

CARTA DELLA MOBILITÀ 2011



Milano



Comune
di Milano

ATM
AZIENDA TRASPORTI MILANESI S.p.A.

CARTA DELLA MOBILITÀ 2011



INDICE

I. INTRODUZIONE

- 6 ____ 1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ
- 9 ____ 1.1 Riferimenti normativi e di indirizzo
- 9 ____ 1.2 Dove e come reperire la Carta della Mobilità

II. ATM: 80 ANNI DI STORIA

- 12 ____ 1. PRESENTAZIONE
- 12 ____ 1.1 ATM 1931-2007
- 12 ____ 1.2 ATM oggi
- 15 ____ 2. IL SISTEMA DEI VALORI
- 15 ____ 3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI
- 16 ____ 4. UN'AZIENDA ALL'AVANGUARDIA

III. IL SERVIZIO DI ATM PER MILANO NEL 2010

- 20 ____ 1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
- 21 ____ 1.1 Caratteristiche del servizio di trasporto pubblico locale
- 23 ____ 1.2 L'informazione
- 26 ____ 1.3 L'evoluzione della rete
- 28 ____ 1.4 La regolarità
- 32 ____ 1.5 La sicurezza
- 34 ____ 1.6 Il comfort
- 36 ____ 1.7 L'accessibilità
- 38 ____ 1.8 L'ambiente
- 41 ____ 2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA
- 41 ____ 2.1 Il Radiobus di Quartiere
- 43 ____ 2.2 Il Radiobus tradizionale
- 43 ____ 2.3 Il Bus by Night
- 43 ____ 2.4 Callbus, il servizio a chiamata nel comune di Basiglio
- 43 ____ 2.5 Chiama bus, il servizio a chiamata nel comune di Peschiera Borromeo

44	___	3. I PARCHEGGI E LA SOSTA SU STRADA
44	_____	3.1 I parcheggi di interscambio
47	_____	3.2 La sosta su strada
48	_____	3.3 Il servizio di rimozione e custodia dei veicoli
49	___	4. GUIDAMI, IL SERVIZIO DI CAR SHARING
49	_____	4.1 Presentazione del servizio
50	_____	4.2 Iscrizione e prenotazione
50	_____	4.3 La flotta
50	_____	4.4 Le aree di sosta
51	_____	4.5 L'informazione
53	___	5. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

IV. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

56	___	1. GLI INDICATORI
56	_____	1.1 Il servizio di trasporto pubblico locale
59	_____	1.2 Il servizio di trasporto pubblico a chiamata
60	_____	1.3 I parcheggi di interscambio e la sosta su strada
63	_____	1.4 Il servizio di car sharing

V. L'ASCOLTO DEL CLIENTE

66	___	1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO
68	___	2. SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO
73	___	3. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

NUMERI UTILI E CONTATTI

78



L'ASO LA O IL SERVIZI ATM: 80 A



INTRODUZIONE

1. COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La *Carta della Mobilità* ha un ruolo importante nei rapporti tra azienda e cliente. Essa risponde principalmente a due obiettivi:

- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati ad ATM dal Comune di Milano per mezzo del Contratto di Servizio;
- dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e gli obiettivi per l'anno in corso (2011).

La *Carta* può dunque essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei Clienti e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda. Le regole del viaggio e le informazioni su come utilizzare i servizi di ATM sono raccolte nella *Guida al servizio ATM*, uscita nel mese di settembre 2010, in distribuzione gratuita presso tutti gli ATM POINT e scaricabile dal sito internet www.atm.it.

Anche questa edizione, prima della sua pubblicazione, è stata sottoposta in tutti i suoi punti alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con il Comune siglato il 1° dicembre 2009.

Dal 1° maggio 2010, a seguito dell'esito della gara bandita dal Comune di Milano, sono stati affidati ad ATM Servizi per i prossimi sette anni il servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio di Milano e della cosiddetta area urbana, i servizi a chiamata urbano e in area urbana nei comuni di Peschiera e di Basiglio, il servizio di car sharing, la gestione della sosta a pagamento su strada e nei parcheggi di interscambio e la gestione dei servizi di rimozione e custodia dei veicoli in ambito comunale.



A seguito dell'aggiudicazione, ATM Servizi è divenuta titolare per il periodo 2010-2017 della gestione non solo della rete urbana, ma di tutte le linee classificate come di Area Urbana, cioè di collegamento tra il capoluogo e 32 Comuni dell'hinterland. ATM è quindi subentrata nella titolarità di numerose linee in precedenza esercite da altri gestori, mediante gestione diretta oppure subaffidata, estendendo così l'ambito della propria rete a località precedentemente non servite.

Tutti i servizi affidati sono regolati dal Contratto di Servizio con il Comune di Milano; in forza di questo strumento e attraverso le politiche di trasporto, il Comune definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'hinterland e stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le *performance* di ATM Servizi, che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori (vedi capitolo IV).

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

La tipologia contrattuale è passata da *net cost* a *gross cost*: il Comune corrisponde ad ATM Servizi, come controprestazione per l'erogazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale e l'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto, un corrispettivo annuale; al Comune spettano i ricavi provenienti dalla vendita dei titoli di viaggio del Trasporto Pubblico Locale.





ATM Point

COLOGNO NORD

COMANO

SARCIOLA GIOIA

GIOIA



1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

Nel redigere la *Carta della Mobilità 2011*, ATM ha fatto riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- 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)*;
- l'Ordine del Giorno "Carta dei Servizi", approvato dal Consiglio Comunale di Milano nella seduta del 13 ottobre 2008;
- il Contratto di Servizio con il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010.

1.2 DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità è disponibile:

- in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT di Duomo M1-M3, Cadorna FN Triennale M1-M2, Centrale FS M2, Loreto M1-M2, Romolo M2, Garibaldi FS M2, aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 19.15;
- on-line, sul sito www.atm.it da cui è possibile scaricarla.

È possibile farne richiesta:

- per posta, scrivendo a
ATM S.p.A. – Ufficio Relazione con i Clienti
ATM POINT Stazione metropolitana Duomo M1-M3
Piazza Duomo – 20121 Milano;
- inviando un fax al numero 02.48.03.30.35;
- via web, utilizzando il modulo per i suggerimenti disponibile sul sito www.atm.it.

La *Carta della Mobilità* sarà inviata gratuitamente all'indirizzo specificato nella richiesta.



L'ASO LA O IL SERVIZI INTRO



ATM: 80 ANNI DI STORIA

1. PRESENTAZIONE

1.1 ATM 1931-2007

Da 80 anni ATM si occupa di trasporto pubblico al servizio della città: la sua storia prende avvio il 22 maggio 1931 quando l'allora Azienda Tranviaria Municipale diviene azienda autonoma con oggetto "l'esercizio del servizio tranviario comunale di Milano tanto nell'interno della città quanto tra la città e i centri che sono a essa collegati", come recita l'articolo 1 del Regolamento comunale. Negli anni che vanno dal 1931 al 1964 sono principalmente due le tappe che scandiscono l'attività di ATM: il progressivo incremento del trasporto su gomma, sia urbano che interurbano, per fronteggiare le nuove esigenze di mobilità dettate dal *boom* economico del dopoguerra e l'inaugurazione il 1° novembre 1964 della Linea 1 della metropolitana, "la rossa", sul percorso Lotto-Sesto Marelli.

Il 1° gennaio 1965 ATM assume la denominazione di Azienda Trasporti Municipali.

Il 4 ottobre 1969 inaugura anche la Linea 2 della metropolitana, "la verde". Nel 1971 inizia la sperimentazione dei cosiddetti jumbotram immessi sulle linee di superficie più affollate in quanto vetture che possono ospitare complessivamente oltre 250 passeggeri. Il 3 maggio 1990 viene inaugurata la Linea 3 della metropolitana, "la gialla".

Nel 1999 ATM diventa Azienda Speciale e assume la nuova denominazione di Azienda Trasporti Milanesi; nel 2000 entra in servizio il Radiobus, il servizio a chiamata, e viene presentato il primo Eurotram seguito nel 2002 dal Sirio.

Nel 2001 diventa Società per Azioni; nel 2006 nasce il Gruppo ATM che nel 2007 presenta il suo primo Piano d'Impresa, l'inizio di un nuovo percorso verso un più dinamico modello operativo e culturale.

1.2 ATM OGGI

L'Azienda Trasporti Milanesi, di proprietà del Comune di Milano, gestisce il trasporto pubblico nel capoluogo lombardo e in 56 Comuni della Provincia, al servizio di un territorio con una popolazione complessiva di 2,6 milioni di cittadini.

Oggi il Gruppo ATM è formato da 16 società, tra Capogruppo, controllate e collegate; il suo *core business* è il trasporto pubblico locale a cui, negli ultimi anni, ha unito i servizi per la mobilità sostenibile quali la gestione dei parcheggi di interscambio e della sosta su strada in ambito comunale, i servizi a chiamata in città e in area urbana, il *car sharing* e il *bike sharing*.

Attraverso le società NET Nord Est Trasporti (controllata) e MOVIBUS (partecipata), ATM gestisce parte del trasporto pubblico in area provinciale, rispettivamente nei lotti Nord-Est e Ovest. Con la società controllata Nuovi Trasporti Lombardi s.r.l. ATM gestisce i servizi di trasporto pubblico locale nel Comune e nella Provincia di Mantova per mezzo della collegata APAM Esercizio S.p.A. Nel 2009 il Gruppo ha acquisito tramite NET il ramo d'azienda TPM che si occupa della gestione del servizio di trasporto pubblico a Monza e nell'hinterland.

Dal 2009 ATM effettua anche il servizio urbano del comune di Segrate (linea 923 e servizio a chiamata).



Gestisce il servizio di metropolitana leggera che collega, dalla stazione Cascina Gobba, la M2 con l'ospedale San Raffaele.

Dal 1° luglio 2005 ATM gestisce la funicolare che collega Como a Brunate, impianto di grande valenza storica e turistica.

ATM è anche all'estero: dal 1° gennaio 2008 il Gruppo, tramite la controllata International Metro Service, gestisce la metropolitana di Copenhagen, 21 chilometri di linea completamente automatizzata, tra le più avanzate del mondo, premiata con il "World's best Metro" nel 2008 e con il "World's best driverless Metro" nel 2009 e nel 2010.

Dal mese di settembre 2011 ATM, tramite International Metro Service, gestirà a Riyadh il servizio e la manutenzione del sistema metropolitano automatico del nuovo campus Princess Noura University, uno degli impianti più tecnologici al mondo, una rete lunga 10 km, 14 stazioni, 22 treni completamente automatizzati.

Oltre alle attività di *core business* legate al trasporto ma sempre nell'ambito dei servizi alla città, in collaborazione con il Comune di Milano ATM sta sviluppando WiMi, la rete *wireless* gratuita del Comune, per consentire l'accesso illimitato in rete ai servizi di pubblico interesse quali, fra gli altri, l'Infomobilità, gli uffici comunali, l'informazione e l'accoglienza turistica e un'ora di navigazione gratuita su tutta la rete internet. WiMi è un progetto sperimentale che permette di navigare con qualsiasi dispositivo wifi nell'area coperta dal servizio¹, ovvero l'asse Cairoli-Duomo-San Babila, in progressiva estensione al resto della città.

¹ Per tutte le informazioni sul servizio si consulti il sito www.wimi.it

DIMENSIONI DEL GRUPPO ATM (al 31.12.2010)

Passeggeri trasportati*	734 milioni
Km percorsi*	166 milioni
Valore della produzione (Bilancio consolidato)	903 milioni di euro
Personale (Società interamente controllate)	9.484

* ATM, ATM Servizi, NET, Metro Copenhagen, Collegamento Cascina Gobba M2- Ospedale San Raffaele, Funicolare Como-Brunate



2. IL SISTEMA DEI VALORI

Dal 2007 il Gruppo ATM si è dotato di un Codice Etico, che definisce il sistema di valori e le modalità di comportamento cui ogni persona che lavora per il Gruppo si deve attenere.

La nostra ambizione è fare di ATM l'impresa: "Ammirata per l'eccellenza nei servizi di mobilità al Cliente, per la leadership nella sostenibilità ambientale ed energetica, per la dinamicità del suo modello operativo, per la qualità delle sue risorse professionali e la sua cultura di innovazione".

I VALORI

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

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

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

Ricerca continua dell'eccellenza - Vogliamo che ognuno di noi sia sempre aperto al cambiamento, sia pronto a mettersi in discussione e guardi sempre oltre alla ricerca di migliori soluzioni.

3. IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e di controllare e ridurre l'impatto ambientale, il Gruppo ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità e Ambiente secondo le norme internazionali ISO 9001 e ISO 14001.

In particolare sono state certificate le attività riguardanti:

- la progettazione del servizio;
- l'erogazione del servizio e la manutenzione dei mezzi per tutte le modalità di trasporto (metropolitano, automobilistico, tranviario e filoviario), sia in ambito urbano sia interurbano (inclusi i servizi erogati da NET);
- la progettazione e l'esecuzione di interventi migliorativi sulle flotte di veicoli;
- la progettazione, la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la progettazione e la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico.

