	299	6	6
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.836	36	37
Lodi	64	2	1
Maciachini	429	9	9

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto e moto all'interno del parcheggio al 31.12.2021	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2021	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Molinetto di Lorenteggio***	137	4	3
Molino Dorino	1.659	40	33
Quarto Oggiaro***	27	7	1
Rogoredo	701	14	14
Romolo struttura a raso	247	5	5
Romolo struttura multipiano	270	7	5
S. Donato Emilia	966	20	19
S. Donato Pallese	977	20	20
S. Leonardo	325	9	7
Vittor Pisani	943	18	19
TOTALE	16.874	366	339

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

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

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

Parte 6

IL SISTEMA TARIFFARIO

1. STIBM, IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ DI MILANO-MONZA BRIANZA

1.1 Le caratteristiche principali

Il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità, noto come STIBM, di Milano-Monza Brianza si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza⁷⁵. Considera come centro del Bacino di Mobilità la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche, ciascuna di ampiezza di circa 5 km; ogni corona rappresenta una zona tariffaria a cui è stato attribuito un codice identificativo.

Milano è compresa in un'area più vasta che include la stazione di Rho Fieramilano⁷⁶ della Linea 1 della metropolitana e i 21 comuni confinanti con la città ossia: Assago, Baranzate, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Corsico, Cusano Milanino, Novate Milanese, Opera, Pero, Peschiera Borromeo, Rozzano, San Donato Milanese, Segrate, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Vimodrone; quest'area corrisponde a 3 zone tariffarie ed è identificata dai codici Mi1-Mi3.

Le zone tariffarie successive alla Mi3 sono identificate, in funzione della loro distanza da Milano, con un codice crescente che va da Mi4 a Mi9.

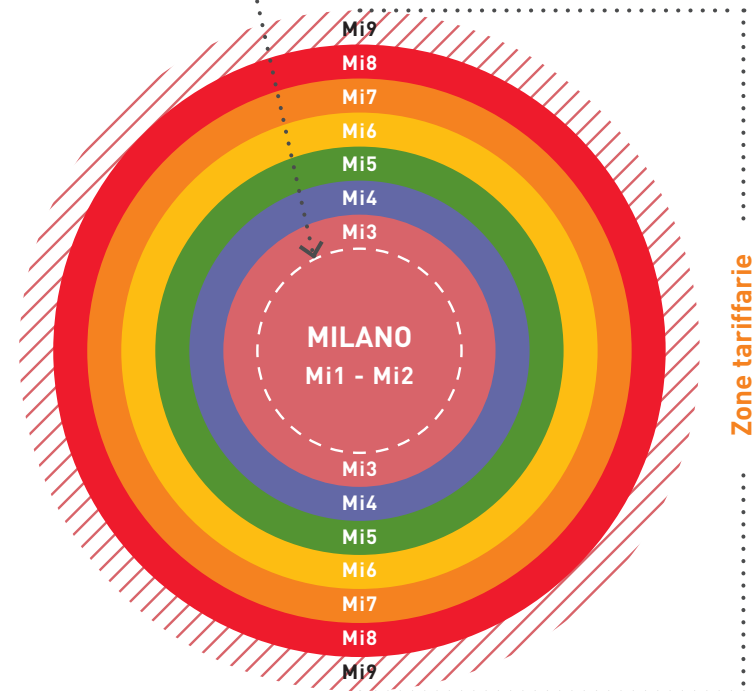
Ogni comune del Bacino con tutte le fermate e le stazioni in esso presenti è interamente ed univocamente assegnato ad una singola zona tariffaria.

L'elenco in ordine alfabetico dei comuni con le rispettive zone tariffarie di appartenenza è consultabile su www.atm.it.

75. Il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità Milano-Monza Brianza include anche alcuni comuni delle province confinanti raggiunti dai servizi di trasporto pubblico locale di competenza del Bacino.

76. La stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana si trova nella zona tariffaria Mi1-Mi3, il comune di Rho si trova nella zona Mi4.

Confine del Comune di Milano



Con i titoli di viaggio del Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM di Milano-Monza Brianza, nell'ambito della validità temporale e delle zone tariffarie acquistate, è possibile:

- effettuare un viaggio percorrendo più tratte e utilizzando più mezzi, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie
- effettuare viaggi di andata e ritorno con lo stesso biglietto, anche con più ingressi in metropolitana
- spostarsi sulle linee della metropolitana e sulle linee di superficie urbane ed extraurbane di ATM
- spostarsi sulle tratte ferroviarie gestite da Trenord comprese nell'area della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza e dalla/ alla stazione di Tavazzano con Villavesco in provincia di Lodi

- viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico extraurbani delle altre aziende di trasporto che operano nell'area di integrazione tariffaria.

