

# CARTA DELLA MOBILITÀ ATM

# 2023



## Indice

<b>PARTE 1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
	<b>1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>4</b>
	1.1 Cos'è la Carta della Mobilità	4
	1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano	5
	1.3 Il Contratto di Servizio con SPV Metro 4 S.p.A.	6
	1.4 Il Contratto di Servizio con Metro 5 S.p.A.	6
	1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo	7
<b>PARTE 2</b>	<b>ATM SI PRESENTA</b>	<b>8</b>
	<b>1. IL PROFILO DI ATM</b>	<b>9</b>
	<b>2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI</b>	<b>12</b>
	<b>3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI</b>	<b>13</b>
	3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza	13
	3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale	15
	<b>4. LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</b>	<b>17</b>
	<b>5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 2021-2025</b>	<b>18</b>
	<b>6. SOSTENIBILITÀ E AGENDA 2030</b>	<b>19</b>
<b>PARTE 3</b>	<b>IL SERVIZIO DI ATM</b>	<b>22</b>
	<b>1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b>	<b>23</b>
	1.1 ATM in numeri	23
	1.2 Calendario, orari e frequenze del servizio di trasporto pubblico locale	24
	1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana	25
	1.2.2 Il servizio della metropolitana	27
	1.3 L'andamento del servizio	29
	1.4 L'accessibilità	31

<b>2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA</b>	<b>34</b>
2.1 Radiobus di Quartiere, il servizio a chiamata nel Comune di Milano	34
2.2 Chiama Bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo	36
2.3 Smart Bus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio	37
<b>3. I PARCHEGGI E LA SOSTA</b>	<b>38</b>
3.1 I parcheggi di corrispondenza	38
3.2 La sosta su strada	42
3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli	44
<b>4. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING</b>	<b>45</b>
<b>PARTE 4 L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO DEL CLIENTE</b>	<b>47</b>
<b>1. L'INFORMAZIONE E LA COMUNICAZIONE: I CANALI DI ATM</b>	<b>48</b>
<b>2. I RECLAMI</b>	<b>55</b>
2.1 Il processo di gestione dei reclami e l'attività di monitoraggio	55
2.2 I reclami pervenuti nel 2022	55
2.3 Le modalità per sporgere un reclamo	57
<b>3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION</b>	<b>58</b>
3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM	59
3.2 La soddisfazione per i fattori di qualità del servizio di ATM	60
<b>PARTE 5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>61</b>
<b>1. GLI INDICATORI</b>	<b>62</b>
1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale	62
1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana	67
1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana	67
1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata	68
1.5 I parcheggi di corrispondenza	70
<b>PARTE 6 NUMERI UTILI E CONTATTI</b>	<b>73</b>


 Parte 1

# INTRODUZIONE

## 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

### 1.1 Cos'è la Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità di ATM:

1. descrive i servizi affidati ad ATM S.p.A. dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio di competenza, del trasporto pubblico locale, del trasporto a chiamata, della sosta su strada e dei parcheggi di corrispondenza, dell'attività di rimozione e custodia dei veicoli e attraverso i contratti O&M Operation & Maintenance per la gestione del servizio della Linea 4 della metropolitana per conto di SPV Metro 4 S.p.A. e per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana per conto di Metro 5 S.p.A.<sup>1</sup>;
2. dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2022) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2023) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio di cui al punto precedente.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- online sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) da cui è possibile scaricarla;
- presso gli ATM Point in distribuzione gratuita<sup>2</sup>.

Tutte le informazioni sulle attività e sui progetti di ATM aggiornate al 31 dicembre 2022 sono pubblicate nella Relazione Annuale Integrata Gruppo ATM 2022 consultabile sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it).

Tutte le informazioni utili per viaggiare con i servizi di ATM sono disponibili su [www.atm.it](http://www.atm.it) e sull'app ATM Milano.

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

2. L'ubicazione e gli orari di apertura degli ATM Point sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it) o sull'app ATM Milano.

### 1.2 Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano

Il Contratto di Servizio tra ATM e il Comune di Milano regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana<sup>3</sup>, 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 2023<sup>4</sup>.

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 (si veda questo documento alla Parte 5. La qualità del servizio).

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

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

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

4. Atto di prosecuzione al 31/12/2023 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.

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

La Linea 4 della metropolitana, aperta al servizio passeggeri il 26 novembre 2022 sulla tratta funzionale Linate Aeroporto-Dateo, è gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. con scadenza nel 2046.

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

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

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

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

### 1.5 Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2023, ATM ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

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

Parte 2

# ATM SI PRESENTA

## 1. IL PROFILO DI ATM

ATM accompagna da sempre lo sviluppo della città e dell'hinterland, rispondendo alle esigenze delle persone che si spostano sul territorio con servizi di mobilità integrata e sostenibile, accessibili a tutti, confortevoli e sicuri: ogni giorno 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 altri 95 comuni della Lombardia.

Oggi la rete di trasporto milanese gestita da ATM si compone di cinque linee di metropolitana su un'estensione complessiva di circa 102 chilometri, alle quali si aggiungono 17 linee tranviarie su 157 chilometri di rete, 135 linee di autobus e 4 filoviarie che coprono circa 1.500 chilometri. A Milano ATM gestisce inoltre la metropolitana leggera che collega la rete di trasporto della città all'Ospedale San Raffaele, 23<sup>5</sup> parcheggi di corrispondenza con posti auto e posti moto, il trasporto a chiamata, il servizio di bike sharing BikeMi della città di Milano, le attività accessorie quali la diffusione dei titoli viaggio, la relativa informazione ai clienti ed il controllo dell'evasione tariffaria, il sistema di pagamento e controllo di Area C, la congestion charge introdotta nel centro di Milano che comporta per ATM la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri, il sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, il servizio di rimozione e custodia dei veicoli, servizi speciali e turistici fra cui il tram ristorante ATMosfera. Dal 2005 gestisce la funicolare Como-Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica.

5. Dato aggiornato a maggio 2023; per quanto riguarda i parcheggi gestiti da ATM si veda il capitolo 3.1 I parcheggi di corrispondenza alla parte 3. Il servizio di ATM.

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

Il Gruppo ATM è anche all'estero, infatti dal 2008 attraverso la società controllata Metro Service A/S, gestisce 4 linee metropolitane nella città di Copenaghen. 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<sup>6</sup>.

6. Fonte di riferimento per i contenuti e i dati di questo paragrafo: Relazione annuale integrata Gruppo ATM 2022.

## Dimensioni del Gruppo ATM

Dati al 31.12.2022



PASSEGGERI TRASPORTATI\*

**688 milioni**



CHILOMETRI PERCORSI\*

**197,8 milioni**



RICAVI E ALTRI PROVENTI OPERATIVI\*\*

**1.091,5 milioni di euro**



PERSONALE DELLE SOCIETÀ  
INTERAMENTE CONTROLLATE\*\*

**10.473 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 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 S.p.A., CityLink S.r.l. - Smart mobility by ATM, GeSAM S.r.l., Metro Service A/S, Nord Est Trasporti S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A. Fonte di riferimento: Relazione annuale integrata Gruppo ATM 2022.

## 2. IL CODICE ETICO: PRINCIPI E VALORI

Trasparenza, correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono alcuni dei 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 da ultimo armonizzato nel settembre 2018 in coerenza con il Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo adottato volontariamente da ATM.

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

Nel 2022 ATM ha avviato un progetto di concreto aggiornamento e armonizzazione dell'intero Codice Etico; tale progetto, graduale e multifasico, che si concluderà nel 2023, ha come suoi scopi quelli di rafforzare e valorizzare la cultura aziendale, favorire l'allineamento dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione ai propri valori e principi, favorire il processo di relazione con i propri stakeholder al fine di meglio comprenderne le aspettative, creare i presupposti per contribuire alla creazione di valore anche attraverso la gestione e la rendicontazione degli aspetti ESG Environmental, Social and Governance e di sostenibilità.

## 3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

### 3.1 Le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gruppo ATM, al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti e al fine di controllare e ridurre l'impatto ambientale dei suoi processi, ha adeguato i propri sistemi di gestione ai migliori standard internazionali e mantiene in essere le certificazioni Qualità, Ambiente secondo le norme UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità" e UNI EN ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale". L'impegno al miglioramento continuo è stato confermato dalla Direzione attraverso la riemissione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza effettuata nel mese di giugno 2020, opportunamente diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione e trasmessa ai fornitori per la condivisione dei valori e degli obiettivi. Con l'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione si provvederà a formale richiesta di valutazione e condivisione di tale testo quale quadro di riferimento per gli obiettivi strategici e gli impegni del Gruppo a soddisfare i requisiti applicabili, le norme cogenti e il miglioramento continuo.