Anche Campus ATM, la struttura deputata alla formazione, e gli asili nido aziendali sono stati certificati secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Nel 2011 si aggiungeranno allo schema per la Qualità anche i servizi di trasporto diversificati, cioè che non afferiscono al trasporto pubblico locale, quali i servizi scuole, i servizi speciali, i servizi turistici (fra cui il tram ristorante “ATMosfera”).

4. UN’AZIENDA ALL’AVANGUARDIA

ATM opera in uno scenario complesso e in continua evoluzione che richiede flessibilità per rispondere in maniera efficiente e coerente alle diverse richieste di mobilità e nell’ottica del rispetto dell’ambiente. Nel 2010 il Gruppo ATM ha dato continuità alle scelte intraprese con il Piano d’Impresa concentrando il proprio impegno e i propri investimenti sugli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento e l’efficacia del servizio:

- nuovo sistema integrato di Infomobilità in continua crescita;
- potenziamento della flotta progressivamente rinnovata per offrire sempre più elevati livelli di comfort, di sicurezza e di accessibilità e per ridurre gli impatti ambientali;
- sperimentazione di veicoli a basso impatto ambientale: ibridi, elettrici e a idrogeno;
- sviluppo di nuovi sistemi di mobilità integrata al trasporto pubblico tradizionale quali il *car sharing* e il *bike sharing*;
- sviluppo del progetto della nuova Sala Operativa con l’obiettivo di incorporare in un unico sistema la gestione delle attuali e delle future linee della metropolitana;
- autoproduzione e incremento dell’utilizzo di energie rinnovabili;
- formazione continua del personale a tutti i livelli.

Contemporaneamente il Gruppo ha creato alleanze strategiche con nuovi partner sia in Italia sia all’estero, annoverando esperienze che ne hanno consolidato la *know-how* e la *leadership* di azienda all’avanguardia.

ATM sarà inoltre il *provider* di mobilità integrata di Expo 2015.







L'AS

LA Q

ATM: 80 A

INTRO



IL SERVIZIO DI ATM PER MILANO NEL 2010

1. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

I NUMERI DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO (al 31.12.2010)

Territorio servito (Km ²)	816,57
Comuni serviti	56
Popolazione residente	2.602.768
Passeggeri trasportati	670.273.532
Km percorsi	141.983.921
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in superficie (media annuale)	24.600
Corse effettuate al giorno (lun-ven invernale) in metropolitana (media annuale)	1.033
Numero fermate in superficie	4.864
Numero fermate attrezzate con display	1.603 di cui: 1.466 del tipo Norman Foster, 137 del tipo "mazza da golf"
Età media parco autobus urbano (anni)	6,64

Rete metropolitana

Numero linee	3
Lunghezza rete (km)	74,1
Parco veicoli (motrici e carrozze)	855

Rete automobilistica

Numero linee	96
Lunghezza rete (km)	876,9
Parco veicoli	1.415

Rete tranviaria

Numero linee	19
Lunghezza rete (km)	296,8
Parco veicoli	553

Rete filoviaria

Numero linee	3
Lunghezza rete (km)	38,5
Parco veicoli	149

1.1 CARATTERISTICHE 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 controllo dell'azienda come interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico. Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio il servizio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa. In tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

In occasione di eventi quali fiere, avvenimenti sportivi, artistici e in concomitanza a provvedimenti di limitazione del traffico cittadino privato, l'offerta di servizio viene incrementata in modo da soddisfare la domanda di trasporto.

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



CALENDARIO DEL SERVIZIO ATM

Linee metropolitane e linee di superficie di area urbana

ORARIO INVERNALE

In vigore fino al 1° luglio 2011.
Riprende a partire dal 5 settembre 2011

ORARIO ESTIVO

In vigore dal 2 luglio al 4 settembre 2011*

* Dal giorno 8 al 19 agosto le linee effettuano, nei giorni feriali, l'orario del sabato.

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

- **punta**: dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 20.00 per le tre linee metropolitane e per le principali linee di superficie dette linee di forza²; per le altre linee di superficie, la fascia pomeridiana di punta termina alle 19.00;
- **morbida**: le restanti ore della giornata rispetto alle ore di punta.

IL SERVIZIO DI SUPERFICIE DI AREA URBANA

Orario

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

Tipologia linea	Inizio servizio	Fine servizio
Linee 90/91 (filobus)	Servizio continuativo	
Linea 9 (tram)	4.00-4.30	2.15-2.45
Linee tranviarie	4.30-6.00	1.00-2.30
Linee automobilistiche	5.30-6.00	0.30-1.45

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

Frequenze programmate (in minuti)

Ore di	Invernale		Estivo		Agosto	
	punta	morbida	punta	morbida	punta	morbida
Linee di forza ³	3'-6'	4'-8'	4'-7'	6'-10'	6'-9'	8'-11'
Altre linee	7'-9'	9'-11'	8'-10'	9'-13'	9'-13'	10'-14'

Nelle fasce notturne (dalle ore 21.00 circa) il servizio ha una frequenza media di circa 20 minuti.

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

³ Vedi nota precedente.

IL SERVIZIO DELLA METROPOLITANA

Orario

Il servizio sulle tre linee metropolitane ha inizio alle 6.00 circa e si conclude intorno alle 00.30. Nelle giornate del 25 dicembre e del 1° maggio è effettuato dalle 7.00 alle 19.30 circa; in tutte le altre festività il servizio è garantito con orario normale festivo.

Frequenze programmate (in minuti)

	Invernale		Estivo		Agosto	
	punta	morbida	punta	morbida	punta	morbida
M1 tratta centrale: Sesto 1° Maggio FS-Pagano	2'	3'45"	3'15"	4'15"	4'15"	6'
M1 diramazioni: ->Rho Fieramilano ->Bisceglie	4'	7'30"	6'30"	8'30"	8'30"	12'
M2 tratta centrale: Famagosta-Cascina Gobba	2'15"	4'	4'	5'	6'	7'30"
M2 diramazioni: ->Gessate-Abbiategrasso ->Cologno Nord-Assago Forum	4'30"	12' (A) 6' (B)	8'	20' (A) 6'40" (B)	12'	30' (A) 10' (B)
M3 S. Donato-Comasina	3'	4'45"	4'30"	6'15"	6'	6'45"

(A) frequenze nei rami Gessate-C.na Gobba, Cologno Nord-C.na Gobba, Assago Forum-Famagosta

(B) frequenze nella tratta Famagosta-Abbiategrasso

1.2 L'INFORMAZIONE

Anche nel 2010 la sinergia fra investimenti e nuove tecnologie ha permesso ad ATM di migliorare il sistema di Infomobilità, di importanza fondamentale per informare in tempo reale le persone sia prima sia durante il viaggio. Attenzione costante è rivolta anche alla valorizzazione e all'aggiornamento degli strumenti tradizionali di comunicazione al cliente.

È proseguito il potenziamento dei canali che costituiscono la piattaforma di Infomobilità: annunci sonori a bordo dei mezzi, monitor in metropolitana e sui nuovi mezzi di superficie, sito internet, pensiline e paline dotate di display, ATM Tg, collegamenti radio e TV, pagina ATM sulla *free press* Metro e DNews.

ATM Tg, la striscia informativa di 60 secondi in collegamento dalla Sala Operativa di superficie, informa i viaggiatori sulla situazione del trasporto in città in 12 edizioni dalle 7.30 alle 12.00, alle 17.00 e alle 18.00, con replica a 10 minuti da ogni edizione; il telegiornale viene diffuso sul sito internet aziendale all'interno della sezione *ATM news* e dai monitor presenti lungo le banchine nelle stazioni della metropolitana in cui maggiore è il flusso dei passeggeri. I nuovi monitor installati nel corso del 2010 hanno garantito un significativo ampliamento del network raggiungendo il numero di 171 distribuiti in 32 stazioni.

Nei mezzanini delle stazioni di Cadorna FN Triennale M1-M2, Duomo M1-M3, Loreto M1-M2, Centrale M2-M3, Garibaldi M2, Porta Venezia M1, Rho Fiera M1, San Babila M1, monitor digitali informano in tempo reale sulla regolarità delle tre linee della metropolitana, della circolazione dei mezzi di superficie e comunicano le novità dell'azienda.

Il sito www.atm.it nel corso del 2010 è stato arricchito di nuove pagine e di nuove sezioni fra cui *Linee speciali*, *Turismo a Milano* e *Rassegna ATM*.

È proseguito il lavoro di ottimizzazione del *GiroMilano*, l'applicazione del sito più utilizzata dai visitatori: grazie alla nuova interfaccia grafica e alla nuova cartografia SEAT il reperimento e la visualizzazione delle informazioni riguardanti le tre linee metropolitane sono state migliorate; la funzionalità *Cerca linee intorno a indirizzo* centra la mappa sul punto che si è ricercato e permette di visualizzare percorsi e dettagli delle linee (orari, tempi di attesa, infotraffico); per le stazioni della metropolitana è stata inserita l'indicazione della tipologia degli impianti (ascensori e montascale) per l'accesso e l'uscita dei passeggeri con disabilità motoria e la relativa collocazione rispetto alla superficie.

I servizi di Infomobilità sono ora anche a portata di cellulare con le nuove applicazioni *mobile* di ATM, iATM per iPhone/iPad e ATM Mobile per smartphone (Android, BlackBerry, Nokia Symbian, Windows 6.x e 7): sfruttando le innovative funzionalità dei telefonini di nuova generazione queste applicazioni consentono, tra le numerose operazioni possibili, il calcolo dei percorsi, la visualizzazione della fermata più vicina e le indicazioni per raggiungerla, i tempi di attesa, le frequenze delle corse. iATM e ATM Mobile sono scaricabili gratuitamente nei diversi application store.

On line anche il *GiroMilano mobile*, versione del "calcolo percorso" ottimizzata per la navigazione da qualsiasi cellulare collegato al web.

Con la *Guida al servizio ATM*, pubblicata nel mese di settembre 2010, il cliente ha a disposizione su una brochure pratica e immediata tutte le informazioni sull'offerta e sul servizio di ATM: dai documenti di viaggio ai parcheggi di corrispondenza, dalle modalità per abbonarsi alle norme per viaggiare correttamente sui mezzi, dal Radiobus di Quartiere alla sosta su strada. La *Guida* si aggiunge alle altre brochure tematiche che ATM sta pubblicando dal 2008 rivolte alle famiglie, ai senior, agli studenti, ai passeggeri con disabilità, alle aziende, a chi si sposta con la propria bicicletta utilizzando anche i mezzi pubblici. Sono tutte in distribuzione gratuita presso gli ATM POINT e possono essere scaricate dal sito www.atm.it.

È stata realizzata anche la nuova mappa della rete disponibile gratuitamente, come le brochure, in tutti gli ATM POINT.

È proseguito il programma di rinnovo della segnaletica: dall'inizio del 2010 ad oggi è stato attuato nelle stazioni di Pasteur, San Babila, Duomo, Cairoli, Cadorna FN Triennale, Conciliazione, Lotto, QT8, Lampugnano, Bonola, Uruguay, San Leonardo, Molino Dorino, Rho Fieramilano, Inganni, Bande Nere, Bisceglie, Sesto FS, Loreto sulla Linea 1 e nelle stazioni di Cadorna FN Triennale, Centrale FS, Loreto, Cascina Burrone sulla Linea 2, Duomo e Centrale FS sulla Linea 3. La revisione degli strumenti informativi ha interessato anche il materiale presente a bordo dei treni e alle fermate.



1.3 L'EVOLUZIONE DELLA RETE

Una rete di trasporto che si ridisegna per rispondere sempre più e sempre meglio alle nuove esigenze di chi si sposta e al nuovo assetto urbanistico della città.

La rete tranviaria è stata interessata da un importante intervento di razionalizzazione partito a giugno 2010 dopo una fase di progettazione e di condivisione tecnica con il Comune di Milano e con tutti i Consigli di Zona.

Le linee tranviarie 2, 3, 19, 27, 33 e la linea bus 81 sono state coinvolte nelle modifiche di percorso per realizzare l'obiettivo del miglioramento del servizio su alcune direttrici di accesso al centro dalle periferie: sono aumentate del 10% la frequenza e i posti offerti, del 20% la puntualità in fermata sulle tratte coinvolte. Migliorate anche le condizioni di transito dei mezzi sia pubblici sia privati su alcune delle principali vie del centro storico attorno al nodo di piazza Cordusio, via Broletto e via Orefici. La maggiore fluidità della circolazione in centro ha avuto un impatto positivo su tutte le linee che attraversano la città.



Entro il 2015 Milano avrà una nuova linea metropolitana, la Linea 5, che si estenderà per 12,6 km da Bignami a San Siro, lungo un percorso in sotterranea che comprenderà 19 stazioni. Per consentire la realizzazione dei cantieri della nuova Linea 5, la rete di superficie è stata interessata dalle modifiche intervenute in corrispondenza delle future stazioni: coinvolte le linee tranviarie 7, 9, 16, 19, 29/30 e le linee automobilistiche 49, 95, 48, 68 e 423.