1.2 I titoli di viaggio

Nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM di Milano-Monza Brianza sono in vigore biglietti ordinari, giornalieri, 3 giorni, carnet 10 biglietti (10 viaggi)⁷⁷, abbonamenti mensili e annuali urbani ordinari e agevolati per spostarsi nell'ambito del territorio del comune di Milano, abbonamenti mensili e annuali ordinari e agevolati per tutte le altre zone tariffarie.

Tutte le informazioni sui titoli di viaggio, sulle agevolazioni e sulla tessera elettronica ATM su cui si caricano gli abbonamenti sono disponibili sul sito www.atm.it, sull'app ATM Milano, sulle guide al servizio scaricabili dal sito e in distribuzione gratuita presso gli ATM Point: *Tariffe ATM*, *ATM per la famiglia*, *ATM per i giovani*, *ATM per i senior*, *ATM per le aziende*, *per i comuni*, *per le scuole*.

1.3 Gratuità ed agevolazioni di viaggio

Nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM di Milano-Monza Brianza è riconosciuta la gratuità del trasporto a:

- bambine, bambini, ragazze e ragazzi fino al compimento del 14° anno;

77. Il biglietto ordinario ha validità di 75 minuti per due zone + 15 minuti per ogni zona aggiuntiva a partire dalla prima convalida, il biglietto giornaliero ha validità di 24 ore dalla prima convalida senza limite al numero di viaggi, il biglietto 3 giorni vale tre giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi, il carnet 10 biglietti contiene 10 viaggi corrispondenti a 10 biglietti ordinari ciascuno dei quali vale, nell'ambito territoriale delle zone acquistate, dalla prima convalida per il tempo relativo al numero di zone acquistate; l'abbonamento mensile vale un mese solare, l'abbonamento annuale vale dodici mesi solari consecutivi.

Per spostarsi a Milano: i biglietti STIBM 3 zone Mi1-Mi3 (ordinario, giornaliero, 3 giorni e carnet 10 biglietti) consentono, dalla prima convalida, di viaggiare a Milano e fino ai 21 comuni confinanti con la città facenti parte della zona tariffaria Mi3 e viceversa; questi titoli consentono anche di spostarsi fino alla stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana dalle stazioni della rete della metropolitana comprese all'interno dei confini comunali di Milano e viceversa.

- animali domestici;
- biciclette e dispositivi di micromobilità (monopattini, segway, hoverboard e monowheel).

Agevolazioni di viaggio sono applicate agli abbonamenti per tutte le zone tariffarie STIBM riservati in particolare a:

- giovani minori di 26 anni che fruiscono dello sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- senior dal compimento dei 65 anni che fruiscono dello sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a 6.000,00 € che fruiscono dello sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario.

Le informazioni sulle agevolazioni in vigore sono pubblicate sul sito www.atm.it e sulle guide al servizio di cui al precedente paragrafo 1.2.

1.4 I canali di vendita dei titoli di viaggio

Per l'acquisto dei titoli di viaggio i clienti hanno a disposizione i seguenti canali:

- sito www.atm.it;
- app ATM Milano;
- ATM Point presso le stazioni della metropolitana di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2, Zara M3;
- distributori automatici collocati nelle stazioni della metropolitana;
- rivendite autorizzate (bar, edicole, cartolerie e tabaccherie) ubicate in metropolitana e in superficie⁷⁸;
- varchi di ingresso dotati di lettori di carte bancarie contactless⁷⁹ collocati in tutte le stazioni della metropolitana e a bordo degli autobus delle linee 56, 70 e 73⁸⁰;

78. L'elenco delle rivendite autorizzate è pubblicato su www.atm.it.

79. Carte bancarie contactless aderenti ai circuiti Mastercard, Visa, American Express, Maestro e VPay.

80. Dal 2023 tutti i mezzi della flotta di superficie saranno progressivamente dotati di lettori di carte bancarie contactless.

- sms al numero 48444;
- parcometri presenti a Milano;
- sportelli bancomat del Gruppo Intesa Sanpaolo e del Gruppo Unicredit;
- servizio home banking del Gruppo Intesa Sanpaolo, Gruppo Unicredit, Webank e di alcune banche del Gruppo BPM;
- Key account ATM⁸¹.

