



# Carta della mobilità 2008

ATM





## **Cos'è la Carta della Mobilità**

La Carta della Mobilità, elaborata annualmente, è uno strumento di informazione e comunicazione che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini/clienti che ne fruiscono, definisce gli standard di qualità di riferimento e dichiara gli impegni per il miglioramento del servizio.

Con il Piano d'Impresa 2008-2010 ATM rinnova la propria identità di azienda socialmente responsabile, garantendo con azioni sistematiche il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri clienti, della città e dei cittadini, delle istituzioni, del territorio e dell'ambiente.

## I principi a cui si ispira

Con la Carta della Mobilità, ATM si impegna a erogare il proprio servizio secondo i seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

ATM offre un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione nei confronti di singole categorie o fasce sociali.

### **Correttezza**

ATM esegue periodiche indagini per verificare il livello di qualità erogata confrontandola con i valori promessi, al fine di porre in essere le azioni per mantenere l'impegno assunto con il cliente.

### **Partecipazione e trasparenza**

ATM instaura un rapporto costante e continuo con i suoi clienti, informandoli sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio.

Il cliente ha diritto di avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio. A esso è garantita la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per migliorare la qualità del servizio stesso.

ATM ascolta costantemente le esigenze della propria clientela e del potenziale utilizzatore, mettendo in atto tutte le azioni sistematiche in grado di soddisfarle.

### **Efficienza ed efficacia**

ATM si impegna a offrire un servizio che risponda sempre più alle esigenze della propria clientela e a ricercare, nel contempo, una migliore economicità nella gestione delle risorse impiegate.

### **Rispetto dell'ambiente**

ATM, consapevole del ruolo svolto nell'ambito della mobilità, si impegna al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.



## Indice

<b>1. ATM si presenta</b>	<b>7</b>
La mission e i valori	8
ATM in numeri	9
Il sistema delle certificazioni	10
<b>2. ATM, un'azienda socialmente responsabile</b>	<b>11</b>
Il personale	13
Il cliente	14
La comunità	15
L'ambiente	17
<b>3. La qualità del servizio: il Piano d'Impresa 2008-2010</b>	<b>18</b>
Puntualità e frequenza	18
Sicurezza	19
Comfort e accessibilità	21
Informazione e relazione con il cliente	25
Ambiente e riduzione dei consumi	27
<b>4. Gli impegni per il 2008</b>	<b>31</b>
<b>Dove trovare la Carta della Mobilità</b>	<b>38</b>

# 1.

## ATM si presenta

ATM: 8.669 persone, 2.909 mezzi e 1.347,9 km di rete che ogni giorno permettono a più di 1.700.000 persone di spostarsi con il mezzo pubblico. Da oltre 75 anni offre alla città di Milano e al suo hinterland il proprio servizio, sviluppato nel tempo attraverso quattro modalità di trasporto (metropolitana, autobus, tram e filobus) ed esteso su una rete capillare che attualmente raggiunge 72 comuni.

Nel corso degli anni, al servizio metropolitano e di superficie si sono aggiunti il servizio a chiamata Radiobus e il collegamento automatico Cascina Gobba M2-Ospedale S. Raffaele, la gestione delle aree di sosta (28.437 posti) e dei parcheggi di corrispondenza (15.976 posti).

ATM S.p.A. è a capo di un gruppo formato da nove società a cui afferiscono le molteplici e specialistiche attività legate al trasporto pubblico e, più in generale, alla mobilità sostenibile in Italia e all'estero.

## **La mission e i valori**

ATM opera quotidianamente al fine di “essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività nel pieno rispetto dell’ambiente e al passo con i continui mutamenti socioterritoriali”.

ATM si impegna a erogare il proprio servizio nel rispetto dei seguenti valori espressi nel Codice Etico aziendale:

### **La qualità della 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”.

## ATM in numeri (dati aggiornati al 31.12.2007)

<b>TERRITORIO SERVITO</b>	<b>948 km<sup>2</sup></b>
<b>COMUNI SERVITI</b>	<b>72</b>
<b>POPOLAZIONE RESIDENTE</b>	<b>2.627.284</b>

**621.489.488 I PASSEGGERI TRASPORTATI NEL 2007**

**110 LINEE ORDINARIE**, di cui:

<b>Superficie urbana</b>	<b>70</b>
Linee tranviarie	18
Linee automobilistiche	49
Linee filoviarie	3
<b>Superficie interurbana</b>	<b>37</b>
Linee tranviarie	2
Linee automobilistiche	35
<b>Linee metropolitane</b>	<b>3</b>