Sei nuove fermate prolungano la rete della metropolitana: a febbraio 2011 inaugurate Assago Milanofiori Nord e Assago Milanofiori Forum sulla Linea 2 portando da 33 a 35 il numero delle stazioni. Aumento delle corse sulla tratta Famagosta-Cascina Gobba: la frequenza nell'ora di punta del mattino è passata da 2 minuti e 30 secondi a 2 minuti e 15.

Aumento delle corse anche in superficie grazie ai nuovi collegamenti e percorsi delle linee di autobus che transitano nella zona (linee suburbane del quadrante sud e sud-ovest dell'hinterland milanese).



Inaugurate a marzo 2011 sulla Linea 3 della metropolitana le stazioni di Dergano, Affori Centro, Affori FN e Comasina portando da 17 a 21 il numero delle fermate. Miglioramento della frequenza: nella fascia di punta è passata da 3' a 2'50". Il prolungamento verso nord ha creato il collegamento della Linea 3 con le zone in espansione del sistema metropolitano e l'interscambio con il servizio ferroviario regionale.

Aggiornati anche i percorsi di alcune linee automobilistiche urbane della zona nord di Milano e delle linee di collegamento con i Comuni della zona nord dell'hinterland per adeguare il servizio al nuovo contesto infrastrutturale.

Riaperta a dicembre 2010 piazza Bottini: completamente rinnovata a seguito degli interventi di riqualificazione avviati nel 2008, è stata dotata del sottopasso tra la Linea 2 della metropolitana e la stazione ferroviaria di Lambrate.

Per migliorare la viabilità della zona, ATM ha istituito nuovi percorsi per cinque linee di superficie – 23, 54, 75, 81 e 93 – e ha istituito la linea 39 che effettua servizio tra piazzale Loreto e via Pitteri. Più servizi e più collegamenti nella zona anche grazie a due linee di Radiobus di Quartiere: la Q39 attiva a Lambrate-Rubattino e la Q75 a Udine-Rizzoli.

Per estendere il servizio alle zone di recente urbanizzazione come Santa Giulia, ATM ha istituito dal mese di marzo 2010 la linea 88 Rogoredo FS M3-Viale Ungheria che collega il nuovo quartiere, ubicato a sud-est della città, con la metropolitana e con la stazione FS presso cui transitano le linee ferroviarie suburbane denominate "S"; costituisce inoltre un collegamento rapido tra Rogoredo e viale Ungheria.

La 88 permette di raggiungere da Santa Giulia anche i principali servizi del quartiere: le scuole, i negozi e gli uffici comunali, l'ufficio postale.

Da ottobre 2010 nel quartiere Santa Giulia-Rogoredo è in funzione anche la Q88, la linea del Radiobus di Quartiere.

Nuovi servizi di trasporto pubblico nell'area Adriano-Marelli per favorire capillarità ad una nuova area abitativa non ancora servita: da febbraio 2011, per rispondere alle esigenze di mobilità della zona, tre linee di autobus – 44, 51 e 86 – sono state ridisegnate per garantire i collegamenti con le tre linee metropolitane e con gli ospedali Niguarda e San Raffaele. Da giugno 2011 nel quartiere Adriano-Precotto è in funzione la Q86, la nuova linea del Radiobus di Quartiere.

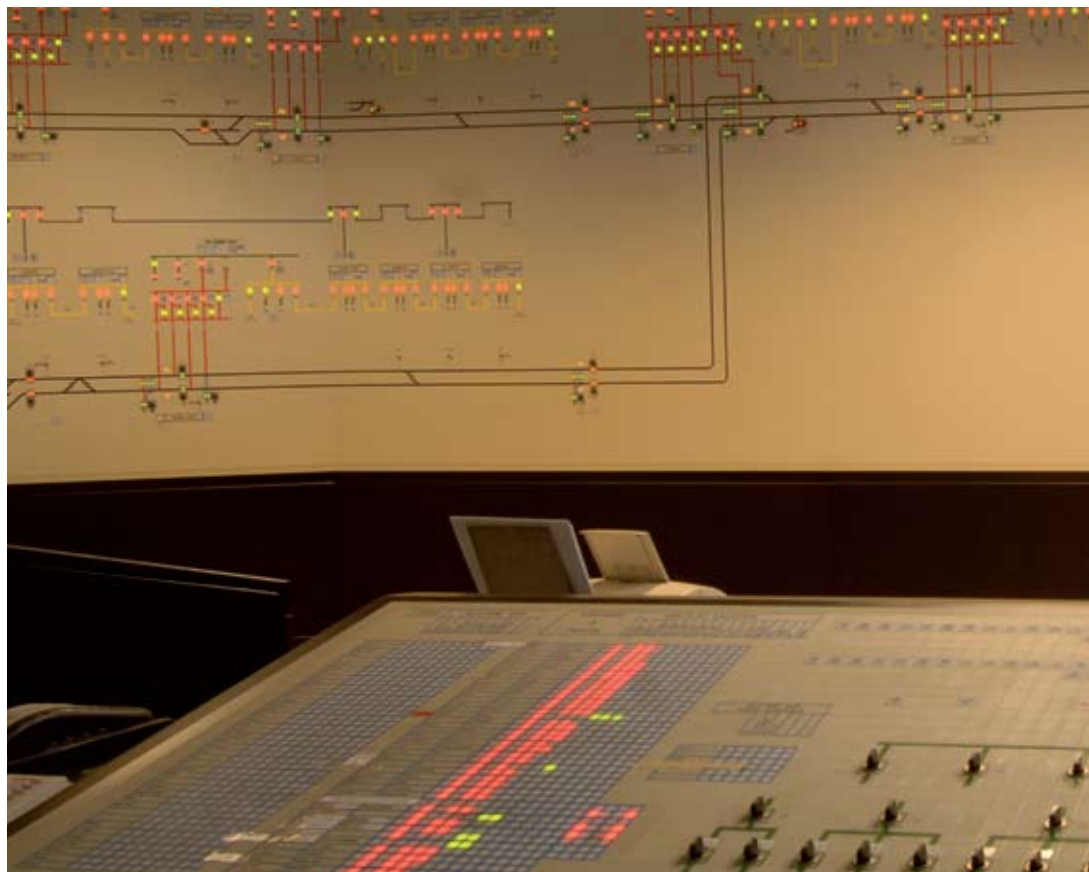
1.4 LA REGOLARITÀ

L'innalzamento delle prestazioni del servizio mediante la diminuzione dei tempi di percorrenza e l'incremento della regolarità rappresenta un impegno costante per le società del Gruppo ATM. I tecnici ATM mettono in campo tutto il loro *know-how* nell'ambito della pianificazione e della gestione del trasporto pubblico per affiancare le amministrazioni locali nel compito di garantire la mobilità nell'area urbana milanese e in tutte le realtà dove opera il Gruppo. Per migliorare la regolarità dei mezzi di superficie ATM opera sul fronte delle infrastrutture, delle tecnologie e del personale.

RADIOBUS

di quartiere

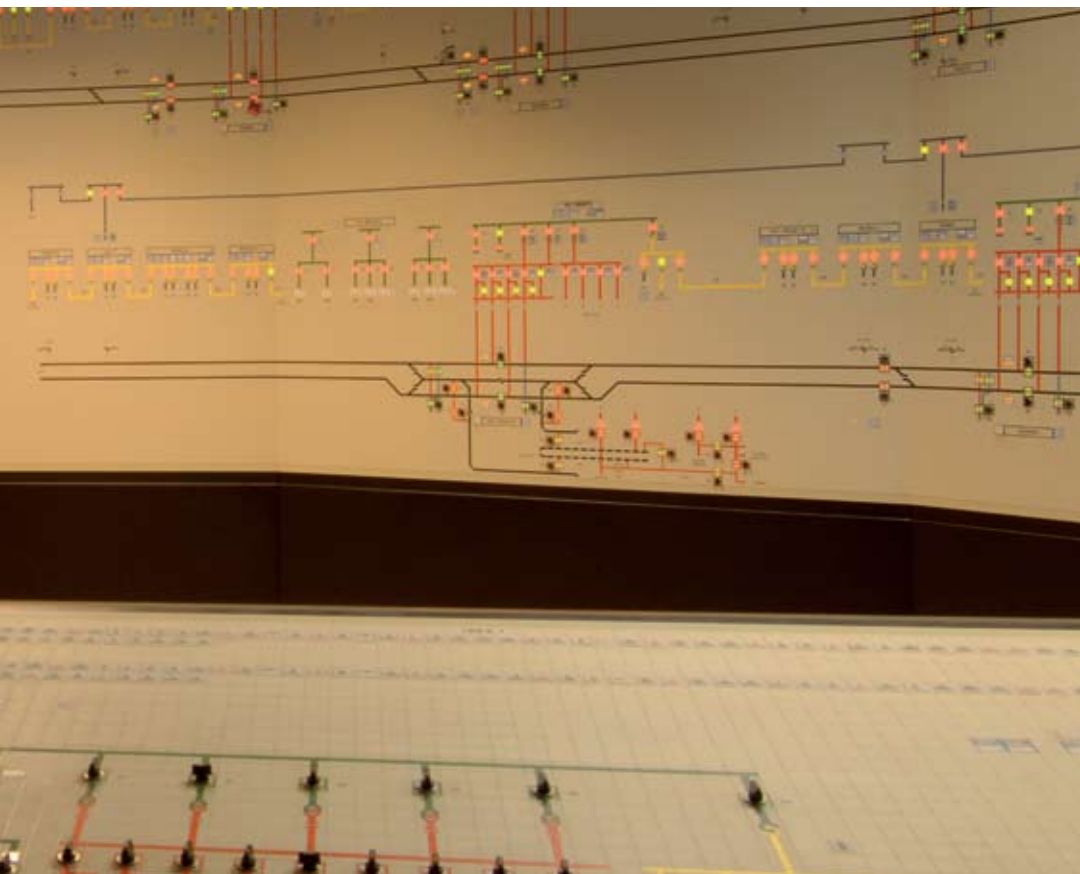




Nell'ambito delle infrastrutture e delle tecnologie è in corso un articolato programma che prevede la riqualificazione di numerose corsie riservate ai mezzi pubblici e la realizzazione di nuove, la creazione di varchi elettronici e l'implementazione dei semafori "intelligenti".

A supporto dei piani del Comune a favore della mobilità sostenibile, nel corso del 2010 a Milano ATM ha realizzato in autofinanziamento oltre 2 km di corsie riservate.

È proseguita l'installazione di varchi elettronici cioè di telecamere per il monitoraggio delle corsie e per il sanzionamento automatico degli ingressi abusivi: ad oggi sono 62 le nuove telecamere dedicate al controllo dei transiti lungo le corsie riservate, 43 per il controllo dell'ingresso nell'area Ecopass e 15 a presidio delle zone a traffico limitato. Scoraggiando i passaggi non autorizzati e limitando il traffico all'interno delle zone e delle aree predette, i varchi elettronici favoriscono la regolarità dell'esercizio e, allo stesso tempo, contribuiscono a innalzare i livelli di sicurezza del trasporto. All'acquisizione e alla gestione dell'enorme massa di dati che affluisce quotidianamente attraverso i sistemi di controllo elettronico presiede il Centro di Controllo e Gestione del Traffico della città di Milano realizzato da ATM.



Standard di servizio più elevati in superficie anche grazie all'installazione dei semafori "intelligenti" per il controllo degli incroci, in grado di prenotare il tempo di verde per il passaggio del mezzo pubblico.

Sulla Linea 1 della metropolitana sono in corso gli interventi di modifica del sistema di segnalamento che miglioreranno la regolarità di passaggio dei treni in stazione con tecnologie di automazione di avanguardia. Il nuovo sistema renderà possibile aumentare del 25% la frequenza dei treni della Linea 1 adeguandola alla domanda di trasporto anche in vista di Expo 2015.

Sempre per il miglioramento dell'efficienza del servizio e anche nell'ottica dello sviluppo della rete metropolitana, è in corso il progetto della nuova Sala Operativa che integrerà le tre attuali Sale in un ambiente unico dotato di nuovi sistemi di supervisione e controllo per la circolazione dei treni, per i flussi dei passeggeri, per la gestione degli impianti di stazione (scale mobili, tornelli) e di linea (alimentazione elettrica, ventilazione), predisposta anche per integrare le future linee della metropolitana milanese.

1.5 LA SICUREZZA

Gli interventi per il rinnovo delle infrastrutture, le nuove disposizioni di esercizio, i nuovi mezzi, la tecnologia applicata hanno portato miglioramenti significativi nell'ambito della sicurezza di esercizio (*safety*). Si lavora per l'ammodernamento delle infrastrutture della rete, per la manutenzione e per la riconfigurazione delle vetture e, contemporaneamente, procede anche il potenziamento delle attività di controllo a bordo dei mezzi e nelle stazioni della metropolitana rivolte sia alla protezione delle infrastrutture dell'azienda sia alla sicurezza personale dei viaggiatori (*security*).

Proseguono i lavori per il rinnovo strutturale della Linea 2 della metropolitana e della rete tranviaria con la sostituzione di binari e di scambi. In particolare gli interventi sulla rete tranviaria, fra le più estese d'Europa, hanno portato alla drastica riduzione del problema storico degli incidenti in superficie: dal 2007 al 2010 gli urti tra tram si sono ridotti dell'86% e i deragliamenti dell'84%.