1.5 Le sanzioni relative ai titoli di viaggio

Per le sanzioni relative ai titoli di viaggio le informazioni principali sono pubblicate in questo documento a pagina 83 e su www.atm.it.

81. Il canale key account è riservato alle aziende, ai comuni, alle scuole e alle università convenzionate con ATM.

Parte 7

NUMERI UTILI E CONTATTI

Gli orari indicati in tabella possono subire variazioni; si consiglia di verificarne

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
INFORMAZIONI	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 disabilità ⁸²	ATM Point nelle stazioni di <ul style="list-style-type: none"> • Duomo M1-M3, • Cadorna FN M1-M2, • Garibaldi FS M2-M5, • Centrale FS M2-M3, • Loreto M1-M2, • Romolo M2 • Zara M3 	Presso tutti gli ATM Point da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM Point di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30 ⁸³	www.atm.it
VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI		ATM Point nelle stazioni di <ul style="list-style-type: none"> • Duomo M1-M3, • Cadorna FN M1-M2, • Garibaldi FS M2-M5, • Centrale FS M2-M3, • Loreto M1-M2, • Romolo M2 • Zara M3 	Presso tutti gli ATM Point da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 20.00; gli ATM Point di Duomo, Cadorna FN e Centrale FS sono aperti anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30	
UFFICIO STAMPA		ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano		e-mail: ufficiostampa@atm.it
UFFICIO SUPPORTO CLIENTI⁸⁴	02 48 03 83 45/46	ATM S.p.A. Sosta, Controlleria e Parcheggi Ufficio Supporto Clienti Viale Stelvio, 2 - 20159 Milano	Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00; il sabato l'ufficio è chiuso. È possibile prenotare il proprio appuntamento attraverso il sito internet www.atm.it, sezione Serve aiuto?, pagina Multe prese sui mezzi	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail: servizio.rimozione@atm.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 • fax: 02 48 03 82 70
RECLAMI	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 ⁸⁵			<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: modulo per i reclami nella sezione Serve aiuto? • app ATM Milano: link alla sezione Info e Sistema Tariffario/ATM Risponde che rimanda alla pagina del sito internet www.atm.it su cui è presente il modulo per i reclami

82. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su www.atm.it.
83. L'accesso agli sportelli degli ATM Point avviene esclusivamente tramite prenotazione. L'appuntamento si prenota attraverso l'app ATM Milano o dai totem touch presenti presso tutti gli ATM Point; il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno.
84. 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.

sempre l'aggiornamento su www.atm.it.

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

segue alla pagina successiva

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	<p>Call center 02 48 03 69 40 per</p> <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>	<p>ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano</p>	<p>Viale Molise, 60 - Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 con appuntamento prefissato⁸⁶</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sito internet www.atm.it: alla 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 viale Molise, 60 e/o un colloquio telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che ha in carico la pratica già aperta Via PEC all'indirizzo sinistrigruppo@atmpec.it a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento Fax per denunce sinistri: 02 48 03 75 90 Fax per invio documentazione sinistri: 02 48 03 76 61
SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA	<p>Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato⁸⁷, disdetta della prenotazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Radiobus di Quartiere operativo nel comune di Milano: call center 02 48 03 48 03; la prenotazione può essere effettuata anche attraverso l'app ATM Milano; Smart Bus operativo nel comune di Basiglio (MI): call center 02 48 03 48 03; Chiama Bus operativo nel comune di Peschiera Borromeo (MI): call center 02 48 03 48 03 			<p>www.atm.it</p>
BIKEMI BIKE SHARING	<p>Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30⁸⁸</p>			<ul style="list-style-type: none"> Sito internet: www.bikemi.it e-mail: info@bikemi.it Canali social: <ul style="list-style-type: none"> Facebook: facebook.com/bikemi.milano Twitter: @BikeMi Instagram: bikemi_milano YouTube: canale BikeMi
OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM	<p>02 88 45 39 00 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00</p>	<p>Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 - 20135 Milano</p>	<p>Via Friuli, 30 - Milano da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00</p>	<ul style="list-style-type: none"> www.comune.milano.it, sezione Servizi, pagina Oggetti rinvenuti; Fax: 02 88 45 39 96

86. Gli uffici sono temporaneamente chiusi al pubblico.

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

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

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

Milano, luglio 2022

ATM