Nel 2022 e a maggio 2023 la Capogruppo ATM S.p.A. ha nuovamente ottenuto da Certiquality<sup>7</sup> il riscontro di conformità dei sistemi di gestione Qualità e Ambiente<sup>8</sup>.

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

- la progettazione, lo sviluppo e l'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale in area metropolitana<sup>9</sup> e dei servizi connessi e complementari (servizi a chiamata, funicolari per l'Ospedale San Raffaele<sup>10</sup> e Como-Brunate, parcheggi, sosta, aree destinate a deposito per i veicoli rimossi, gestione veicoli ausiliari, noleggio tram storici e gestione tram ristorante ATMosfera, BikeMi, Area B e Area C, ecc.);

7. Organismo terzo indipendente selezionato attraverso gara.

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

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

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

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

ATM ha inoltre ottenuto nel 2021 la prima certificazione di prodotto secondo la norma tecnica UNI EN 13816 "Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio" per le linee 14 (tram), 54 (autobus), 90 e 91 (filobus) e M3 (metropolitana)<sup>11</sup>; la norma internazionale, che valuta il punto di vista del cliente in termini di aspettativa e percezione relativamente ad otto criteri (disponibilità, accessibilità, informazione, tempo, attenzione al cliente, comfort, sicurezza, impatto ambientale), scelta dal Consiglio di Amministrazione come indicatore nell'ambito dei pilastri della sostenibilità e della mobilità inclusiva, verrà progressivamente estesa focalizzando maggiormente l'attenzione verso i macrocriteri del servizio indicati in precedenza, monitorati con appositi KPI e analizzati tramite il confronto fra la qualità attesa, progettata, erogata e percepita.

Nel 2022 sono state ulteriormente certificate le linee M1 e M2 (metropolitane), 4 (tram) e 60 (autobus); l'iter incrementale proseguirà nei prossimi anni<sup>12</sup>.

11. La certificazione di prodotto secondo la norma UNI EN 13816 è stata conseguita anche per le linee autobus Z321, Z202, Z311, Z314 e Z201 di Nord Est Trasporti S.r.l.

12. Nel mese di luglio 2023 è prevista la verifica per ulteriori cinque linee ATM: 7, 31, 42, 80, 84.

ATM S.p.A. ha inoltre ottenuto nel 2022 la conformità ai requisiti dello standard internazionale UNI ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro" nell'audit di sorveglianza che si è tenuto nel mese di ottobre. Nell'autunno 2023 verrà nuovamente eseguito il monitoraggio esterno a cura di Certiquality.

### 3.2 La certificazione SA 8000 Responsabilità Sociale

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

Come previsto dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano ed anche per espressa volontà del management aziendale, 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 2014<sup>13</sup>.

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 dal 2015 nel proprio Sistema di Gestione con l'applicazione dei nuovi indicatori di prestazione, con le riunioni periodiche del Social Performance Team e con la prosecuzione degli audit interni ai propri reparti e alle proprie strutture, audit rivolti anche, come richiesto dalla norma, alla catena di fornitura ed ai subappaltatori del servizio di trasporto pubblico locale. L'approccio del Sistema introdotto dall'edizione 2014, basato sulla valutazione dei rischi aziendali in materia sociale relativi alla potenziale inosservanza dei requisiti

13. 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.

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 2018 e, da ultimo, nel 2021, il rinnovo triennale della certificazione alla SA 8000:2014<sup>14</sup>.

Le attività di sorveglianza svolte dall'ente certificatore (C.I.S.E.) nel corso dell'anno passato hanno confermato la validità dei certificati SA 8000 anche per il 2022.

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

ATM rende noto il proprio impegno nel rispetto della norma SA 8000 nel Bilancio di responsabilità sociale che redige e pubblica annualmente sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) alla pagina dedicata.



14. Per quanto riguarda il Gruppo ATM, il rinnovo della certificazione alla norma SA 8000:2014 è stato conseguito anche da Nord Est Trasporti nel 2015, nel 2018 e nel 2021; nel 2018 la certificazione SA 8000:2014 è stata ottenuta 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 2016, che disciplina la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e, per quanto attiene alla normativa italiana, dal Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Decreto legislativo n. 196 del 2003 alle disposizioni del suddetto Regolamento.

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

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

## 5. IL PIANO STRATEGICO DI ATM 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<sup>15</sup>;
- ottimizzare i costi operativi e i processi di acquisto.

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

- sostenibilità ambientale che prevede, tra le priorità, la transizione verso una flotta a impatto zero nel 2030: grazie al passaggio al Full Electric, che ATM sta progressivamente compiendo con 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;

15. 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 SA l'offerta per la gestione delle due linee automatiche 16 e 17 del Grand Paris Express totalmente driverless la cui costruzione è in fase di conclusione. La partecipazione alla gara avviene attraverso la costituzione di un'Associazione Temporanea d'Impresa con Egis SA, 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. Inoltre, tra la fine del 2022 e l'inizio del 2023 ATM, sempre in partnership con Egis SA, ha partecipato alla gara per la gestione dell'esercizio e della manutenzione della nuova metropolitana automatica di Salonicco in Grecia; il progetto comprende le attività di messa in servizio della linea e la successiva gestione per un periodo di dieci anni.

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

- trasporto ad emissioni zero: raggiungere emissioni net zero nei trasporti e abbattere gli inquinanti locali mediante azioni dirette e di compensazione nei processi aziendali;
- consumi responsabili: utilizzare le minime risorse indispensabili per mezzo di processi di efficientamento dei consumi e di recupero, ricondizionamento e riciclo delle risorse adoperate;
- supply chain sostenibile: privilegiare fornitori attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici e che condividono i valori del Gruppo ATM;
- mobilità inclusiva: assicurare l'inclusione sociale grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
- great workplace: promuovere un ambiente di lavoro positivo che attragga e arricchisca, costruendo politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità.

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

Con particolare riferimento all'ambito del trasporto ad emissioni zero, nel 2022, grazie agli investimenti del Piano Full Electric, sono stati ordinati 78 nuovi autobus elettrici che hanno portato a 167 il numero totale di questi veicoli, sono entrati in esercizio 76 nuovi autobus ibridi, sono stati dismessi 95 autobus diesel e si è proseguito nell'installazione degli impianti di ricarica in linea e nei depositi di Sarca, San Donato e Giambellino. 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 realizzazione di due nuovi depositi. In relazione a quest'ultimo aspetto nel 2022 sono state aggiudicate le gare per la progettazione del deposito denominato Toscana, che sarà situato in viale Toscana, e Triboniano, che sarà in via Barzagli. Il primo ospiterà 100 nuovi autobus elettrici in un'area di circa 25.000 metri quadrati suddivisi su tre livelli di cui uno interrato; il piano esterno sarà caratterizzato da un'area multifunzionale, che avrà anche 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. Tutte le aree esterne saranno completamente accessibili attraverso un ascensore e un sistema di rampe pedonali.

Il deposito di Triboniano ospiterà fino a 190 nuovi autobus elettrici in un'area di circa 70.000 metri quadrati, dotata di pensiline e di spazi funzionali alle attività manutentive e del servizio di trasporto pubblico locale.

La costruzione di queste nuove strutture perseguirà obiettivi di riduzione dell'impatto ambientale in quanto ai materiali impiegati, realizzati con materie prime riciclate e riciclabili, oltre che di autonomia energetica grazie alla dotazione di pannelli fotovoltaici e di impianti geotermici.

In termini di consumi responsabili i depositi saranno dotati di un impianto di recupero delle acque piovane per il lavaggio degli e-bus e per l'irrigazione delle nuove aree a verde; l'impianto permetterà una riduzione di circa il 30% del consumo di acqua.

Nel 2022 è iniziato il lavoro di studio su 4 depositi aziendali per il loro adeguamento secondo le linee guida della Politica di Sostenibilità di ATM.