Per migliorare la sicurezza della circolazione ATM sta lavorando al progetto del nuovo radiocomando scambi delle linee tranviarie: grazie a questo sistema l'azionamento degli scambi sarà controllato tramite radiofrequenza e non più tramite "lancio di corrente", garantendo il corretto instradamento ed il mantenimento della posizione degli aghi degli scambi fino al completo transito dei tram sugli stessi. L'installazione delle apparecchiature di bordo, già eseguita su oltre il 50% delle vetture, terminerà entro la fine del 2011.

Alla sicurezza del viaggio concorrono anche i processi di manutenzione ordinaria delle vetture, a cui si affiancano i progetti di revisione generale dei veicoli con maggiore anzianità di servizio: attualmente gli interventi coinvolgono alcuni treni della M1 e della M2 e stanno procedendo anche sui tram modello 1928, le storiche Carrelli, con il rinnovo dell'impianto di frenatura ed elettrico.

Il progetto di *revamping*⁴ che, con un investimento di 51 milioni di euro, coinvolge 51 vetture della serie 4900 - i jumbotram in servizio sulla rete milanese dal 1977 - prevede un nuovo *look* esterno, nuovi arredi e allestimenti interni, nuove funzionalità a vantaggio del comfort e della sicurezza, la completa revisione delle parti meccaniche e la sostituzione degli impianti elettrici di trazione ed ausiliari. La consegna del primo veicolo è prevista per la fine del 2011.

I servizi rivolti alla sicurezza dei passeggeri e del patrimonio aziendale vengono effettuati in collaborazione con il Nucleo Tutela Trasporto Pubblico, unità dedicata della Polizia Locale, e con le Forze dell'Ordine presenti sul territorio con particolare attenzione alle linee ad alta frequentazione; queste attività vengono intensificate in occasione di eventi e manifestazioni fieristiche.

In particolare, sulle tre linee della metropolitana, sono in servizio otto squadre ATM e tre squadre costituite da aderenti all'A.P.I. (Associazione Poliziotti Italiani): le prime, composte ciascuna da due Guardie Giurate, sono operative da lunedì a domenica dalle 18.00 fino al termine del servizio a bordo dei treni e nelle stazioni e, a partire dalle 22.00, presidiano ogni

⁴ Per *revamping* si intendono le operazioni di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione.



ATM
VIGILANZA

ATM
VIGILANZA

treno; le squadre A.P.I., anch'esse composte da due operatori ciascuna, sono attive da lunedì a domenica dalle 22.00 alle 24.00. Il personale è distribuito nelle stazioni e a bordo dei treni a seconda delle esigenze.

2.737 telecamere sorvegliano stazioni e fermate: 2.587 quelle installate in metropolitana, 150 in altrettante fermate di superficie collegate direttamente con le Forze dell'Ordine. L'impianto di videosorveglianza rientra nella dotazione di tutti i nuovi veicoli; grazie agli interventi di *revamping* anche i treni di vecchia generazione della M1 sono stati dotati dell'impianto di videosorveglianza.

Lungo tutte le banchine della M1 e della M2 sono stati installati nel 2010 citofoni SOS: in caso di emergenza questi impianti, così come i videocitofoni attivi in tutte le stazioni della M3, permettono al passeggero di comunicare direttamente con l'Operatore di Stazione o con il gestore della Sala Operativa per richiedere assistenza.

I citofoni SOS sono presenti anche all'interno di ciascuna delle vetture dei treni della metropolitana per consentire al passeggero di comunicare direttamente con la Sala Operativa.

1.6 IL COMFORT

Livelli sempre più alti di comfort di viaggio in forza dei cospicui investimenti per il rinnovo del parco veicoli e grazie agli interventi per il rinnovo delle stazioni.

In virtù dell'adozione di tecnologie di ultima generazione ATM ha reso possibile ai propri clienti modalità di accesso più comode ai documenti di viaggio.

Tre le modalità con cui ATM dà continuità al proprio impegno nel rinnovo del parco veicoli: acquisizione di nuove vetture, prosecuzione degli interventi di *revamping* cioè di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione, e realizzazione di progetti speciali rivolti ai veicoli più datati per dotarli dell'impianto di condizionamento e per la ridefinizione degli arredi interni.

I cospicui investimenti degli ultimi tre anni hanno arricchito la flotta aziendale di oltre 500 nuovi mezzi: nel 2010 sono stati messi in servizio di superficie 145 autobus urbani, 5 filobus, 3 tram Sirio, 25 minibus impiegati per il servizio Radiobus e per il servizio scuole, in metropolitana 11 i nuovi treni Meneghino per la M1 e per la M3. In consegna nel corso del 2011 25 autobus, 3 autobus ad idrogeno *fuel-cell*, 13 minibus per il servizio Radiobus, 5 filobus e ulteriori 12 treni Meneghino.

Tutti i nuovi mezzi di superficie sono dotati di climatizzatore, di impianto di videosorveglianza e di pianale ribassato sono cioè senza gradini per consentire un accesso facile e comodo a tutti; su ogni vettura è presente la postazione riservata per il passeggero in carrozzina.

I treni Meneghino hanno carrozze intercomunicanti per offrire ai passeggeri un unico spazio confortevole e sicuro, sono dotati di impianto di climatizzazione, di videosorveglianza e del sistema di informazione audio/video i cui monitor visualizzano le fermate con le relative corrispondenze e annunciano la "prossima fermata" in italiano e in inglese.

Sui treni di vecchia generazione della M1 sono stati conclusi, nel corso del 2010, gli interventi di *revamping* grazie ai quali le vetture sono state dotate di impianto di condizionamento e rinnovate nell'arredamento oltre che nella livrea, le carrozze sono state rese intercomunicanti. Il progetto di *revamping* sui 51 jumbotram prevede l'installazione del condizionatore, dell'elevatore per la salita e per la discesa dalla vettura dei clienti in carrozzina e il rinnovo degli arredi interni e della livrea esterna.

Più comfort anche grazie ai progetti speciali in cui rientra il progetto "Decoro M2": gli interventi su 22 treni prevedono la ridefinizione dell'arredo interno, la sostituzione dei cristalli dei finestrini e la revisione del meccanismo di apertura delle porte. Le attività si concluderanno entro maggio 2012. Dei progetti speciali fa parte anche anche l'intervento su 35 tram modello Sirietto per incrementare i posti passeggeri.

Migliora il comfort delle stazioni: ristrutturazione completa di Loreto M1-M2 e rinnovo di Vimodrone, Cascina Burrone, Cernusco S.N. sulla M2 in cui gli interventi hanno interessato la pavimentazione, le pareti e gli impianti di illuminazione. A dicembre 2010 sono iniziati i lavori di ristrutturazione di Centrale FS per il miglioramento del comfort e dell'accessibilità oltre che dell'interscambio con la stazione ferroviaria. Nei primi sei mesi del 2011 lavori di riqualificazione anche nelle stazioni di Duomo, Molino Dorino, Lampugnano, Inganni, Bande Nere, Cairolì, Bisceglie sulla M1 e di Famagosta e Gessate sulla M2.



Prosegue il progetto Squadra Pulizia Mobile per la pulizia dei mezzi: ventiquattro operatori suddivisi in dodici squadre, riconoscibili dalla divisa verde e gialla, sono attivi nei giorni feriali dalle 11.00 alle 15.00 a bordo dei mezzi, ai capilinea delle linee di superficie più frequentate e a bordo dei treni della metropolitana sulle tratte di maggior affluenza.

Nelle stazioni di maggior affluenza quali Loreto M1-M2, Duomo M1-M3, Cadorna FN Triennale M1-M2 e Centrale FS M1-M2 il personale addetto alla pulizia è presente ininterrottamente dalle 6.00 alle 20.00, a San Babila sulla M1 dalle 12.30 alle 20.00, a Sesto 1° Maggio FS, a Lotto e a Bisceglie sulla M1, a Gioia, a P.ta Genova FS, a Garibaldi FS sulla M2 e a S. Donato sulla M3 dalle 6.00 alle 12.30. Dal 2010 sette ispettori verificano e controllano il rispetto degli standard di pulizia richiesti sia a bordo dei mezzi sia nelle stazioni.

Comfort di viaggio non solo in vettura e in stazione ma anche come accesso sempre più facile ai documenti di viaggio e alla loro convalida.

Abbonamento ai mezzi pubblici e carta prepagata in una sola tessera comoda e sicura: ATM PostePay&Go consente di accedere al servizio di trasporto pubblico fungendo da tessera su cui caricare l'abbonamento ATM (ordinario, senior e studenti: settimanali, mensili e annuali di area urbana, interurbana e cumulativi) e, allo stesso tempo, come carta prepagata per acquisti, pagamenti e prelievi di contanti. La carta elettronica multifunzionale, realizzata grazie alla collaborazione tra ATM e Poste Italiane, è in vendita presso tutti gli ATM POINT; è valida su tutta la rete ATM, incluso il tratto urbano della rete ferroviaria Trenord.

Con il progetto Mobile Pass, ATM sta sperimentando in *partnership* con Telecom il servizio di *mobile ticketing* per permettere ai propri clienti di acquistare e convalidare l'abbonamento al trasporto pubblico direttamente con il cellulare sia sui mezzi di superficie sia in metropolitana.

Il servizio partito con il coinvolgimento di un primo gruppo di 100 abbonati, al termine della sperimentazione verrà commercializzato al pubblico a fine 2011.

Si tratta della prima iniziativa italiana di *mobile ticketing* su larga scala, basata su tecnologia a corto raggio NFC (*Near Field Communication*).

Completamente rinnovato, ha riaperto nel mese di marzo 2011 l'ATM POINT di Loreto M1-M2 con quattro sportelli, di cui uno accessibile ai clienti con disabilità motoria, una nuova sala d'aspetto e uno spazio più fruibile. Dopo Garibaldi e Romolo, con Loreto prosegue il programma di rinnovo dei punti informativi e di vendita per servire al meglio i passeggeri; il 2011 vedrà la ristrutturazione dell'ATM POINT di Centrale FS.

1.7 L'ACCESSIBILITÀ

È proseguito nel corso del 2010 il piano triennale per il miglioramento dell'accessibilità del trasporto pubblico milanese avviato nel 2008. Gli investimenti e le attività sono stati sviluppati sia sul fronte delle infrastrutture sia sul fronte dei veicoli innalzando in molte delle sue declinazioni il Full Handicap Compliance (FHC), l'indicatore che misura il livello di accessibilità.

In metropolitana, per il miglioramento dell'accessibilità ai passeggeri con disabilità motoria,

Il 2010 ha visto la prosecuzione delle attività finalizzate all'installazione di ascensori: 18 impianti nelle 6 nuove stazioni della M2 e della M3, 4 nelle stazioni di Loreto M1 e M2, uno a Lambrate FS sulla M2.

Anche la stazione di Cernusco S.N. sulla M2 è stata dotata di ascensori in funzione dal mese di marzo 2011. ATM porta avanti il proprio impegno per lo sviluppo della mobilità integrata recependo, attraverso un costante dialogo, le istanze di miglioramento del servizio che giungono dai Comuni dell'hinterland.

Attenzione non soltanto all'aspetto dell'accessibilità delle persone ma anche all'integrazione delle diverse modalità di trasporto: i nuovi ascensori di Cernusco sono infatti accessibili anche alle biciclette. Per chi si sposta con la propria bicicletta⁵ utilizzando la metropolitana è ora quindi più facile con l'ascensore sia raggiungere la banchina sia salire in superficie per proseguire negli itinerari cicloturistici della zona.

Le stazioni di Crescenzago e di Cimiano sulla Linea 2 sono state dotate di impianti montascale; nuovo impianto anche nella stazione di Lambrate sul lato di piazza Bottini.

L'accessibilità ai mezzanini e alle banchine di attesa è garantita ad oggi complessivamente da 345 scale mobili, da 100 ascensori e da 80 impianti montascale.

Su tutta la rete sono costanti sia l'attività di manutenzione sia i controlli per mantenere efficienti gli impianti, il cui indice di affidabilità è al 98%.

L'installazione di ascensori e di montascale ha incrementato il FHC relativo all'accessibilità delle stazioni della metropolitana per i passeggeri con disabilità motoria dal 59% di fine 2010 al 67% di fine giugno 2011.



⁵ Le regole del trasporto della bicicletta in metropolitana sono pubblicate sulla brochure *Bici in metrò*, scaricabile dal sito internet www.atm.it e in distribuzione gratuita presso tutti gli ATM POINT.

Al fine di migliorare l'accessibilità delle stazioni metro per i passeggeri con disabilità visiva nel 2010 sono proseguiti in 7 stazioni della Linea 3, sulla tratta Crocetta-Sondrio, gli interventi per la posa dei pavimenti sensibili nella zona di accoppiamento fra le due Unità di Trazione del treno; anche nelle stazioni di Cassina de' Pecchi sulla banchina in direzione di Cascina Gobba, di Cascina Burrone, di Cascina Antonietta e di Gessate sulla Linea 2 sono stati posati il pavimento sensibile fra le due Unità di Trazione e a bordo banchina. Entro fine anno si concluderanno le installazioni a Cassina de' Pecchi (banchina in direzione di Gessate) e saranno eseguite anche nella stazione di Gorgonzola.