**1.347,9 KM DI RETE** così suddivisi:

<b>Superficie urbana</b>	<b>717,7</b>
Linee tranviarie	261,5
Linee automobilistiche	415,8
Linee filoviarie	40,4
<b>Superficie interurbana</b>	<b>556,1</b>
Linee tranviarie	27,8
Linee automobilistiche	528,3
<b>Linee metropolitane</b>	<b>74,1</b>

**2.909 I VEICOLI IN DOTAZIONE**, di cui:

Tranviari	527
Automobilistici	1.417
Filoviari	155
Metropolitani	729
Radiobus	81

**ETÀ PARCO AUTOBUS URBANO**  
**KM PERCORSI ANNO**

6,3 anni  
144.238.138

## Il sistema delle certificazioni

Adeguando il proprio sistema di gestione aziendale agli standard di qualità previsti dalla normativa in vigore, ATM ha definito una propria Politica per la Qualità allo scopo di rendere sempre più efficiente l'organizzazione in ogni settore aziendale, di rispondere in modo soddisfacente alle esigenze di tutti i suoi interlocutori e di ridurre al minimo l'impatto sull'ambiente. Ha quindi intrapreso, a partire dal 2001, un processo di certificazione in virtù del quale è giunta alla definizione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard previsti dalle norme internazionali ISO 9001 (*Sistemi di gestione per la qualità*) e ISO 14001 (*Sistemi di gestione ambientale*).

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);
- la manutenzione e la gestione degli impianti e delle infrastrutture necessarie all'esercizio del trasporto pubblico locale, compresi i sistemi di sicurezza;
- la costruzione delle infrastrutture delle linee filo-ferro-tranviarie e dei sistemi di gestione del traffico.

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

# 2.


## ATM, un'azienda socialmente responsabile

Come dichiarato nel Codice Etico aziendale, “le Società del gruppo si impegnano a contribuire al benessere, alla qualità della vita e alla crescita della comunità nella quale operano attraverso l'erogazione di servizi efficienti, tecnologicamente avanzati, socialmente rilevanti e rispettosi dell'ambiente e della salute pubblica”.

Per ATM essere socialmente responsabile vuol dire, in primo luogo, tener fede in maniera costante e coerente, sia all'interno sia all'esterno della propria organizzazione, ai valori e alle linee di comportamento che compongono l'identità del Gruppo di cui è a capo: legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

Significa tener conto nelle scelte strategiche e nella prassi quotidiana di tutti gli attori che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti nella sua attività: i propri collaboratori, i clienti, la comunità cioè i cittadini, la città, le istituzioni. Ciò implica la consapevolezza del fatto che le scelte e le politiche intraprese oggi hanno effetti, diretti e indiretti, immediati e futuri, sull'ambiente e sulla vivibilità della città. Per questo l'azienda impegna in maniera efficace ed efficiente le risorse a disposizione avendo quale traguardo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.

Responsabilità sociale per ATM significa dare valore alla persona: tutelando e valorizzando le risorse



umane di cui si avvale, dando centralità al cliente con l'offerta di servizi di qualità che rispondano in maniera efficiente alle sue esigenze, sostenendo la comunità nella quale opera e partecipando alla vita pubblica della sua città.

ATM è attualmente al centro di un cambiamento, di un passaggio fondamentale verso un modello operativo e culturale più dinamico che le consenta di esprimere in modo sempre più sinergico e incisivo la propria responsabilità sociale.

L'azienda è chiamata a cambiare, a rinnovarsi perché, con il tempo, è mutata la realtà in cui opera, sono mutati il panorama sociale, la domanda di trasporto, l'offerta di tecnologia, l'ambiente: essere responsabile significa per ATM tener conto, nello svolgimento e nell'erogazione del proprio servizio, dei cambiamenti occorsi e degli effetti e delle istanze da essi determinati; vuol dire dunque rinnovarsi al passo con i mutamenti socioterritoriali della realtà a cui rivolge il proprio servizio. Per ATM queste sono le condizioni indispensabili per produrre sviluppo sostenibile.

## Il personale

Tutti i collaboratori di ATM improntano la propria attività, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, al rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico, che costituisce l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità del Gruppo.