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, per la creazione di pareti e di tetti verdi e per opere di depavimentazione. Con particolare riferimento al 2022 ATM ha realizzato il Green Wall, la parete vegetale che riveste la facciata del deposito autobus di Giambellino su una superficie totale di 350 metri quadrati e con oltre 10.000 piante di 20 specie diverse, la cui progettazione, che ha visto il coinvolgimento della comunità e delle associazioni del quartiere, ha fra i propri obiettivi il miglioramento della qualità dell'ambiente: comporterà infatti 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 riscaldamento; 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 dispenser di acqua in una delle sedi aziendali e ai chioschi dei capilinea delle linee di superficie e l'installazione di ecocompattatori per il riciclo della plastica Pet alimentare in alcune sedi aziendali e in alcune stazioni della metropolitana, dal 2020 ad oggi ATM ha risparmiato più di 2 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Sempre in tema di sostenibilità ambientale, ATM prosegue nel progetto volto alla dematerializzazione del titolo di viaggio: dal 13 aprile 2023 anche su tutti i mezzi della rete di superficie è operativo il sistema di pagamento del biglietto con carta bancaria contactless; attivo già da cinque anni in metropolitana, è stato reso possibile grazie all'installazione di 1.500 lettori di carte bancarie sulle vetture attraverso un oneroso investimento che l'Azienda ha affrontato con grandi sforzi nonostante le difficoltà del settore del trasporto pubblico dopo due anni contraddistinti da un'eccezionale situazione emergenziale e a causa del progressivo innalzamento dei prezzi dell'energia elettrica.

Parte 3  
**IL SERVIZIO DI ATM**

## 1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

### 1.1 ATM in numeri

Dati al 31.12.2022

Territorio servito (km <sup>2</sup> )	657
Comuni serviti	46
Popolazione residente	2.524.953
Passeggeri trasportati	569.874.387
Km percorsi	155.635.164
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	24.299
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	2.697

#### RETE METROPOLITANA

Numero linee	5
Lunghezza rete (km)	102
Parco veicoli (motrici e carrozze)*	947 <sup>16</sup>
Numero treni	157 <sup>17</sup>
Numero stazioni	119 <sup>18</sup>

#### RETE AUTOMOBILISTICA<sup>19</sup>

Numero linee	135
Lunghezza rete (km)	1.192,863 <sup>20</sup>
Parco veicoli*	1.246

*segue alla pagina successiva*

16. Nel valore non sono incluse le motrici e le carrozze delle Linee M4 e M5 in quanto non di proprietà di ATM.

17. Il dato comprende i treni delle Linee M1, M2 e M3.

18. Il dato comprende tutte le stazioni delle Linee M1, M2, M3, M5 e le 6 stazioni della M4 operative ad oggi (maggio 2023) sulla tratta in esercizio Linate Aeroporto-Dateo.

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

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

segue dalla pagina precedente

RETE TRANVIARIA <sup>21</sup>	
Numero linee	17
Lunghezza rete (km)	157 <sup>22</sup>
Parco veicoli*	493
RETE FILOVIARIA	
Numero linee	4
Lunghezza rete (km)	38,8 <sup>23</sup>
Parco veicoli*	133

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

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

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

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

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

21. Sono escluse le linee tranviarie interurbane Milano-Desio e Milano-Limbiate che sono sospese; il servizio è effettuato con autobus.

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

### 1.2.1 Il servizio di superficie di area urbana

#### Calendario<sup>24</sup>

LINEE DI SUPERFICIE DI AREA URBANA Autobus, filobus e tram urbani	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 5 settembre 2022 fino al 30 giugno 2023. Riprende a partire dal 4 settembre 2023.	Dal 1° luglio al 3 settembre 2023*.

\* Dal 31 luglio al 3 settembre le linee effettuano l'orario del sabato nei giorni da lunedì a venerdì ad eccezione delle linee 140, 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566 dal 31 luglio al 4 agosto, della linea 140 dal 7 agosto al 18 agosto e delle linee 423, 424, 431, 433, 528, 542, 560, 561, 566, 4, 24, 40, 49, 54, 56, 57, 58, 61, 90, 91, 92, 94, 95, 98, 140 e 325 dal 21 agosto al 1° settembre; sabato 5, 12 e 19 agosto e lunedì 14 agosto è previsto l'orario festivo ad eccezione delle linee 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 forza<sup>25</sup>, per le altre linee di superficie la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

24. Il calendario è aggiornato a fine maggio 2023.

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

## Orari

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

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

Nella giornata del 25 dicembre 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 <sup>26</sup>	3'-10'	5'-14'	3'-11'	6'-13'	6'-13'	8'-14'
Altre linee	4'-18'	7'-30'	5'-30'	9'-30'	9'-30'	10'-30'

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

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

## 1.2.2 Il servizio della metropolitana

### Calendario<sup>27</sup>

LINEE METROPOLITANE M1, M2, M3	
ORARIO INVERNALE	ORARIO ESTIVO
Dal 5 settembre 2022 fino al 7 luglio 2023. Riprende a partire dal 4 settembre 2023.	Dall'8 luglio al 3 settembre 2023*.
LINEE METROPOLITANE M4, M5	
Fino al 30 luglio 2023 è operativo l'orario invernale; dal 31 luglio al 27 agosto 2023 nelle giornate da lunedì a sabato è operativo l'orario del sabato, la domenica e i festivi è in vigore l'orario festivo; dal 28 agosto 2023 riprende l'orario invernale.	

\* Dal 7 al 25 agosto 2023 nei giorni da lunedì a venerdì è in vigore l'orario del sabato.

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

- fasce di punta (peak): dalle 7.00 alle 9.30 circa e dalle 17.00 alle 20.00 circa per le Linee metropolitane M1, M2 e M3, dalle 7.00 alle 9.00 circa e dalle 16.30 alle 20.00 per la Linea M5;
- fasce di morbida (off peak): le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta;
- la Linea M4, aperta il 26 novembre 2022 sulla tratta Linate Aeroporto-Dateo, presenta una frequenza fissa pari a 7' per tutto l'arco di servizio dalle 6.00 alle 21.00; dal giorno dell'apertura della tratta Dateo-San Babila la frequenza sarà incrementata a 3' fino alle 21.00 e proseguirà nelle ore serali con frequenza di 6'.

## Orari

Il servizio sulle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana ha inizio alle 5.30<sup>28</sup> circa e si conclude intorno alle 00.30; la Linea 5 svolge il servizio dalle 5.40<sup>29</sup> fino alle 24.00. La Linea 4 svolge il servizio dalle 6.00 alle 21.00; dal giorno dell'apertura della tratta Dateo-San Babila proseguirà fino alle 22.00 nelle giornate da lunedì a giovedì e fino alle 00.30 da venerdì a domenica. Per tutte le linee nella giornata del 25 dicembre è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

27. Il calendario è aggiornato a fine maggio 2023.

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

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

## Frequenze programmate (in minuti)

		ORARIO INVERNALE		ORARIO ESTIVO		ORARIO DI AGOSTO	
		fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida	fascia di punta	fascia di morbida
<b>M1</b>	tratta centrale: <b>Sesto 1° Maggio FS - Pagano</b>	2'10''	3'45''	3'10''	4'30''	6'	6'
	diramazioni: → <b>Rho Fieramilano</b> → <b>Bisceglie</b>	4'20''	7'30''	6'20''	9'	12'	12'
<b>M2</b>	tratta centrale: <b>Famagosta-Cascina Gobba</b>	2'30''	4'	3'45''	5'	6'	6'40''
	diramazioni: → <b>Gessate-P.za Abbiategrasso</b> → <b>Cologno Nord-Assago Milanofiori Forum</b>	5'	12' <sup>(A)</sup> 6' <sup>(B)</sup>	7'30''	20' <sup>(A)</sup> 10' <sup>(B)</sup>	12'	20' <sup>(A)</sup> 10' <sup>(B)</sup>
<b>M3</b>	<b>S. Donato-Comasina</b>	3'	4'45''	4'	5'	6'30''	6'30''
<b>M4</b>	<b>Linate Aeroporto-Dateo</b>	Da lunedì a domenica frequenza fissa per tutto l'arco di servizio dalle 6.00 alle 21.00 pari a 7'. Dalla data di apertura della tratta Dateo-San Babila: • da lunedì a giovedì frequenza di 3' dalle 6.00 alle 21.00 e di 6' dalle 21.00 alle 22.00; • il venerdì frequenza di 3' dalle 6.00 alle 21.00 e di 6' dalle 21.00 alle 00.30; • il sabato frequenza di 3' dalle 6.00 alle 19.00 e di 6' dalle 19.00 alle 00.30; • nei festivi frequenza di 4' dalle 6.00 alle 12.00, di 3' dalle 12.00 alle 19.00 e di 6' dalle 19.00 alle 00.30.					
<b>M5</b>	<b>Bignami Parco Nord-San Siro Stadio</b>	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 della Linea 2 della metropolitana, dal 2 gennaio 2023 il servizio sta subendo 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 o con treni navetta. Gli orari, i percorsi e le fermate dei servizi sostitutivi sono disponibili su [www.atm.it](http://www.atm.it) e sull'app ATM Milano.