Tutte le nuove stazioni della Linea 2 e della Linea 3 sono dotate di percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza), del pavimento sensibile a bordo banchina e nella zona di accoppiamento fra le due Unità di Trazione e delle mappe tattili.

Nelle stazioni della Linea 2 sulla tratta Crescenzago-Famagosta è stato attivato l'annuncio di destinazione del treno.

Tutti questi lavori hanno concorso all'incremento del FHC relativo all'accessibilità delle stazioni della metropolitana per i passeggeri con disabilità visiva che è passato dal 54% di fine 2009 al 63% raggiunto alla fine di giugno 2011.

Per migliorare l'accessibilità del trasporto di superficie in particolare ai clienti con disabilità motoria, tutti i nuovi mezzi in servizio nel 2010 e che saranno acquisiti nel 2011 hanno il pianale ribassato, la postazione riservata al passeggero in carrozzina e la rampa estraibile a funzionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura.

Proseguono anche gli interventi per adeguare le vetture di vecchia generazione: il *revamping* sui 51 jumbotram prevede l'installazione dell'elevatore per la salita e per la discesa dalla vettura dei clienti in carrozzina e la realizzazione della postazione riservata. Su 720 autobus urbani è stata completata ad aprile 2011 la sostituzione delle rampe elettriche con rampe a ribalta manuale, più affidabili delle prime; intervento analogo è attualmente in corso su ulteriori 164 vetture.

Gli investimenti e gli interventi effettuati nel corso dell'anno hanno incrementato il FHC relativo all'accessibilità dei mezzi per le persone con disabilità motoria giunto al 77%, valore che risulta già superiore alla soglia minima del 75% prevista dal Contratto di Servizio entro la fine del secondo anno di esercizio contrattuale (30 aprile 2012).

1.8 L'AMBIENTE

Riduzione delle emissioni inquinanti e sostenibilità energetica: l'impegno di ATM per l'ambiente si concentra sia sul parco veicoli sia sull'impiego di fonti energetiche alternative e sull'efficientamento dei consumi. Contemporaneamente, con il *car sharing* e con il *bike sharing*, ATM dà continuità allo sviluppo di mobilità alternative al veicolo privato integrate al trasporto pubblico.

AUTOBUS IBRIDO A BASSO IMPATTO AMBIENTALE



Il 100% degli autobus in servizio in area urbana ha motorizzazioni a basso impatto ambientale. I cospicui investimenti per il rinnovo della flotta stanno progressivamente dismettendo i veicoli più inquinanti sostituendoli con mezzi omologati EEV⁶, attualmente i motori più “puliti” presenti sul mercato, e con mezzi Euro 5. Nel 2010 sono stati acquisiti 145 autobus EEV, 22 minibus EEV e 3 minibus Euro 5.

Per abbassare il livello di emissioni inquinanti, nel corso del 2010 sugli autobus urbani dotati di motorizzazione Euro 2 sono state completate le operazioni per l'installazione del filtro antiparticolato (FAP); sugli Euro 3 l'intervento è in corso e si concluderà entro la fine del 2011.

Tra le azioni intraprese per limitare la quantità di emissioni inquinanti rientra anche la sperimentazione di 5 autobus ibridi, 3 da 12 metri e 2 da 18 metri, in servizio di linea da gennaio 2011: la doppia motorizzazione (motore elettrico e motore diesel), il sistema di recupero di energia in frenatura e il sistema start&stop concorrono alla riduzione fino al 30% del consumo di gasolio rispetto agli autobus della stessa dimensione e, di conseguenza, comportano una riduzione delle emissioni inquinanti.

Con le operazioni di *revamping* concluse nel 2010 i treni di vecchia generazione della M1 sono stati dotati del sistema di recupero energetico in frenatura. Anche ai jumbotram gli interventi di *revamping* in programma consentiranno il recupero di energia in fase di frenatura grazie all'installazione del nuovo equipaggiamento inverter e di motori asincroni trifase; la prima delle 51 vetture sarà consegnata entro la fine del 2011.

Progetto CHIC (Clean Hydrogen In european Cities), veicoli a zero emissioni in consegna a fine 2011: ATM sperimenterà per cinque anni, in regolare servizio di linea, 3 autobus alimentati a idrogeno, veicoli che emettono nell'aria soltanto vapore acqueo, azzerando totalmente le emissioni.

Insieme a Torino, Londra, Oslo, Bolzano e Aarau/St. Gallen, Milano partecipa al progetto finanziato dall'Unione Europea il cui obiettivo è la produzione seriale e la diffusione degli autobus alimentati a idrogeno in un numero sempre crescente di città europee.

Infrastrutture di trasporto e mobilità sostenibile si coniugano nel nuovo deposito automobilistico di S. Donato inaugurato a maggio 2011, in continuità con le azioni intraprese a partire dal 2008: su una superficie complessiva di circa 3.000 m² sono stati installati tre campi fotovoltaici rispettivamente sul tetto dell'edificio, sulle pensiline del piazzale e sulla barriera frangirumore. La somma delle produzioni di energia degli impianti fotovoltaici attivi nei depositi ATM si attesta così su circa 1,8 milioni di kWh l'anno, che significa 1.000 tonnellate di CO₂ per anno non immesse in atmosfera.

La struttura di S. Donato ospiterà i tre autobus a idrogeno del progetto CHIC per i quali si sta allestendo la stazione di rifornimento.

Sono in corso i lavori per l'installazione di 6 cogeneratori (3 a metano e 3 a olio vegetale) in altrettanti depositi, che producono contemporaneamente calore per il riscaldamento ed energia elettrica (circa 45 milioni di kWh all'anno di cui 21 milioni con olio vegetale) e che permetteranno a regime una rilevante riduzione delle emissioni di CO₂, quantificabile in circa 11.000 tonnellate all'anno.

⁶ EEV è l'acronimo di “Enhanced Environmentally-friendly Vehicle” ovvero “veicolo ecologicamente avanzato”.

2. IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA

A Milano ATM svolge il servizio di trasporto pubblico a chiamata in orario serale-notturno declinandolo in due modalità distinte: il Radiobus cosiddetto tradizionale, attivo nell'ambito di tutto il territorio comunale, e il Radiobus di Quartiere attivo, ad oggi, in dieci quartieri della città. Le vetture del Radiobus sono utilizzate anche per l'esercizio del Bus by Night, il servizio di trasporto in orario notturno in funzione nelle zone dove maggiore è la concentrazione dei locali notturni milanesi.

Al di fuori dell'ambito cittadino, all'interno del territorio provinciale, ATM gestisce il servizio a chiamata attivo in orario diurno nei comuni di Peschiera Borromeo e di Basiglio.

2.1 IL RADIOBUS DI QUARTIERE

La creazione del servizio del Radiobus di Quartiere ha inteso rispondere alla crescente domanda di spostamento in sicurezza nelle ore serali-notturne all'interno del quartiere. A partire dalle 22.00 le principali linee che collegano il centro con il quartiere aumentano la frequenza che è stata cadenzata ogni 15 minuti: al loro arrivo trovano un Radiobus, fermo al proprio capolinea, che accoglie i passeggeri e li porta alla fermata richiesta all'interno del quartiere. Le fermate corrispondono a quelle delle linee di superficie che transitano nella zona e a quelle del Radiobus tradizionale.

È attivo tutti i giorni dell'anno dalle 22 alle 2 di notte.

Avviato in sperimentazione a marzo 2010 con l'inaugurazione di due linee - la Q34, attiva nel quartiere Fatima-Noverasco, e la Q52 ora attiva nel quartiere Bruzzano-Niguarda - il servizio ha ricevuto fin dall'esordio un importante livello di gradimento da parte del pubblico: 95 intervistati su 100 hanno dichiarato di essere soddisfatti del servizio.

Nel corso del 2010 è stato progressivamente esteso ad altri 4 quartieri della città ovvero Santa Giulia-Rogoredo con la linea Q88, Forlanini-Ponte Lambro Q45, Lambrate-Rubattino Q39, Udine-Rizzoli Q75.

Nel primo semestre del 2011 il servizio è stato attivato anche nei quartieri Conchetta-Promessi Sposi con la linea Q59, Sant'Ambrogio-Ospedale San Paolo Q71, Bovisasca-Comasina Q41 e Adriano-Precotto Q86, fino a raggiungere ad oggi la copertura di 10 quartieri.

Entro il mese di settembre 2011 il Radiobus sarà esteso ad altri 4 quartieri. Per il miglioramento del servizio a gennaio sono entrati in esercizio 35 nuovi minibus dotati di climatizzatore e di postazione per passeggero in carrozzina; entro la fine dell'anno sarà disponibile la nuova piattaforma di gestione del servizio.

Tutte le informazioni relative alle modalità di accesso al servizio e alla tariffa sono disponibili sul sito www.atm.it.



2.2 IL RADIOBUS TRADIZIONALE

Studiato per garantire spostamenti in sicurezza in orario serale-notturno in città, il servizio è attivo tutti i giorni dalle 20 alle 2 di notte, a esclusione dei giorni di Natale e del 1° maggio; in concomitanza ad eventi particolari come le notti bianche, il servizio si protrae oltre l'orario previsto. Essendo su prenotazione, il Radiobus consente al cliente di ridurre i percorsi a piedi e di muoversi in sicurezza e comfort in orario notturno.

Tutte le informazioni relative alle modalità di prenotazione del servizio e alle tariffe sono disponibili sul sito www.atm.it.

2.3 IL BUS BY NIGHT

Nato per rispondere ad esigenze di spostamenti in sicurezza in orario notturno così come nel caso del Radiobus, il Bus by Night è il servizio di ATM dedicato a chi frequenta i locali notturni. Tutti i venerdì e i sabati notte è possibile usufruire del servizio, senza obbligo di prenotazione, salendo in vettura e comunicando all'autista dove si vuole essere accompagnati. I capilinea da cui si parte, con orari differenziati tra le 2.00 e le 5.10, sono situati nelle zone dove maggiore è la concentrazione dei locali notturni milanesi. Il servizio viene svolto con l'impiego degli stessi minibus utilizzati per il Radiobus e con vetture di rinforzo nelle località di maggior afflusso.

Tutte le informazioni relative ai capilinea, agli orari di partenza e alla tariffa sono disponibili sul sito www.comune.milano.it e sul sito www.atm.it.

2.4 CALLBUS, IL SERVIZIO A CHIAMATA NEL COMUNE DI BASIGLIO

Il servizio è attivo tutti i giorni, escluso sabato, domenica e giorni festivi, dalle 7.00 alle 20.00 nel Comune di Basiglio, Milano 3, in alcune aree di interesse pubblico del comune di Rozzano e nel comune di Pieve Emanuele.

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

2.5 CHIAMA BUS, IL SERVIZIO A CHIAMATA NEL COMUNE DI PESCHIERA BORROMEO

Il servizio è attivo nel comune di Peschiera Borromeo è attivo dalle 6.00 alle 21.00, dal lunedì al sabato, domenica e festivi esclusi.

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

3. I PARCHEGGI E LA SOSTA SU STRADA

3.1 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

ATM Servizi gestisce per conto del Comune di Milano 19 parcheggi che offrono complessivamente 14.944⁷ posti auto. Realizzati con l'intento di rendere più scorrevole la viabilità incentivando gli automobilisti che entrano in città all'uso del mezzo pubblico, i parcheggi si trovano nel territorio del comune di Milano in corrispondenza delle stazioni delle linee metropolitane situate alle porte della città, 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.

In tutte le strutture sono presenti posti riservati alle vetture delle persone disabili, in alcune vi sono anche posti rosa per le signore⁸ collocati in prossimità delle uscite o in posizioni visibili dal personale in servizio.

Dal 1° luglio è in funzione il nuovo parcheggio "Lodi" in via Colletta, nei pressi della fermata Lodi TIBB della M3, dotato di 63 posti, accessibile soltanto agli abbonati annuali al parcheggio.

Entro la fine del 2011 sarà inaugurato anche il parcheggio "Comasina" in corrispondenza dell'omonima fermata della M3, per un totale di 200 posti.

Per il miglioramento del servizio sono inoltre in programma per l'anno 2011 i seguenti interventi:

- parcheggio Forlanini: riqualificazione e ampliamento delle corsie di ingresso/uscita;
- parcheggio S. Donato lato Emilia e lato Paultese: sistemazione del terrazzo che permetterà il recupero di 200 posti; installazione di nuove casse automatiche *user friendly* che consentiranno alla clientela di pagare tramite POS;
- parcheggio Molino Dorino: completamento della posa dei nuovi impianti di controllo degli accessi e riqualificazione dell'indirizzamento interno dei veicoli; all'esterno del parcheggio è stato installato un pannello con *display* a messaggio variabile per l'informazione alla clientela; estensione della tecnologia SBME ovvero la possibilità di ricaricare l'abbonamento di parcheggio sulle tessere Itinerio;
- parcheggio Einaudi: adeguamento degli impianti di controllo degli accessi; all'esterno installazione di nuovi pannelli informativi.