ATM è consapevole che l'eccellenza si raggiunge soprattutto a partire dalla valorizzazione delle conoscenze e delle competenze interne: a tale fine programma ed attua corsi rivolti a tutto il personale nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento professionale, fattori trainanti nella strategia di crescita e di sviluppo dell'azienda. Il contesto di riferimento è quello dell'impegno responsabile, di un nuovo approccio al lavoro, dell'innovazione dei processi e delle tecnologie.

Campus ATM è la struttura certificata ISO 9001:2000 e accreditata nel 2006 dalla Regione Lombardia, che cura la progettazione e l'erogazione di attività di formazione e orientamento per il trasferimento della *mission*, dei valori e del *know-how* aziendali; Campus collabora costantemente con le principali realtà accademiche di Milano.

L'azienda offre sostegno sociosanitario ai propri dipendenti per mezzo di un sistema articolato di servizi alla persona, con lo scopo di rispondere concretamente ai loro bisogni, di prevenire, controllare e contribuire alla soluzione di situazioni di disagio, concorrendo alla creazione di benessere all'interno dell'organizzazione. Assicura al proprio personale una serie di *benefit* tra cui gli asili nido aziendali e l'accesso alla Fondazione ATM, ente senza fini di lucro sostenuto dall'azienda.

e dagli associati. Nel corso del 2007 ha avviato nuove iniziative di assistenza sociale mirate, in particolare, al ricollocamento o al reinserimento lavorativo di risorse in situazioni di difficoltà sociosanitaria e all'orientamento alla scelta del sistema previdenziale più adeguato alle singole situazioni. ATM adotta politiche per la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e gestisce le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro.

## **Il cliente**

Il cliente di ATM dispone di un servizio garantito tutti i giorni dell'anno (Capodanno, Natale e 1° maggio compresi), potenziato con l'aumento della frequenza delle corse in concomitanza a eventi e a manifestazioni speciali.

L'accessibilità al servizio è favorita da una rete capillare di rivendite e da un'ampia ed articolata offerta di tariffe e di documenti di viaggio, studiata per rispondere alle esigenze di ogni tipologia di cliente.

Al centro degli impegni e degli obiettivi aziendali, il cliente di oggi è più attento alla qualità, è più preoccupato per la propria sicurezza, più abituato al trasporto comodo ed è più sensibile agli aspetti ecologici. Tale profilo risulta dalle indagini di *customer satisfaction* che ATM effettua periodicamente per conoscere i bisogni e le esigenze del cliente. Nell'ottica di soddisfarne al

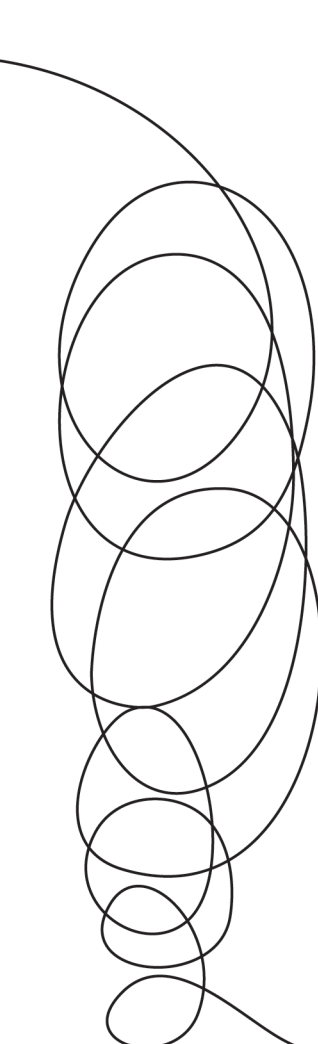
meglio istanze e aspettative e, quindi, di rendere sempre più attrattiva la propria offerta, l'impegno dell'azienda è costantemente rivolto alla cura del comfort di viaggio, a garantire la sicurezza personale, al tema dell'accessibilità dei mezzi e delle strutture, con particolare attenzione agli anziani, alle persone con disabilità, a chi si sposta con i bambini e, in generale, a chi può avere difficoltà di movimento. Si concentra inoltre su politiche che le consentano di ridurre il più possibile l'impatto sull'ambiente per garantire una sempre migliore qualità della vita e vivibilità della città. Per accedere alle informazioni sul servizio, il cliente di ATM dispone di un articolato sistema di comunicazione e di infomobilità in continuo sviluppo grazie alle potenzialità del web e della telefonia mobile.