### 1.3 L'andamento del servizio

Nel 2022 gli interventi più significativi sulla gestione operativa hanno riguardato la revisione dei potenziamenti del servizio di trasporto pubblico locale legata al termine dello stato di emergenza sanitaria da Covid-19, termine stabilito con decreto-legge al 31 marzo 2022, e alla conseguente cessazione dei fondi governativi istituiti in via straordinaria per sostenere i maggiori oneri di esercizio. A partire dal mese di aprile 2022 sono state progressivamente eliminate le corse di rinforzo di carattere flessibile attuate da settembre 2021 sia in superficie sia in metropolitana mediante il ricorso ai mezzi di scorta a disposizione delle sale operative per ovviare a condizioni di particolare affollamento, senza tuttavia incidere sulla frequenza programmata delle linee e in particolare sulle frequenze delle linee della metropolitana che sono infatti rimaste invariate.

A seguito del ripristino della piena capacità di trasporto dei mezzi, ossia del 100% dei posti offerti, dal 1° aprile è stato progressivamente rivisto il sistema di contingentamento degli accessi in metropolitana, con relativo aggiornamento delle disposizioni al personale, tenendo conto di una portata calcolata con 4 passeggeri per metro quadrato per adeguare il monitoraggio rispetto a condizioni di comfort e prevenire eventuali situazioni di sovraffollamento in banchina.

Con la fine dei provvedimenti emergenziali<sup>30</sup> è terminato il subaffidamento a terzi delle linee ATM che aveva permesso di recuperare i fattori produttivi per attuare i potenziamenti sulle linee più critiche ossia quelle maggiormente esposte alla riduzione di capacità a causa del distanziamento interpersonale. La soppressione di questi potenziamenti, ad esclusione delle corse scolastiche sulle linee suburbane e delle navette di collegamento a servizio di 32 istituti scolastici mantenute fino alla fine dell'anno scolastico 2021-2022, non ha tuttavia interessato le linee di forza che già in precedenza manifestavano elevati livelli di affollamento<sup>31</sup> per le quali è stata operata una rimodulazione del servizio.

Nell'ambito del Full Electric, il piano di rinnovo della flotta, è proseguito il programma di immissione in servizio di nuovi autobus elettrici; in particolare, nel corso del 2022, la linea 50 si è aggiunta alle altre linee autobus già interamente servite da mezzi elettrici<sup>32</sup> e, contestualmente, è stato effettuato l'adeguamento del piano di esercizio al fine di renderlo coerente alle esigenze specifiche di tali veicoli, la cui produttività è vincolata alla capacità delle batterie o alla possibilità di avere dei punti di ricarica.

Il 30 settembre 2022 è stato sospeso il servizio tranviario sulla linea extraurbana Milano-Limbiate in attesa dei lavori di riqualificazione per garantire la sicurezza d'esercizio e la realizzazione del progetto della nuova linea metrotranviaria; dal 1° ottobre è attivo il servizio sostitutivo effettuato con autobus della linea 165, che copre l'intero arco della giornata con passaggi più frequenti rispetto al tram per offrire la medesima capacità di trasporto.

Il 26 novembre 2022 è stata aperta all'esercizio la M4, la nuova linea metropolitana a guida automatica gestita da ATM, contrassegnata dal colore blu, con le prime sei stazioni: Linate aeroporto (capolinea), Repetti, Stazione

30. Dal 1° aprile 2022, a seguito della cessazione dello stato di emergenza stabilito per decreto-legge, i mezzi sono tornati alla capienza del 100%, è tornata disponibile ai passeggeri la porta anteriore delle vetture di superficie, è stata revocata anche la separazione dell'area intorno al vano di guida dei conducenti consentendo il riutilizzo dei minibus per il servizio del Radiobus di Quartiere e quindi la riattivazione dei percorsi flessibili.

31. Quali, ad esempio, le linee 40, 45, 56, 57, 95-98 e 90/91.

32. Le linee autobus interamente servite da veicoli elettrici sono le seguenti: 42, 45, 50, 51, 54, 60, 81, 82, 84, 86, 88, 176 (situazione a maggio 2023).

Forlanini (interscambio con linee ferroviarie suburbane), Argonne, Susa e Dateo (interscambio con linee ferroviarie suburbane). Sulla linea circolano attualmente (aprile 2023) tre treni per una frequenza di servizio di 7 minuti tra le 6.00 e le 21.00; l'attivazione di questa prima tratta, ancora non connessa alle altre linee della rete metropolitana e con un livello di servizio ridotto, non ha comportato il riassetto delle linee di superficie che sarà effettuato in concomitanza con l'apertura delle prossime due stazioni, Tricolore e San Babila, in relazione a cui si prevedono interventi sulle linee 73 (che sarà sostituita da M4 nella tratta urbana), 27, 34, 38, 45, 54, 60, 66, 75, 77, 84, 88, 901, 902, 903. ATM, come di consueto, darà informazione attraverso i propri canali.

Dal 30 gennaio 2023 sono stati attuati interventi volti a massimizzare l'efficientamento del servizio di trasporto pubblico locale, adeguandone i livelli per riallineare l'offerta di trasporto alle variazioni della domanda di mobilità sorte in seguito al periodo di emergenza sanitaria; ciò per garantire la sostenibilità economica del contratto di servizio venuta meno per effetto della pandemia e con il recente incremento generale dei costi energetici. In particolare, su circa trenta linee della rete di superficie urbana sono state applicate nei giorni feriali le frequenze dell'orario invernale intermedio in sostituzione di quelle dell'orario invernale, per una riduzione del numero di corse pari al 9% sulle linee coinvolte, che si attesta al 3% sul complesso della rete di superficie.

## 1.4 L'accessibilità

Anche nel 2022 sono proseguiti gli interventi per migliorare il livello di accessibilità del trasporto; con particolare riferimento alla metropolitana si sono conclusi i lavori, effettuati nell'ambito del piano di rinnovo dell'infrastruttura della M2, di riqualificazione e/o ristrutturazione o manutenzione straordinaria, volti anche all'abbattimento delle barriere architettoniche, che hanno riguardato alcune stazioni del ramo Gessate ossia Gessate, Gorgonzola, Bussero, Cassina de' Pecchi, Vimodrone oltre alla stazione di Cimiano. Gli interventi hanno dotato le stazioni di 15 nuovi ascensori, di cui 4 a Gessate, 3 a Gorgonzola e 2 rispettivamente a Cimiano, Vimodrone, Bussero e Cassina de' Pecchi, impianti che sono stati aperti all'esercizio il 10 febbraio 2023; le stazioni di Gorgonzola e Bussero sono state dotate di percorsi tattili a terra LVE Loges-Vet-Evolution per le persone con disabilità visiva.

Per quanto concerne la flotta tutti i treni della metropolitana dispongono della postazione riservata al passeggero in carrozzina.

Per quanto riguarda l'accessibilità dei mezzi di superficie, in particolare per i clienti con difficoltà motoria o con disabilità motoria, gli investimenti effettuati negli ultimi anni hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura. Il rinnovo della flotta di superficie prosegue con la graduale entrata in servizio di veicoli di ultima generazione, totalmente accessibili, che stanno consentendo di sostituire le vetture più datate, con l'unica eccezione dei tram Carrelli, simbolo di Milano in tutto il mondo, che circolano su alcune linee.

Sul versante dell'informazione ATM ha pubblicato il 6 dicembre 2022 la piattaforma web denominata *Informazioni Senza Barriere*, raggiungibile dal sito [www.atm.it](http://www.atm.it) e dall'app ATM Milano, che fornisce informazioni in tempo reale aggiornate ogni 10 minuti sul funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni delle cinque linee della metropolitana. Per questo progetto l'Azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA Lega per i diritti delle persone con disabilità APS<sup>33</sup>, una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente. L'Azienda ha presentato il nuovo servizio a LEDHA prima della sua pubblicazione e ne ha comunicato l'avvio a tutti gli stakeholder attraverso i propri canali digital e social e con l'invio di direct mail al gruppo fidelizzato di passeggeri con disabilità motoria con cui la piattaforma è stata sperimentata prima della sua implementazione sul sito e sull'app. Dal 31 gennaio 2023 la piattaforma è fruibile anche dalle persone con disabilità visiva che, per mezzo di speciali screen reader, possono consultare le informazioni. Il sito [www.atm.it](http://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 affisso 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, ogni fermata delle cinque linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie.