La sosta nei parcheggi gestiti da ATM è regolata da tariffe orarie giornaliere, il pagamento si effettua alle casse automatiche o presso il personale addetto; le persone disabili, il cui veicolo è munito di contrassegno disabili per la circolazione e la sosta, sostano gratuitamente negli spazi loro riservati all'interno del parcheggio. Sono in vendita abbonamenti settimanali e annuali a tariffa agevolata riservati ai clienti in possesso di un abbonamento di trasporto ATM; per potersi abbonare ai parcheggi con ingresso regolato dal Sistema di bigliettazione magnetico-elettronica (SBME) è necessario essere in possesso della tessera Itinerio.

Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore presso ciascun parcheggio sono disponibili sul sito www.atm.it.

⁷ Dati al 31.12.2010.

⁸ I posti auto per le signore sono contrassegnati dal colore rosa; per conoscere i parcheggi dotati di posti rosa si veda la mappa pubblicata a pag. 47.

P parcheggio
Molino Dorino

multipiano ↑

P   ↑

↶ settore ovest

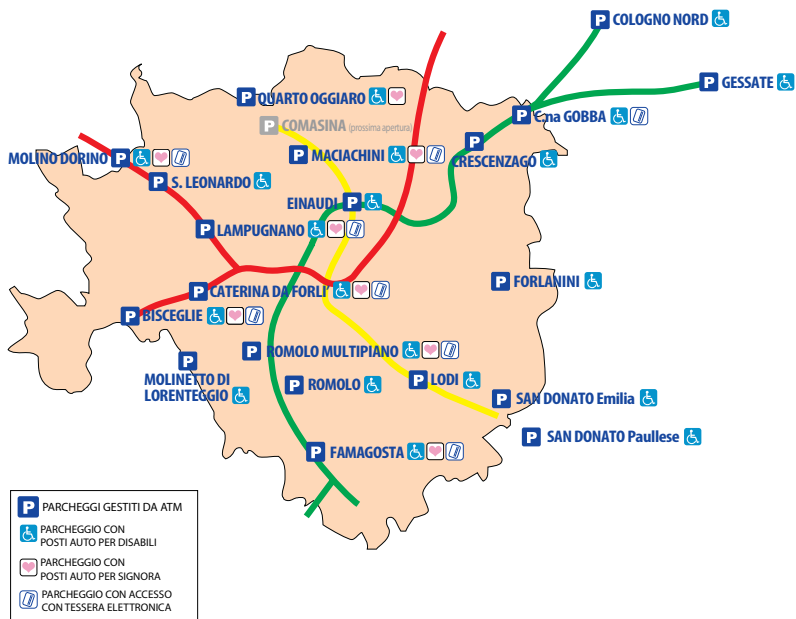
settore est →



I PARCHEGGI GESTITI DA ATM

	DENOMINAZIONE PARCHEGGIO	ORARIO DI APERTURA
Linea M1	LAMPUGNANO	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	BISCEGLIE	
	CATERINA DA FORLÌ*	
	MOLINO DORINO	
	S. LEONARDO	24 h/24
Linea M2	EINAUDI*	da lunedì a venerdì dalle 7.00 alle 20.00; sabato dalle 7.30 alle 14.00; chiuso nei giorni festivi
	CASCINA GOBBA	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	FAMAGOSTA	
	ROMOLO multipiano	
	ROMOLO	24 h/24
	COLOGNO NORD	
GESSATE		
	CRESCENZAGO	da lunedì a sabato dalle 7.00 alle 20.00
Linea M3	MACIACHINI	tutti i giorni dalle 6.00 all'1.00 di notte
	S. DONATO EMILIA	
	S. DONATO PAULLESE	
	LODI	
Superficie	FORLANINI*	24 h/24
	MOLINETTO DI LORENTEGGIO*	
	QUARTO OGGIARO*	

* Il parcheggio Caterina da Forlì si trova vicino alla stazione Bande Nere della M1, Einaudi è ubicato in Piazza Einaudi nelle vicinanze della fermata M2 Gioia, Forlanini si trova presso l'Aeroporto di Linate in corrispondenza della fermata della Linea 73 e del capolinea della Express X73 San Babila M1-Linate, Molinetto di Lorenteggio è in prossimità del capolinea della linea tranviaria 14 Lorenteggio-Cimitero Maggiore, il parcheggio di Quarto Oggiaro si trova lungo l'omonima stazione di Trenord.



3.2 LA SOSTA SU STRADA

ATM Servizi gestisce per conto del Comune di Milano la sosta a pagamento su sede stradale sul territorio comunale negli spazi delimitati dalle strisce blu che, a fine 2010, ammontavano a un totale di 31.439⁹.

Le aree di sosta sono suddivise in zone e hanno tariffe, orari e durata diverse:

- Centro storico e bastioni
- Corona filoviaria
- Corona extrafiloviaria
- Zona San Siro
- Aree ospedaliere
- Bus turistici (Zona Pagano e Gioia/Pirelli).

Per il miglioramento del servizio sono in corso interventi per l'espansione degli ambiti di sosta oltre la corona filoviaria secondo quanto previsto dal Piano della Sosta del Comune di Milano; contemporaneamente prosegue l'installazione dei parcometri anche all'esterno del centro storico.

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

Per il pagamento della sosta sono in vigore quattro possibilità: la tessera Gratta&Sosta, la tessera elettronica a scalare, il sistema SostaMilanoSMS e i parcometri. Questi ultimi sono 204 installati all'interno dell'area dei Bastioni; saranno progressivamente estesi alle aree

⁹ Dato al 31.12.2010.

ospedaliera, alle principali vie commerciali e ai punti di notevole attrazione fino a raggiungere il numero complessivo di 500. Il pagamento della sosta attraverso i parcometri si effettua con moneta o carta *fast pay*; entro la fine del 2011 sarà possibile pagare anche con bancomat e con carta di credito e effettuare la ricarica dell'abbonamento al trasporto pubblico.

Le persone disabili, il cui veicolo è munito di contrassegno disabili per la circolazione e la sosta, parcheggiano gratuitamente secondo le modalità previste dal Codice della Strada.

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

3.3 IL SERVIZIO DI RIMOZIONE E CUSTODIA DEI VEICOLI

Dal 1° maggio 2010 il Comune di Milano ha affidato in concessione ad ATM Servizi il servizio di rimozione e custodia dei veicoli ai sensi del Nuovo Codice della Strada (D.lgs 285/92) e del relativo Regolamento di Esecuzione (D.P.R 495/92) e dei veicoli di provenienza furtiva.

La concessione è valida su tutto il territorio del Comune di Milano e riguarda 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, sequestro amministrativo o fermo e relativa custodia;
- rimozione e custodia dei veicoli di provenienza furtiva.

Attraverso la Sala Operativa Rimozioni, ATM effettua lo smistamento dei carri attrezzi sul territorio finalizzato alla gestione sia delle richieste di rimozione provenienti dalla Polizia Locale sia dei servizi speciali di rimozione lungo le fermate del trasporto pubblico.

ATM è inoltre responsabile 24h/24 della custodia e restituzione dei veicoli nei depositi di: Forlanini, Quarto Oggiaro, Molinetto di Lorenteggio, Salmi, Palizzi, Messina, San Romanello, Caldera, Novara, Molise.

Presso gli uffici ATM di Viale Stelvio, 2 è attivo l'Ufficio Supporto Clienti, sportello aperto al pubblico, presso cui è possibile chiedere informazioni e effettuare i pagamenti dei servizi di rimozioni in luogo e agganciato e reso e dei diritti di chiamata.

Per il miglioramento della qualità del servizio ATM sta sperimentando l'adozione del palmare per consentire al personale una più rapida archiviazione dei documenti di rimozione e dei rilievi fotografici e permettere ai clienti il pagamento diretto delle spese di sanzione accessoria.

4. GUIDAMI, IL SERVIZIO DI CAR SHARING

4.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Nato nel 2004 per iniziativa del Comune di Milano e del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, GuidaMi fa parte della piattaforma di mobilità sostenibile sviluppata da ATM Servizi. Nel corso degli ultimi anni ATM ha rafforzato la presenza del servizio all'interno di Milano e lo ha esteso progressivamente a zone periferiche della città e in provincia, nei comuni di Sesto San Giovanni, Monza, Settimo Milanese e da settembre 2011 anche a Bollate. GuidaMi espone il marchio "lo Guido Car Sharing", aderisce cioè al circuito ICS Iniziativa Car Sharing, la struttura promossa dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio che riunisce e coordina le città italiane che aderiscono al servizio.

È un sistema di noleggio self service di autovetture a disposizione 24/24 ore, ogni giorno dell'anno in aree di sosta appositamente riservate distribuite capillarmente sul territorio della città di Milano e nei suddetti comuni della provincia, indicate da appositi totem informativi. Il cliente paga soltanto il tempo di utilizzo effettivo della vettura e i chilometri che percorre, senza i costi fissi di manutenzione, rifornimento, tasse e assicurazione legati a un'auto di proprietà. Nel noleggio di un'auto GuidaMi sono inclusi carburante, assistenza stradale 24/24 ore, assicurazione Kasko e PAI (Personal Accident Insurance)¹⁰, copertura furto e incendio, tagliandi, manutenzione e pulizia.

A Milano le auto di GuidaMi accedono liberamente all'area Ecopass e alla sosta nelle aree delimitate dalle strisce blu del sistema SostaMilano (escluso Linate e Bicocca) e dalle strisce gialle per residenti, possono circolare sulle corsie preferenziali e nelle Zone a Traffico Limitato; al di fuori della città possono viaggiare in tutta Italia, in Svizzera e nei paesi UE. In forza dell'adesione al circuito nazionale di car sharing lo Guido, GuidaMi dà la possibilità di prenotare con lo stesso abbonamento un'auto anche nelle altre città italiane dove il servizio è attivo e aderente al circuito.

Nel 2010 ha registrato mediamente oltre 90 nuovi iscritti al mese, il primo semestre del 2011 ha visto il valore in crescita con una media di 160 nuovi iscritti al mese.

¹⁰ Garantisce la copertura assicurativa totale del cliente all'interno e all'esterno del veicolo noleggiato. La copertura è valida anche per eventuali altri passeggeri nel momento in cui viaggiano insieme al cliente.

4.2 ISCRIZIONE E PRENOTAZIONE

Per accedere al servizio di GuidaMi è necessaria l'iscrizione e la sottoscrizione di un abbonamento annuale o di un abbonamento test della durata di tre mesi, che il cliente può effettuare attraverso uno dei seguenti canali:

- sito internet www.guidami.net, sezione *Iscriviti*,
- Numero Verde 800.80.81.81,
- ATM POINT Stazione metropolitana Duomo M1-M3,
- Centrale di Mobilità di Legambiente ubicata a Milano in via Vida, 7 (fermata M1 Turro).

La prenotazione dell'auto può essere effettuata tutti i giorni dell'anno, 24/24 ore, a partire da due mesi fino a un quarto d'ora prima dell'utilizzo attraverso:

- il sito www.guidami.net (prenotazione gratuita)
- oppure
- il call center ICS (costo della prenotazione: 0,50 €).

Tutte le informazioni relative al costo di iscrizione, a tariffe, convenzioni, agevolazioni e promozioni e alla modalità di utilizzo delle auto sono disponibili sul sito www.guidami.net.

4.3 LA FLOTTA

La flotta di GuidaMi è costituita da veicoli appartenenti a sei diverse categorie (Economy, City, Compact, Comfort, Special, Cargo) dotati di motorizzazione Euro 5 oppure ibrida che consentono l'accesso libero all'area Ecopass.

Nel corso del 2010 il 40% del parco veicoli è stato rinnovato e ha raggiunto il numero complessivo di 98 vetture. Gli investimenti in corso per il 2011 prevedono una flotta di 115 veicoli entro il mese di luglio, per arrivare complessivamente a 130 entro la fine dell'anno.

4.4 LE AREE DI SOSTA

Le auto di GuidaMi sono disponibili 24/24 ore in 58 aree di sosta su strada all'interno del territorio del comune di Milano, 2 a Monza, 4 a Sesto San Giovanni e 1 a Settimo Milanese. A giugno 2011 si sono conclusi gli interventi per lo sviluppo delle aree riservate a GuidaMi in sostituzione dei parcheggi sotterranei che ospitavano le auto del servizio; sono ubicate prevalentemente in zone servite dalla metropolitana e sono rese visibili da totem informativi. Entro la fine del 2011 i clienti del servizio avranno a disposizione complessivamente 70 aree di sosta.

Le aree di sosta possono essere visualizzate consultando il sito internet www.guidami.net.