Per quanto riguarda il trasporto di superficie sulla sezione Mezzi accessibili è disponibile l'elenco delle linee servite da vetture dotate di pianale ribassato. La versione accessibile della sezione, caratterizzata da un formato essenziale per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso; funziona con i principali screen reader per permettere di giungere ai risultati di percorso solamente ascoltando quanto elaborato dal programma.

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

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

## 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<sup>34</sup>.

### 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.

#### 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**
- Bonola-Gallaratese → **linea Q68**
- Udine-Rizzoli → **linea Q75**
- Val D'Intelvi-Quinto Romano → **linea Q76**

*segue alla pagina successiva*

*segue dalla pagina precedente*

#### RADIOBUS DI QUARTIERE - MILANO

##### QUARTIERI SERVITI E RISPETTIVE LINEE

- 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;
- il cliente può prenotarlo tramite l'app ATM Milano;
- dalla fermata il cliente fa un cenno con la mano al bus in arrivo; salito a bordo specifica al conducente a quale fermata all'interno del quartiere intende scendere

##### INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

- sito [www.atm.it](http://www.atm.it)
- app ATM Milano
- call center 02 48 03 48 03 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30

34. Nel 2022, anno che ha visto il perdurare dello stato di emergenza sanitaria da Covid-19 fino al 31 marzo, il servizio del Radiobus di Quartiere ha continuato ad essere erogato fino alla fine del mese di marzo non nella modalità a chiamata ma come una normale linea di superficie; a partire dal mese di aprile 2022 è stato ripristinato secondo le consuete modalità di servizio. I servizi a chiamata nei comuni esterni a Milano hanno ripreso la normale operatività a partire dal 3 gennaio 2022 grazie anche all'immissione in servizio di nuovi veicoli.

## 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 BORRAMEO (MI)	
<b>TERRITORIO SERVITO</b>	Il servizio consente di spostarsi all'interno del comune di Peschiera Borromeo e verso San Donato (capolinea M3 – Ospedale) e Segrate (Stazione FS)
<b>ORARI DEL SERVIZIO</b>	Il servizio è attivo dalle 6.00 alle 21.00 dal lunedì al sabato, esclusi agosto e le festività infrasettimanali
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>	Al servizio si accede su prenotazione telefonando al numero 02 48 03 48 03
<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a></li> <li>call center 800 39 29 28 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30</li> </ul>

## 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)	
<b>TERRITORIO SERVITO</b>	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
<b>ORARI DEL SERVIZIO</b>	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
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO</b>	Al servizio si accede su prenotazione telefonando al numero 02 48 03 48 03
<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a></li> <li>call center 02 48 03 48 03 operativo da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30</li> </ul>

### 3. I PARCHEGGI E LA SOSTA

#### 3.1 I parcheggi di corrispondenza

ATM gestisce per conto del comune di Milano 23<sup>35</sup> 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, Famagosta, Forlanini, Gessate, Lampugnano, Maciachini, Molinetto di Lorenteggio, Molino Dorino, Quarto Oggiaro, Rogoredo, Romolo struttura a raso, Romolo struttura multipiano, San Donato Emilia, San Donato Paullese, San Leonardo, a cui si aggiungono Cassiodoro e Vittor Pisani a rotazione e Lodi fruibile solamente con abbonamento.

Nelle strutture sono presenti spazi riservati alla sosta gratuita dei veicoli che trasportano persone con disabilità<sup>36</sup>; alcune di esse sono dotate di posti dedicati alle donne, identificabili dal colore rosa, collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio<sup>37</sup>.

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

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

36. Per poter usufruire della gratuità è necessario che il veicolo sia munito del pass disabili; per l'uscita dalla struttura è necessario presentarsi agli sportelli Info Park all'interno di ciascun parcheggio per la validazione del ticket.

37. Per i parcheggi con posti auto per le donne si veda la mappa pubblicata a pagina 39.

posto assegnato sia libero<sup>38</sup>, il parcheggio Lodi è accessibile agli abbonati registrati con posto riservato 24 ore su 24<sup>39</sup>.

#### Mappa dei parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a maggio 2023)



38. Nel parcheggio Vittor Pisani sono stati installati nuovi impianti di accesso che permettono la fruizione del parcheggio tramite riconoscimento della targa.

39. 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](http://www.atm.it).

## I parcheggi gestiti da ATM

(informazioni aggiornate a maggio 2023)

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA <sup>40</sup>
<b>M1</b>	MOLINO DORINO, LAMPUGNANO, BISCEGLIE, CATERINA DA FORLÌ*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	SAN LEONARDO	tutti i giorni 24/24 ore eccetto il sabato mattina (mercato settimana- nale)
<b>M2</b>	CASCINA GOBBA, FAMAGOSTA, ROMOLO struttura multipiano	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	ABBIATEGRASSO*, ROMOLO struttura a raso, COLOGNO NORD, GESSATE	tutti i giorni 24/24 ore
<b>M2 M3</b>	VITTOR PISANI**	tutti i giorni 24/24 ore
<b>M3</b>	MACIACHINI, ROGOREDO, SAN DONATO EMILIA, SAN DONATO PAULLESE	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
	BOVIO*	tutti i giorni 24/24 ore

segue alla pagina successiva

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

segue dalla pagina precedente

	DENOMINAZIONE DEL PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA <sup>40</sup>
<b>M3</b>	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)
<b>M4</b>	FORLANINI*	tutti i giorni 24/24 ore
<b>M5</b>	CASSIODORO*	tutti i giorni: feriali dalle 5.30 all'1.00 di notte; festivi dalle 6.00 all'1.00 di notte
SUPERFICIE	MOLINETTO DI LORENTEGGIO*, QUARTO OGGIARO*	tutti i giorni 24/24 ore

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

40. Gli orari di apertura possono essere soggetti a variazioni; si consiglia di consultare, prima di usufruire del servizio, le informazioni aggiornate su [www.atm.it](http://www.atm.it).

### 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	
<b>AMBITI DI SOSTA A PAGAMENTO delimitati dalle strisce di colore blu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Area C: ambito 1 (Centro storico) e Bastioni 3, 4, 5, 6, 7</li> <li>Corona filoviaria: ambiti 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23</li> <li>Ambiti extrafiloviari: ambiti 8, 25, 30, 31, 34, 35, 36, 40, 42, 43</li> <li>Interscambio: San Donato 38<sup>41</sup></li> <li>Bus turistici (Burchiello, P.ta Venezia, Valtellina, Carbonera)</li> </ul>
<b>DISCIPLINA DELLA SOSTA (giorni e orari in cui è attivo il pagamento, tariffe)</b>	La disciplina della sosta è indicata sulla segnaletica stradale verticale in prossimità degli stalli di sosta.
<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>	<p>La sosta può essere pagata tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>parcometri di Milano con moneta e con carte bancarie; presso i parcometri è possibile anche ricaricare l'abbonamento al trasporto pubblico e acquistare i ticket di ingresso in Area C;</li> <li>sms al numero 48444 digitando "CodiceAreadiSosta.Targa" è possibile attivare la sosta per un'ora scalandone il corrispettivo dal proprio credito telefonico;</li> <li>app per smartphone scaricabili gratuitamente per i sistemi Android, iOS e Windows Phone: MooneyGoo disponibile su <a href="http://www.mycicero.it">www.mycicero.it</a>, EasyPark su <a href="http://www.easyparkitalia.it">www.easyparkitalia.it</a>, TelepassPay su <a href="http://www.telepass.com">www.telepass.com</a>;</li> </ul>

*segue alla pagina successiva*

*segue dalla pagina precedente*

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

Per tutte le informazioni relative ad accertamenti di infrazione in materia di sosta: [www.comune.milano.it](http://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](mailto:pl.ausiliari@comune.milano.it).

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

### 3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli

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

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

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

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

Tutte le informazioni sulle tariffe del servizio di rimozione e custodia sono disponibili sul sito [www.atm.it](http://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.

BIKEMI	
<b>I NUMERI DEL SERVIZIO<sup>42</sup></b>	<p>Sono a disposizione dei clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.280 biciclette tradizionali</li> <li>• 1.150 biciclette a pedalata assistita di cui 150 equipaggiate anche con seggiolino per bambini</li> <li>• 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</li> </ul>
<b>ORARI</b>	<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 alla pagina successiva*

42. I dati sono aggiornati a maggio 2023.

segue dalla pagina precedente

**BIKEMI****MODALITÀ  
DI ACCESSO  
AL SERVIZIO**

Al servizio si accede con la sottoscrizione di un abbonamento<sup>43</sup> in vendita in tre tipologie:

- abbonamento annuale
- abbonamento settimanale
- abbonamento giornaliero

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

**INFORMAZIONI  
SUL SERVIZIO**

- app ufficiale bikeMi
- totem presenti presso le stazioni bikeMi
- sito [www.bikemi.it](http://www.bikemi.it)
- mail a [info@bikemi.it](mailto: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](https://www.facebook.com/bikemi.milano)
  - Twitter: @BikeMi
  - Instagram: [bikemi\\_milano](https://www.instagram.com/bikemi_milano)
  - YouTube: canale BikeMi
- sportelli ATM Point

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

43. 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](http://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.

## Parte 4

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

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

ATM informa e comunica con clienti e stakeholder attraverso molteplici canali e strumenti; in particolare l'attività di informazione in tempo reale, 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 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 mantiene un presidio costante attraverso la gestione mirata del call center Infoline e attraverso puntuali risposte a 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 dei cantieri operativi nel 2022 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 (gennaio-settembre 2022) e in relazione ai cantieri per i lavori di manutenzione straordinaria nell'ambito della riqualificazione generale della M2 (maggio-dicembre 2022): 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 alle 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](http://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 propri servizi, diffonde i propri valori, valorizza la conoscenza della sua storia, fa conoscere le iniziative promozionali legate ai servizi; per diffondere i messaggi delle campagne, 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<sup>44</sup>.

Qui di seguito nel dettaglio i canali e gli strumenti di informazione e comunicazione al cliente attraverso cui ATM declina la propria offerta informativa:

### I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

#### SITO INTERNET [WWW.ATM.IT](http://WWW.ATM.IT)

Il sito internet [www.atm.it](http://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; in relazione all'informazione in tempo reale sul funzionamento di ascensori e montascale, nel 2022 ATM ha pubblicato sul sito la piattaforma Informazioni Senza Barriere (di cui in questo documento alla Parte 3/paragrafo 1.4 L'accessibilità). Il sito è dotato di una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader. Inoltre, sempre per la programmazione del viaggio, il cliente ha a disposizione la funzione, in lingua italiana ed inglese e consultabile da browser, che consente di verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie.

*segue alla pagina successiva*

<sup>44</sup>. In merito alle campagne e alle attività e alle iniziative svolte da ATM nel corso del 2022 per il miglioramento dell'informazione e della comunicazione agli stakeholder e per il miglioramento dell'esperienza di viaggio del cliente si veda la Relazione annuale integrata Gruppo ATM 2022 pubblicata su [www.atm.it](http://www.atm.it).

segue dalla pagina precedente

## I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

**SITO INTERNET  
WWW.ATM.IT**

Attraverso il sito il cliente può acquistare/ricaricare l'abbonamento (settimanale, mensile, annuale), richiedere 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.

**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. 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 informarsi sul funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni accedendo alla piattaforma Informazioni Senza Barriere (di cui in questo documento alla Parte 3/paragrafo 1.4 L'accessibilità), può inviare un reclamo, può prenotare il proprio turno presso gli ATM Point. Dal mese di giugno 2022 sono disponibili la funzionalità di download delle ricevute di pagamento dell'abbonamento e 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.

Entro la fine del mese di giugno 2023 l'app ATM Milano sarà aggiornata con un nuovo design volto a migliorare la visibilità delle funzioni e la leggibilità delle descrizioni, la homepage presenterà un nuovo menu orizzontale che darà accesso a tutte le funzioni principali di esplorazione, consultazione, acquisto e profilazione, sotto il menu Linee saranno riunite tutte le informazioni su linee, fermate, orari, cambiamenti del servizio; la localizzazione sulla mappa e la ricerca di indirizzi, percorsi e linee verranno unificate in un'unica finestra di ricerca. Oltre a ciò l'acquisto di biglietti e abbonamenti risulterà semplificato e arricchito con informazioni utili su durata e limiti territoriali di ogni tariffa, saranno disponibili in vendita anche i biglietti validi sulla linea NET Z301 Milano-Bergamo, sarà introdotto l'acquisto veloce di una tariffa ricorrente, la nuova area Notifiche avviserà della scadenza di tessera e abbonamento ed elencherà i cambiamenti al servizio delle linee di interesse, alla mappa della rete metropolitana si aggiungerà quella dei bus notturni, delle linee ferroviarie suburbane e delle zone tariffarie.

## 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 24.00<sup>45</sup> 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**

Uffici informazioni e di vendita di titoli di viaggio ubicati nelle principali stazioni della metropolitana.

L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite appuntamento su prenotazione rivolgendosi ad uno degli addetti all'ingresso dell'ATM Point oppure attraverso l'app ATM Milano scegliendo il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno. L'ubicazione e gli orari di apertura degli uffici sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it) e sull'app ATM Milano.

**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; presso alcune fermate ubicate lungo le linee di superficie più frequentate sono a disposizione dei clienti maxitabket che informano in tempo reale sullo stato del servizio, consentono di consultare le modifiche al servizio, visualizzare la mappa delle linee della metropolitana e accedere al canale Twitter @atm\_informa.

**A BORDO  
DEI MEZZI  
DI SUPERFICIE**

Annunci sonori, monitor bifacciali a bordo di 500 autobus che diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione dei mezzi, notizie sulla promozione del servizio, video informativi e annunci sonori sulle regole di viaggio; avvisi in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi.

segue alla pagina successiva

45. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

segue dalla pagina precedente

## I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

<b>NELLE STAZIONI DELLA METROPOLITANA</b>	Annunci sonori, monitor lungo le banchine delle principali stazioni, piani linea e orari, schema della rete della metropolitana, mappa di Milano, norme di viaggio, cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di interventi sulla rete, mappa della rete metropolitana (pieghevole formato A3) distribuita gratuitamente presso le cabine degli operatori di stazione delle Linee 1, 2 e 3 oltre che agli sportelli degli ATM Point.
<b>A BORDO DEI TRENI DELLA METROPOLITANA</b>	Schema della rete della metropolitana, norme di viaggio, avvisi, annunci sonori che diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale e sul servizio.
<b>CUSTOMER SERVICE</b>	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.
<b>CAMPAGNE</b>	Attraverso le campagne ATM informa e tiene aggiornati i clienti sulle regole di viaggio, promuove i propri servizi, diffonde i propri valori, fa conoscere le iniziative promozionali legate ai servizi, valorizza la conoscenza della sua storia.
<b>DIRECT MAIL</b>	Le direct mail sono rivolte in particolare a clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti e sulle novità del servizio.

## I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

<b>GUIDE INFORMATIVE</b>	Sono disponibili ai clienti le guide della collana <i>ATM per...</i> 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 <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sono in distribuzione gratuita agli sportelli degli ATM Point.
<b>BROCHURE E/O VOLANTINI</b>	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.
<b>MAPPA DELLA RETE ATM</b>	La mappa della rete della metropolitana, pubblicata sul sito <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano, viene distribuita gratuitamente presso gli sportelli degli ATM Point e nelle stazioni presso le cabine degli operatori di stazione.
<b>SOCIAL MEDIA TWITTER</b>	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.
<b>INSTAGRAM</b>	La pagina Instagram <a href="https://www.instagram.com/atm_milano">atm_milano</a> è il diario di viaggio fatto di immagini, storie e curiosità legate alle attività e alle persone che ogni giorno rendono possibile lo svolgersi del servizio di trasporto pubblico; attraverso la funzione Stories sono diffuse anche informazioni su programmazione e modifiche del servizio.
<b>LINKEDIN</b>	Sulla pagina LinkedIn ATM - Azienda Trasporti Milanesi, volta a posizionare il brand a livello nazionale ed internazionale, pubblica offerte di lavoro rivolte a professionisti e operatori del trasporto pubblico locale, offre uno sguardo sul proprio mondo e racconta la partecipazione a tavoli di discussione ed eventi di settore.

segue alla pagina successiva

segue dalla pagina precedente

### I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI ATM

<p>SOCIAL NETWORK</p> <p><b>YOUTUBE</b></p>	<p>Sulla propria pagina Youtube ATM pubblica video che raccontano il percorso di crescita e i progetti per un servizio sempre più efficiente, sostenibile e orientato al cliente, che riguardano le iniziative e le campagne, tutorial sulle regole di viaggio e sulle modalità di ricarica degli abbonamenti.</p>
<p>NEWSLETTER ATM</p> <p><b>VIAGGIARE INFORMATI</b></p>	<p>Diffonde via e-mail agli iscritti informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sui cambiamenti programmati al servizio.</p>
<p>MAGAZINE</p> <p><b>LINEADIRETTA.ATM.IT</b></p>	<p>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.</p>

## 2. I RECLAMI

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

Il processo di risposta ai reclami fa parte dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza, periodicamente sottoposti a verifica, secondo gli standard: UNI EN ISO 9001-14001, UNI ISO 45001 e la norma tecnica UNI EN 13816<sup>46</sup> applicabile ad alcune linee di rango primario.