4.5 L'INFORMAZIONE

Quattro i canali a disposizione per l'informazione:

- sito internet www.guidami.net, completamente rinnovato dal mese di settembre 2010, attraverso cui il cliente ha le informazioni aggiornate in tempo reale sull'offerta del servizio, può iscriversi a GuidaMi, effettuare la prenotazione dell'auto, inviare segnalazioni e richieste, richiedere l'apertura di nuovi parcheggi, partecipare a questionari sul livello e sullo sviluppo del servizio. Le *news* relative al servizio sono pubblicate sul sito nella sezione *Novità*; è possibile anche riceverle via mail attraverso la *newsletter* GuidaMi registrandosi al sito nella pagina dedicata;
- l'Ufficio Clienti, ubicato a Milano in via Ricasoli 1, aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.30, a cui è possibile accedere tramite appuntamento. L'Ufficio cura i rapporti sia con gli iscritti, fornendo informazioni ed assistenza operativa e amministrativa, sia con i clienti potenziali fornendo le informazioni necessarie prima dell'iscrizione al servizio.
- gli ATM POINT di Duomo M1-M3, Cadorna FN Triennale M1-M2, Garibaldi FS M2, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2, aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 19.15, presso cui è possibile sia richiedere informazioni sia effettuare l'iscrizione al servizio;
- Numero Verde 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.





5. BIKEMI, IL SERVIZIO DI BIKE SHARING

ATM gestisce anche il servizio di *bike sharing*, un sistema di trasporto pubblico da utilizzare per i brevi spostamenti, al massimo 2 ore, insieme ai tradizionali mezzi di trasporto cittadini.

Il servizio di condivisione della bicicletta fa parte della piattaforma integrata di mobilità che ATM sta sviluppando per la città.

Dal suo avvio, avvenuto nel dicembre 2008, ha portato a Milano con la Fase 1 del progetto 1.400 biciclette e 100 stazioni collocate in punti strategici della città. Con l'inaugurazione a novembre 2010 della stazione di piazzale Lodi, la prima al di fuori della Cerchia dei Bastioni, è partita la Fase 2 del progetto: lo sviluppo del servizio oltre la cerchia filoviaria della linea 90/91 prevede 50 nuove stazioni entro l'estate del 2011 per arrivare complessivamente a 200 stazioni e 3.650 biciclette entro la primavera del 2012.

BikeMi è attivo dalle 7.00 alle 24.00, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. Si accede con abbonamento in vendita in tre tipologie: annuale, settimanale e giornaliero; i primi 30 minuti di utilizzo sono gratuiti.





L'AS

IL SE

ATM: 80 A

INTRO

ar attesa
ATO min. 1½

DERGANO

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. GLI INDICATORI

Il Contratto di Servizio con il Comune di Milano in vigore dal 1° maggio 2010 definisce gli indicatori di qualità e gli obiettivi per l'anno in corso sulla base dei quali vengono misurate le *performance* di ATM in relazione a ciascuno dei quattro servizi in affidamento: trasporto pubblico locale, trasporto pubblico a chiamata, parcheggi di interscambio e sosta su strada, car sharing.

Nelle tabelle che seguono sono presenti i valori delle *performance* di ATM consuntivati al 31.12.2010 e con obiettivo al 31.12.2011.

1.1 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Informazioni al pubblico

% MEZZI DI SUPERFICIE DOTATI DI ANNUNCIO SONORO DI FERMATA*

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Servizio di superficie	100%	100%

* L'indicatore rappresenta la percentuale di copertura dei mezzi della rete di superficie.

Regolarità

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO*

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Servizio di superficie	98,7%	≥ 88,0%
Servizio metropolitano	99,4%	≥ 98,0%

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

Le corse programmate sono quelle previste dal programma di esercizio a calendario con le varianti dovute ai rinforzi ed alle soppressioni programmate.

Non sono conteggiate le corse perse a causa di scioperi e le corse perse per cause non di responsabilità di ATM. L'obiettivo è quello definito dal precedente Contratto di Servizio in quanto, al momento della chiusura dei testi della presente edizione della *Carta della Mobilità*, l'obiettivo per l'anno 2011 fissato dal nuovo Contratto era in fase di perfezionamento da parte del Comitato Tecnico congiunto tra ATM Servizi e Comune di Milano.

PUNTUALITÀ*

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Servizio di superficie	97,7%	≥ 90,0%
Servizio metropolitano	98,5%	≥ 95,0%

* L'indicatore di puntualità rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e a 3' per le linee metropolitane.

L'obiettivo è quello definito dal precedente Contratto di Servizio in quanto, al momento della chiusura dei testi della presente edizione della *Carta della Mobilità*, l'obiettivo per l'anno 2011 fissato dal nuovo Contratto era in fase di perfezionamento da parte del Comitato Tecnico congiunto tra ATM Servizi e Comune di Milano.

REGOLARITÀ IN FREQUENZA*

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Servizio di superficie	77,8%	78,0%
Servizio metropolitano	96,7%	97,0%

* L'indicatore di regolarità in frequenza misura in termini percentuali il rispetto della frequenza calcolata in tutte le fermate con una tolleranza di 3 minuti.

L'obiettivo è stato stabilito internamente in quanto, al momento della chiusura dei testi della presente edizione della *Carta della Mobilità*, l'obiettivo per l'anno 2011 fissato dal nuovo Contratto era in fase di definizione da parte del Comitato Tecnico congiunto tra ATM Servizi e Comune di Milano.

Comfort

AFFOLLAMENTO*

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Linee di superficie	48,1%	≤ 70,0%
Linee metropolitane	59,8%	≤ 80,0%

* 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 nel periodo in cui è in vigore l'orario invernale nella sezione di massimo carico; la rilevazione viene effettuata tra le ore 7.00 e le ore 9.00.

Accessibilità

ACCESSIBILITÀ DI MEZZI E STAZIONI METRO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA

	31.12.2010	Obiettivo 2011
% mezzi di superficie dotati di pedana (rampa manuale estraibile)	76,1%	76,5%
% stazioni metro dotate di ascensori e/o montascale dalla superficie al piano banchina e viceversa	64,5%	64,5%

ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO METROPOLITANO AI PASSEGGERI CON DISABILITÀ VISIVA

	31.12.2010	Obiettivo 2011
% stazioni dotate di annuncio sonoro di fermata	91,0%	100%
% stazioni dotate di pavimenti sensibili a centro banchina fra le due Unità di Trazione del treno	93,0%	97,0%
% treni dotati di annuncio sonoro di fermata	17,2%	25,0%

Ambiente

% MOTORIZZAZIONI SUL TOTALE DEL PARCO AUTOBUS*

Motorizzazione	31.12.2010	Obiettivo 2011
Euro 2	0,0%	0,0%
Euro 2 con filtro catalitico antiparticolato	21,4%	19,5%
Euro 3	7,9%	0,0%
Euro 3 con filtro catalitico antiparticolato	46,3%	53,3%
Euro 4	0,2%	0,2%
Euro 4 con filtro catalitico antiparticolato	0,2%	0,2%
Euro 5	0,2%	0,2%
EEV Ecobus	23,8%	26,6%

* Indicatore del D.P.C.M. 30.12.1998.

Sicurezza

INCIDENTALITÀ - SINISTRI PASSIVI OGNI 1.000.000 DI CHILOMETRI*

Tipo di vetture	31.12.2010	Obiettivo 2011
Tram	10,4	≤ 19,9
Filobus	21,5	≤ 31,4
Autobus	18,1	≤ 24,4
Metropolitana	5,5	≤ 6,9

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

NUMERO DI TELECAMERE NELLE STAZIONI METRO*

Linea	31.12.2010	Obiettivo 2011
M1	1.173	1.173
M2	782	782
M3	632	632
Totale	2.587	2.587

*L'obiettivo relativo al numero di telecamere da installare nelle stazioni della metropolitana è stato raggiunto in anticipo rispetto a quanto previsto dal Contratto di Servizio.

% AUTOBUS DOTATI DI IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Autobus	62,2%	67,1%

1.2 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA

I valori riportati nella tabella si riferiscono complessivamente al servizio a chiamata che ATM Servizi svolge a Milano, a Basiglio e a Peschiera Borromeo.

Comfort

	31.12.2010	Obiettivo 2011
CLIMATIZZAZIONE*	100%	100%
ACCESSIBILITÀ AI TITOLI DI VIAGGIO vendita dei documenti di viaggio a bordo vettura	disponibile	disponibile

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

Accessibilità

	31.12.2010	Obiettivo 2011
ACCESSIBILITÀ PER PASSEGGERI CON DISABILITÀ MOTORIA		
percentuale di soddisfazione delle richieste di trasporto da parte dei clienti con disabilità motoria	100%	100%

Sicurezza

	31.12.2010	Obiettivo 2011
INCIDENTALITÀ*	2,2	≤ 24

* 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.

1.3 I PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO E LA SOSTA SU STRADA

Disponibilità del servizio

	31.12.2010	Obiettivo 2011
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI BIGLIETTAZIONE E PAGAMENTO*		
- varchi in ingresso e in uscita:	96,0%	
- casse automatiche:	95,0%	≥ 98,0%
DISPONIBILITÀ DEGLI IMPIANTI DI STRUTTURA (ascensori) **	98,1%	≥ 98,0%

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

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

Accessibilità

	31.12.2010	Obiettivo 2011
ACCESSIBILITÀ DELLE STRUTTURE AI CLIENTI CON DISABILITÀ MOTORIA		
percentuale dei parcheggi dotati di sistemi per l'accesso ai clienti disabili	100%	100%

POSTI RISERVATI AI CLIENTI CON DISABILITÀ*

Denominazione parcheggio	Numero posti totali all'interno del parcheggio al 31.12.2010	Numero posti riservati ai clienti con disabilità al 31.12.2010	Numero posti riservati ai clienti con disabilità previsti dal D.M. 236/89
Einaudi	727	18	14
Famagosta	2.201	45	44
S. Donato Paulese	998	20	19
S. Donato Emilia	973	22	19
Cascina Gobba**	1.387	15	27
Lampugnano	1.800	36	36
Bisceglie	1.349	32	26
Molino Dorino	1.658	36	33
Romolo multipiano	270	7	5
Caterina da Forlì	399	7	7
Gessate	442	10	8
Cologno Nord	614	12	12
Crescenzago	544	10	10
Forlanini	334	6	6
Molinetto di Lorenteggio	412	9	8
Romolo	245	5	4
S. Leonardo	230	8	4
Quarto Oggiaro	544	17	10
Maciachini	439	9	8

* 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.

** Il parcheggio di Cascina Gobba nel corso del 2011 sarà oggetto di interventi di riqualificazione per mezzo dei quali il numero dei posti riservati ai clienti con disabilità sarà adeguato a quanto previsto dal D.M. 236/89.

TUA, MIA E NOSTRA
YOURS, MINE AND OURS



**PROVA GUIDAMI,
IL CAR SHARING DI MILANO.**

*Accedi liberamente a corsie preferenziali e ZTL.
Parcheggi gratis su strisce gialle e blu.*

*A partire da **2,20 €/ora***

*Vai su **www.guidami.net***



Numero verde: 800 80 81 81



1.4 IL SERVIZIO DI CAR SHARING

Assicurazione

	31.12.2010	Obiettivo 2011
COPERTURA ASSICURATIVA	totale	totale

Informazioni al pubblico

	31.12.2010	Obiettivo 2011
Sito web interattivo	disponibile	disponibile
News sul sito	disponibili	disponibili

Interoperabilità

	31.12.2010	Obiettivo 2011
INTEROPERABILITÀ CON ALTRI SERVIZI NAZIONALI DI CAR SHARING	Totale adesione al circuito nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing)*	Totale adesione al circuito nazionale ICS (Iniziativa Car Sharing)

* Per informazioni su ICS si veda all'interno della parte III della presente edizione il paragrafo 4.1 del capitolo 4. GuidaMi, il servizio di *car sharing*.



LA C

IL SE

ATM: 80 A

INTRO



L'ASCOLTO DEL CLIENTE

1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI E L'ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposto a verifica.

Tutte le segnalazioni della clientela, da qualsiasi canale provengano (web, Numero Verde, posta, fax, consegne a mano), sono gestite tramite piattaforma SAP a cui accedono tutti i settori aziendali. Il sistema garantisce l'affidabilità dell'intero processo e un monitoraggio puntuale dei tempi di risposta al cliente.



Nel 2010 sono pervenuti complessivamente 18.808 reclami, con un decremento rispetto al 2009 di 992 reclami pari al 5%.

Nel *ranking* per categoria al primo posto si trovano i reclami per la Puntualità/regolarità e frequenza del servizio che fanno registrare un incremento del 20,5% rispetto al 2009; tale incremento è dovuto ai reclami pervenuti nell'ultimo bimestre dell'anno per le linee di superficie, a seguito della ristrutturazione della rete per l'apertura dei cantieri della nuova Linea M5 avviati a novembre.

Si segnala un generale decremento di tutte le altre categorie, in particolare la significativa diminuzione dei reclami relativi all'Informazione, pari a -57%, grazie al grande sviluppo dei sistemi di Infomobilità di ATM; in forte diminuzione anche i reclami relativi all'Impatto ambientale che si attestano a -39%.

Il tempo medio di risposta alle comunicazioni della clientela nel 2010 è stato pari a 4,3 giorni, valore inferiore a quello rilevato nel 2009 pari a 7 giorni.