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

### 2.2 I reclami pervenuti nel 2022

Nel 2022, anno caratterizzato fino al 31 marzo dall'emergenza sanitaria, sono pervenuti complessivamente 26.116 reclami, con un incremento rispetto al 2021 pari al 36%, rispetto al 2020 del 46% e con un decremento del 31% 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 tre anni; al secondo posto i reclami relativi alla puntualità/regolarità e frequenza del servizio, in aumento del 25% rispetto al 2021, del 101% rispetto al 2020 e in calo del 36% rispetto al 2019; salgono al terzo posto i reclami relativi a tariffe e regolamenti, in aumento dell'89% rispetto al 2021, del 35% rispetto al 2020 e del 57% rispetto al 2019.

46. ATM ha ottenuto nel 2022 la certificazione UNI EN 13816 per le linee 4, 14, 54, 60, 90, 91, M1, M2 e M3; si veda anche a pagina 14.

## Distribuzione per categoria dei reclami pervenuti nel 2022

CATEGORIA	NUMERO DEI RECLAMI ANNO 2022
Fruibilità dei titoli di viaggio, mezzi e impianti	8.105
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio (numero totale)	4.442
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	3.565
<i>reclami relativi al servizio metropolitano</i>	456
<i>reclami per variazioni / soppressioni</i>	347
<i>reclami per sciopero</i>	74
Tariffe e regolamenti	3.100
Comportamento del personale di front line	2.582
Comfort	1.072
Sicurezza	998
Informazioni	915
Rete di superficie	349
Impatto ambientale	328
Parcheggi e SostaMilano	227
Varie	3.998
<b>TOTALE</b>	<b>26.116</b>

## Il tempo medio di risposta ai reclami\* nel 2022

OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
10 giorni**	3,44 giorni	10 giorni**

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

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

## 2.3 Le modalità per sporgere un reclamo

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

Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diverse modalità e canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo: call center, modulo disponibile sul sito aziendale 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 disabilità<sup>47</sup>,
- compilando e inviando il modulo presente sul sito internet [www.atm.it](http://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

47. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

### 3. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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

Nell'indagine effettuata a giugno 2022 è stato utilizzato un modello con le seguenti caratteristiche:

- circa 4.500 interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie, nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei mezzi;
- interviste distribuite nell'arco di due settimane tipo, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 22.30;
- l'indagine segue una logica per linea: sono state monitorate 16 tra le principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram<sup>48</sup> e quattro linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono stati ponderati secondo la percentuale media di carico delle singole linee monitorate.

Dall'indagine si rileva il miglioramento della soddisfazione generale per il servizio di ATM espressa con un voto medio di 7,9 (su scala di valutazione da 1 a 10) rispetto al 7,4 registrato nel 2021.

Anche l'area di soddisfazione migliora passando dal 97% al 99% 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 di sempre.

Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002 per alcune linee della rete, certificazione che ATM ha raggiunto nel 2021 e nel 2022<sup>49</sup>, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri (qualità erogata).

48. Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono: 3, 4, 12, 14, 15, 43, 50, 54, 56, 60, 61, 67, 73, 80, 90, 91.

49. In merito a ciò si veda a pagina 14.

#### 3.1 La soddisfazione complessiva per il servizio di ATM

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



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

AREA DI SODDISFAZIONE

% MOLTO + ABBASTANZA SODDISFATTI

CHI ESPRIME UN GIUDIZIO  $\geq 6$

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	VALORI GIUGNO 2022
Qualità della guida conducenti superficie	100
Sicurezza personale	100
Cortesia del personale	99
Comunicazione e informazioni	99
Pulizia vetture	99
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	98
Facilità di accesso ai mezzi	98
Pulizia delle fermate e delle stazioni	98
Offerta del servizio (puntualità e frequenza)	97

Parte 5

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## 1. GLI INDICATORI

Nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.4 e 1.5 sono presenti i valori delle prestazioni di ATM consuntivati al 31.12.2022 e gli obiettivi 2023 stabiliti dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano, in vigore dal 1° maggio 2010, in relazione al servizio di trasporto pubblico locale di superficie e delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana, al trasporto pubblico a chiamata e ai parcheggi di corrispondenza. Nelle tabelle dei paragrafi 1.2 e 1.3 sono presenti i parametri prestazionali di ATM consuntivati al 31.12.2022 e gli obiettivi 2023 rispettivamente relativi alla Linea 4 gestita attraverso il Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A. e alla Linea 5 gestita attraverso il Contratto del 2013 tra ATM S.p.A. e Metro 5 S.p.A.

### 1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale<sup>50</sup>

#### Informazioni al pubblico

##### % MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Mezzi di superficie	100%	100%	100%

\* Sono escluse le linee subaffidate e i tram interurbani.

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

## Regolarità

### REGOLARITÀ DEL SERVIZIO\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Autobus	98,2%	99,1%	98,2%
Tram	97,5%	98,3%	97,5%
Filobus	97,7%	98,3%	97,7%
Metropolitana Linee 1, 2 e 3	99,6%	99,6%	99,6%

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

### PUNTUALITÀ\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Autobus	97,6%	99,1%	97,6%
Tram	97,8%	99,1%	97,8%
Filobus	97,2%	98,5%	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 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linee di superficie	≤70%	35,2%	≤70%
Linee 1, 2 e 3 della metropolitana	≤80%	35,3%**	≤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 2022 (media dei giorni feriali).

## Accessibilità

ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI DI SUPERFICIE E DELLE STAZIONI DELLE LINEE 1, 2 E 3 DELLA METROPOLITANA AI PASSEGGIERI CON DISABILITÀ MOTORIA			
	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
% 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%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGIERI CON DISABILITÀ VISIVA			
	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di annuncio sonoro di fermata	100%	90%	100%
% stazioni delle Linee 1, 2 e 3 della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due unità di trazione del treno	100%	97,9%	100%

## Ambiente

	EURO 0, EURO 2 con FAP*	EURO 3	EURO 4, EURO 5, EEV	EURO 6, IBRIDI, ELETTRICI
31.12.2022	0%	17,1%	28,4%	54,5%
PROIEZIONE 2023	0%	0%	29%	71%

\* FAP = Filtro antiparticolato

## Sicurezza

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

Tipo di vetture	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Autobus	≤24,4	11,6	≤24,4
Tram	≤19,9	6,7	≤19,9
Filobus	≤31,4	12,6	≤31,4
Treni della Metropolitana Linee 1, 2 e 3	≤6,9	2,1	≤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 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linea 1	1.418	1.418	1.418
Linea 2	1.054	1.110	1.110
Linea 3	908	913	913
<b>TOTALE</b>	<b>3.380</b>	<b>3.441</b>	<b>3.441*</b>

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

### % AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Autobus	100%	98,3%	100%

## 1.2 Il servizio della Linea 4 della metropolitana<sup>51</sup>

### Regolarità dell'esercizio\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linea 4	75%	99,4%	75%** - 85%***

\* Il valore obiettivo rappresenta il limite della prima soglia in cui viene applicata una penale sul servizio, come previsto dall'Allegato Tecnico Gestione Tratte Funzionali del Contratto O&M M4.

\*\* Il valore fa riferimento al periodo di gestione della tratta funzionale Dateo-Linate Aeroporto, attualmente in esercizio.

\*\*\* Il valore fa riferimento al periodo di gestione della tratta funzionale San Babila-Linate Aeroporto che sarà operativa con l'apertura all'esercizio delle stazioni Tricolore e San Babila.

## 1.3 Il servizio della Linea 5 della metropolitana<sup>52</sup>

### Disponibilità del sistema\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linea 5	98,10%	99,96%	98,10%

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

51. L'indicatore e l'obiettivo presenti in questo paragrafo sono definiti nel Contratto del 2014 tra ATM S.p.A. e SPV Metro 4 S.p.A.

52. 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.

### Regolarità dell'esercizio\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linea 5	95,86%	99,92%	95,86%

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

### Puntualità dell'esercizio\*

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
Linea 5	97,25%	99,83%	97,25%

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

## 1.4 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata<sup>53</sup>

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).

### Comfort

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
<b>CLIMATIZZAZIONE*</b>	100%	100%	100%
<b>ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO:</b> 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.

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

### Accessibilità

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
<b>ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA*</b>	100%	100%	100%

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

### Sicurezza

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
<b>INCIDENTALITÀ*</b>	≤24	Milano: 0,16 Peschiera Borromeo: 0 Basiglio: 0	≤24

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

## 1.5 I parcheggi di corrispondenza<sup>54</sup>

### Disponibilità del servizio

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
<b>DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*</b>			
- varchi in ingresso e in uscita	≥98%	98,2%	≥98%
- casse automatiche	≥98%	94,4%	≥98%
<b>DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ASCENSORI)*</b>	≥98%	99%	≥98%

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

### Accessibilità

	OBIETTIVO 2022	31.12.2022	OBIETTIVO 2023
<b>ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA*</b>	100%	100%	100%

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

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

### POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ\*

Denominazione parcheggio (in ordine alfabetico)	Numero totale posti auto all'interno del parcheggio al 31.12.2022	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2022	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Abbiategrasso	150	3	3
Bisceglie	1.725	35	35
Bovio	222	5	4
Cascina Gobba	1.384	28	28
Cassiodoro	331	7	7
Caterina da Forlì	399	7	8
Cologno Nord	651	22	13
Crescenzago	544	10	11
Famagosta	2.196	45	44
Forlanini	252	6	5
Gessate	442	10	9
Lampugnano	1.830	36	37
Lodi	61	2	1
Maciachini	426	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 all'interno del parcheggio al 31.12.2022	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2022	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Molinetto di Lorenteggio	134	4	3
Molino Dorino	1.659	40	33
Quarto Oggiaro	24	7	0
Rogoredo	669	14	13
Romolo struttura a raso	245	5	5
Romolo struttura multipiano	270	7	5
San Donato Emilia	965	20	19
San Donato Pallese	976	20	20
San Leonardo	324	9	6
Vittor Pisani	943	18	19
<b>TOTALE</b>	<b>16.822</b>	<b>369</b>	<b>337</b>

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

Parte 6

**NUMERI UTILI E CONTATTI**

Gli orari di servizi e uffici indicati in tabella possono subire variazioni; si consiglia di

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
<b>INFORMAZIONI</b>	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 <sup>55</sup>	L'ubicazione degli ATM Point è consultabile su <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano.	Presso tutti gli ATM Point; gli orari di apertura sono consultabili su <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano <sup>56</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a></li> <li>• app ATM Milano</li> </ul>
<b>VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI</b>		L'ubicazione degli ATM Point è consultabile su <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano.	Presso tutti gli ATM Point; gli orari di apertura sono consultabili su <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano <sup>57</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a></li> <li>• app ATM Milano</li> </ul>
<b>RECLAMI<sup>58</sup></b>	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 <sup>59</sup>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>: modulo per i reclami nella sezione Serve aiuto?</li> <li>• app ATM Milano: link alla sezione Info e Sistema Tariffario/ATM Risponde che rimanda alla pagina del sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> su cui è presente il modulo per i reclami</li> </ul>
<b>RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI</b>	Call center 02 48 036 940 per: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricevere informazioni su come denunciare un sinistro e chiedere un risarcimento</li> <li>• prenotare un appuntamento telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che segue la pratica.</li> </ul> Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30	ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano		<ul style="list-style-type: none"> <li>• sito internet <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>: nella sezione Serve aiuto? è disponibile la pagina Chiedere un risarcimento da cui è possibile:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiedere un risarcimento</li> <li>- 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</li> </ul> </li> <li>• via PEC all'indirizzo <a href="mailto:sinistrigruppo@atmpec.it">sinistrigruppo@atmpec.it</a> a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento</li> <li>• fax per denunce sinistri: 02 48 03 75 90</li> <li>• fax per invio documentazione sinistri: 02 48 03 76 61</li> </ul>

*segue alla pagina successiva*

55. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

58. Per le modalità per sporgere un reclamo si veda questo documento alla Parte 4/paragrafo 2.3.

59. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

verificarne sempre l'aggiornamento su [www.atm.it](http://www.atm.it).

56/57. L'accesso agli sportelli degli ATM Point avviene esclusivamente tramite prenotazione. L'appuntamento si prenota attraverso l'app ATM Milano oppure rivolgendosi ad uno degli addetti all'ingresso degli ATM Point; il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno.

	TELEFONO	INDIRIZZO	DI PERSONA	SITO INTERNET/E-MAIL/FAX/CANALI SOCIAL
<b>UFFICIO STAMPA</b>		ATM S.p.A. Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano		e-mail: ufficiostampa@atm.it
<b>UFFICIO SUPPORTO CLIENTI<sup>60</sup></b>	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 <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> , sezione <a href="#">Serve aiuto?</a> , pagina <a href="#">Multe prese sui mezzi</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-mail: <a href="mailto:servizio.rimozioni@atm.it">servizio.rimozioni@atm.it</a> per richiedere informazioni sul pagamento delle spese di rimozione/custodia dei veicoli</li> <li>e-mail: <a href="mailto:info.multe-sanzioni@atm.it">info.multe-sanzioni@atm.it</a> per proporre ricorso contro una multa ricevuta a bordo vettura, in fermata o in stazione</li> <li>e-mail: <a href="mailto:sportellonotifiche@atm.it">sportellonotifiche@atm.it</a> 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</li> <li>fax: 02 48 03 82 70</li> </ul>
<b>SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA</b>		Per prenotazione, mancato arrivo del bus prenotato <sup>61</sup> , disdetta della prenotazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Smart Bus operativo nel comune di Basiglio (MI): call center 02 48 03 48 03;</li> <li>Chiama Bus operativo nel comune di Peschiera Borromeo (MI): call center 02 48 03 48 03</li> </ul>		<a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a>
<b>BIKEMI BIKE SHARING</b>	Call center Infoline ATM 02 48 607 607 (tariffa urbana), attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 <sup>62</sup>			<ul style="list-style-type: none"> <li>sito internet: <a href="http://www.bikemi.it">www.bikemi.it</a></li> <li>e-mail: <a href="mailto:info@bikemi.it">info@bikemi.it</a></li> <li>canali social: <ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/bikemi.milano">facebook.com/bikemi.milano</a></li> <li>Twitter: @BikeMi</li> <li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/bikemi_milano">bikemi_milano</a></li> <li>YouTube: canale BikeMi</li> </ul> </li> </ul>
<b>OGGETTI SMARRITI SUI MEZZI ATM</b>	02 88 45 39 00* da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00 *Il ritiro degli oggetti che si trovano presso ATM avviene su appuntamento da fissare telefonando a questo numero	Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 - 20135 Milano	Via Friuli, 30 - Milano da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.comune.milano.it">www.comune.milano.it</a>, sezione Servizi, pagina Oggetti smarriti e rinvenuti</li> <li>fax: 02 88 45 39 96</li> </ul>

60. 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. In merito alle sanzioni relative alla sosta, anche quelle elevate dal personale ATM, per informazioni, pagamenti e ricorsi è necessario rivolgersi agli uffici della Polizia Locale di via Friuli 30, aperti al pubblico da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 16.00 con orario continuato e il sabato dalle 09.30 alle 13.00 previo appuntamento telefonico allo 02.0202; e-mail: [pl.ausiliari@comune.milano.it](mailto:pl.ausiliari@comune.milano.it).

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

62. Gli orari di operatività del call center Infoline sono passibili di modifiche; gli aggiornamenti sono consultabili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

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

Milano, maggio 2023

ATM