Categorie	Numero reclami 2010
Puntualità, regolarità e frequenza del servizio - totale	7.789
<i>reclami relativi al servizio di superficie</i>	6.650
<i>reclami relativi al servizio della metropolitana</i>	1.088
<i>reclami per sciopero</i>	51
Accessibilità mezzi, impianti – documenti di viaggio	2.866
Comportamento personale front line	2.542
Informazione	1.333
Comfort	954
Rete di superficie	663
Tariffe e regolamenti	439
Sicurezza	420
Impatto ambientale	283
Parcheggi e SostaMilano	275
Varie	1.244
TOTALE	18.808

Le richieste di informazioni pervenute nel 2010 sono 293.742, valore che rispetto all'anno precedente registra un decremento pari al 33% dovuto al potenziamento di tutti i canali di informazione. In particolare la diminuzione delle richieste pervenute attraverso il canale più utilizzato dai clienti, rappresentato dal Numero Verde, è riconducibile al sito web scelto come alternativa per avere notizie complete e tempestive sul servizio ATM.

2. SPORGERE UN RECLAMO, FORNIRE UN SUGGERIMENTO

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

Per tutelare il cliente e garantire il miglioramento continuo del servizio, ATM mette a disposizione diversi canali di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento: il Numero Verde, i moduli presenti sul sito internet e il modulo cartaceo che può essere inviato per posta, via fax oppure consegnato a mano.

Le informazioni che pervengono ad ATM attraverso questi canali sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazione con i Clienti, a cui ci si può rivolgere di persona negli orari di apertura al pubblico sotto indicati. Il processo di risposta ai reclami fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001, periodicamente sottoposto a verifica. I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

ATTRAVERSO IL NUMERO VERDE

È possibile sporgere un reclamo o fornire un suggerimento attraverso il Numero Verde 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30.

ATTRAVERSO IL SITO WWW.ATM.IT

Sul sito di ATM sono disponibili i moduli predisposti per l'invio dei reclami e dei suggerimenti. Ciascun modulo, facilmente raggiungibile dalla *home page*, è ampiamente dettagliato per permettere la più rapida compilazione; lo spazio a disposizione per la descrizione è stato recentemente ampliato e portato a 800 battute.

I messaggi pervenuti vengono raccolti dall'Ufficio Relazione con i Clienti.

ATTRAVERSO IL MODULO CARTACEO

Il cliente può inviare i propri reclami e i propri suggerimenti anche attraverso il modulo cartaceo *Comunicazioni della clientela*, in distribuzione presso tutti gli ATM POINT, in metropolitana presso le cabine degli Operatori di Stazione, nei parcheggi alle cabine del personale di servizio.

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

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

- direttamente agli ATM POINT, alle cabine degli Operatori di Stazione o del personale in servizio ai parcheggi;
- per posta ad ATM S.p.A. Ufficio Relazione con i Clienti
ATM POINT Stazione metropolitana Duomo M1-M3
Piazza Duomo – 20121 – MILANO;

- recandosi di persona all'Ufficio Relazione con i Clienti all'indirizzo sopra indicato, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30;
- per fax al numero 02.48.03.30.35.

Tempo medio di risposta ai reclami

31.12.2010	Obiettivo 2011
4,3 giorni	<7 giorni

Numero Verde

	Obiettivo 2010	31.12.2010	Obiettivo 2011*
chiamate gestite da operatore entro 20 secondi	≥ 80,0%	89,1%	≥ 80,0%
chiamate gestite da operatore entro 30 secondi	≥ 95,0%	94,3%	≥ 95,0%
% di risposte sulle chiamate	≥ 95,0%	95,6%	≥ 95,0%

* È in corso una revisione dei livelli di servizio che si stima possa entrare in vigore dal 2012.



www.atm.it



numero verde 800.80.81.81
toll free number

COMUNICAZIONI DELLA CLIENTELA/CUSTOMER COMMUNICATION

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO/Please write in BLOCK CAPITALS)

MITTENTE/SENDER

Nome e Cognome/Name and Surname _____

Indirizzo/Address _____

Città/Town _____ CAP/Postcode _____ Stato/State _____

Telefono/Telephone _____ E-mail _____

OGGETTO/ SUBJECT

Reclamo/Complaint Segnalazione-Suggerimento/Report-Proposal Rimborso/Refund

DESCRIZIONE/DESCRIPTION

Data/Date _____ Ora/Time _____ Linea/Line _____ Numero vettura/Vehicle nr _____

Direzione/Direction _____ Località/Place _____

Fermata-Stazione-Parcheggio/Stop-Station-Parking _____

N° Distributore automatico biglietti/ricariche (rilevabile dalle targhette poste sulle macchine)/Automatic ticketing machine nr (shown in the plates on the machines) _____

In caso di rimborso ATM procede con l'invio di/ In case of refund ATM sends:

Assegno/Cheque

Bonifico – segnalare il Codice Iban o Swift/Bic/ Bank Transfer – please indicate the Iban or Swift/Bic code

(indicare la modalità prescelta/please indicate the procedure you prefer)

Più saranno dettagliate queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta/Please give full details to receive a clear reply.

DETTAGLI/ DETAILS

Data/ Date _____ Firma/ Signature _____

Spedisci questo modulo per posta o fax oppure lo consegni presso gli ATM Point o gli operatori di stazione in metropolitana. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali.
Please send this information by mail or fax or deliver it to an ATM Point or a station agent in the metro. We thank you for your collaboration and inform you that your data will be processed in accordance with Article 13 of Legislative Decree no. 196 dated 30 June 2003 (Personal Data Protection Code).

Direzione Marketing e Comunicazione – Customer Care – Relazione con i Clienti
ATM Point Stazione M1- M3 DUOMO - Piazza del Duomo - 20121 Milano
Numero Verde 800-80.81.81 - Sito Internet www.atm.it - FAX 02.4803.3035





3. LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

ATM esegue ogni anno indagini sulla soddisfazione del cliente. Utilizza un modello definito nel corso del 2008 a seguito di un'analisi comparata tra le principali aziende europee, che prevede:

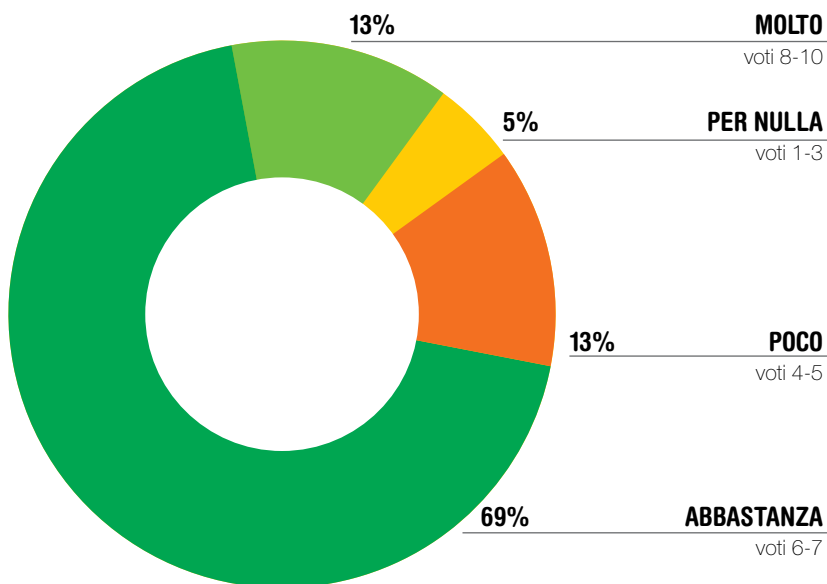
- 2.600 interviste *face to face* a bordo dei mezzi o nei pressi delle fermate di superficie e/o sulle banchine della metropolitana;
- le interviste sono distribuite nell'arco di una settimana tipo, dal lunedì al venerdì e in 5 fasce orarie (di punta e di morbida) dalle ore 7.30 alle 22.00 circa, in modo da cogliere l'esperienza del cliente nei diversi contesti e/o condizioni di fruizione del servizio durante il corso della giornata;
- la ricerca segue una logica per linea, sono infatti monitorate le 16 principali linee di superficie urbana tra autobus, filobus e tram¹¹ e le tre linee della metropolitana;
- i dati sulla soddisfazione sono poi ponderati secondo la percentuale media di carico delle diverse linee.

Nell'indagine svolta a ottobre 2010 a cura di GFK-Eurisko, la percentuale dei clienti che si dichiara molto o abbastanza soddisfatta è dell'82%.

¹¹ Le linee di superficie oggetto del monitoraggio sono le seguenti: 3, 4, 12, 14, 15, 31, 50, 54, 56, 61, 70, 73, 90, 91, 94, 95.

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER ATM

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



AREA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

82%

molto + abbastanza soddisfatti

VOTO MEDIO: 6,3

Dati rilevati nel mese di ottobre 2010 a cura di GFK-Eurisko.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRINCIPALI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

	Soddisfazione (%molto + abbastanza)
facilità di acquisto biglietti	92
facilità di salita e discesa dai mezzi	89
cortesìa del personale ATM	82
qualità della guida	82
display elettronici alle fermate con i minuti di attesa	81
comodità dei posti a sedere	75
informazioni ai clienti	74
sicurezza contro il rischio di incidenti	74
regolarità e puntualità del servizio	67
frequenza delle corse	67
pulizia della vetture	63
climatizzazione	61
pulizia delle fermate e delle stazioni	59
sicurezza contro il rischio di furti e aggressioni	57
affollamento delle vetture	48

Dati rilevati nel mese di ottobre 2010 a cura di GfK-Eurisko.

NUMERI UTILI E CONTATTI

NUMERI UTILI E CONTATTI

Telefono

Reclami e suggerimenti	Numero Verde 800.80.81.81 gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30
Informazioni	Numero Verde 800.80.81.81 gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30
Vendita biglietti e abbonamenti	
Ufficio Supporto Clienti	02.48.03.83.45/46
Risarcimenti in caso di sinistri	02.48.03.75.67 (valido per le denunce); 02.48.03.76.16 (valido esclusivamente per il contatto con il liquidatore). Il servizio di ricevimento via telefono è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30
Oggetti smarriti sui mezzi ATM	02.88.45.39.00/08/09
Ufficio Stampa	02.48.03.94.45

Indirizzo	Di persona	Sito internet/ e-mail/fax
ATM S.p.A. – Direzione Marketing e Comunicazione Relazione con i Clienti ATM POINT Stazione Metropolitana Duomo M1-M3 Piazza Duomo, 20121, MILANO	Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30	Moduli on line sul sito www.atm.it Fax: 02.48.03.30.35
ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN Triennale M1-M2, Garibaldi FS M2, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2	Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 19.15	
ATM POINT Duomo M1-M3, Cadorna FN Triennale M1-M2, Garibaldi FS M2, Centrale FS M2-M3, Loreto M1-M2, Romolo M2	Presso tutti gli ATM POINT da lunedì a sabato, dalle 7.45 alle 19.15	L'elenco delle rivendite ATM è consultabile sul sito www.atm.it attraverso il quale è possibile anche abbonarsi.
ATM S.p.A. – Direzione Sosta e Parcheggi e Supporto Clienti Viale Stelvio, 2, 20159, Milano	Viale Stelvio, 2 Milano da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.00 orario continuato; sabato dalle 8.00 alle 12.30	e-mail: SPSSupportoClienti@atm.it ; Fax: 02.48.03.82.70
ATM S.p.A. – Direzione Affari Legali e Societari Viale Molise, 60 20137 Milano	Viale Molise, 60 Milano da lunedì a giovedì, dalle 9.00 alle 12.00	e-mail: coordpratiche@atm.it Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90 Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61
Comune di Milano Ufficio Oggetti Rinvenuti Via Friuli, 30 20135 Milano	Via Friuli, 30 da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 16.00 (orario continuato)	www.comune.milano.it , sezione <i>Servizi on line</i> , pagina <i>Oggetti rinvenuti</i>
ATM S.p.A. – Direzione Marketing e Comunicazione Ufficio Stampa Foro Buonaparte, 61 20121 Milano		e-mail: ufficiostampa@atm.it Fax: 02.48.03.93.32

Telefono

Radiobus

Informazioni:

- Numero Verde 800.80.81.81

Prenotazione:

- call center 02.48.03.48.03

- SMS al numero

335.78.72.571

Radiobus di Quartiere

Chiamata/prenotazione:

call center 02.48.03.48.03

GuidaMi

Informazioni:

Car sharing

Numero verde 800.80.81.81

BikeMi

Informazioni:

Bike sharing

Numero Verde 800.80.81.81

Indirizzo

Di persona

Sito internet/ e-mail/fax

Sito internet: www.atm.it
Prenotazione:
- fax 02.45.46.73.28
- modulo on line sul sito
internet www.atm.it

Sito internet: www.atm.it

Sito internet: www.guidami.net

Sito internet: www.bikemi.it
e-mail: info@bikemi.it





Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Direzione Marketing e Comunicazione
Foro Buonaparte, 61 – 20121 – MILANO
Progetto grafico: Dondina Associati
Foto: Archivio Fotografico ATM
Stampa: Grafica Metelliana S.p.A. Cava de' Tirreni (SA)
Milano, luglio 2011