## **La comunità**

ATM è attenta alla qualità della vita della comunità, cioè della città e dei cittadini, espressione di interessi, di istanze e di bisogni diversi e in continua evoluzione.

Da sempre offre spazi di visibilità a campagne e progetti promossi dalle istituzioni locali, contribuisce alla realizzazione di eventi culturali, ludici e sportivi organizzati a Milano e ispirati ai valori della socialità e della partecipazione come la tradizionale *Stramilano*, *Parco in... Comune 2008*, *Milano Aperta d'Agosto*, per citarne soltanto alcuni.

In linea con le politiche di responsabilità sociale rivolte alle persone che vivono in situazioni di



disagio, sostiene iniziative di solidarietà offrendo visibilità o sponsorizzando direttamente l'attività di associazioni impegnate nel settore del sociale e del volontariato. *Buon Samaritano* è un progetto di aiuto, realizzato in collaborazione con la Fondazione Fratelli di San Francesco d'Assisi e riservato alle persone senza fissa dimora, accolte durante le notti invernali su un autobus appositamente allestito e assistite da volontari e da personale medico.

Dal 2005 l'azienda collabora con il Comune di Milano al progetto *Piano Anticaldo Estate Amica*, volto al sostegno e al soccorso degli anziani soli in città durante i mesi estivi.

Da diversi anni propone alle scuole di Milano e della provincia iniziative gratuite, quali *In viaggio con ATM* e *Scuolaintram*, che hanno come scopo l'educazione all'uso del trasporto pubblico.

*In viaggio con ATM* offre la possibilità di visitare i depositi, le officine aziendali e le Sale Operative per conoscere da vicino il lavoro delle persone che quotidianamente operano per "far muovere" la città.

Per l'iniziativa *Scuolaintram*, organizzata in collaborazione con il Comune e con la Polizia Locale, l'azienda mette a disposizione una vettura tranviaria speciale adibita ad aula itinerante che permette agli alunni di visitare la città percorrendone le vie lungo più itinerari appositamente studiati.

Sensibile alle politiche istituzionali di apertura e di incentivazione della professionalità giovanile, avvalendosi dell'ormai collaudato rapporto di collaborazione e di scambio con il mondo universitario, ATM offre agli studenti, laureati o laureandi, la possibilità di svolgere *stage* formativi all'interno dei diversi settori aziendali.

## L'ambiente

ATM ha intrapreso un'attenta politica di sostenibilità ambientale al fine sia di ridurre l'impatto del proprio operare e di migliorare la produttività dei suoi servizi, sia di salvaguardare la qualità della vita dei cittadini e la vivibilità del territorio. A questo tema dedica una parte consistente delle proprie risorse non solo perché richiesto dalle normative europee e nazionali ma, soprattutto, perché risponde ai valori etici a cui essa si ispira nello svolgimento della sua attività.

ATM concretizza il proprio impegno per l'ambiente attraverso:

- il costante rinnovo del parco mezzi;
- il continuo investimento nella trazione elettrica;
- l'attenzione alle infrastrutture che si realizza nella programmazione degli interventi mirati alla manutenzione e al rinnovo degli impianti, al mantenimento dei livelli di sicurezza e all'ottimizzazione della loro funzionalità e, di conseguenza, al miglioramento degli impatti ambientali;
- la sperimentazione di soluzioni tecniche all'avanguardia finalizzate sia alla riduzione delle emissioni inquinanti, sia a una gestione economicamente più vantaggiosa del sistema di trasporto;
- l'offerta di servizi per la mobilità sostenibile cioè i parcheggi di corrispondenza, le aree di sosta e il *car sharing*.

# 3.

## La qualità del servizio: il Piano d'Impresa 2008-2010

Il Piano d'Impresa 2008-2010, passaggio fondamentale verso un nuovo modello operativo e culturale dell'azienda, concentra i propri investimenti per il miglioramento della qualità del servizio sui fattori critici evidenziati dal cliente relativamente a: puntualità e frequenza, sicurezza, comfort e accessibilità, informazione e relazione con il cliente, rispetto dell'ambiente.

### Puntualità e frequenza

Per garantire la puntualità e, nel contempo, incrementare le frequenze delle linee di superficie per adeguare il servizio alla domanda di trasporto, ATM programma i seguenti interventi:

- l'estensione del servizio di punta pomeridiano-serale fino alle 20, con un incremento delle corse del 20% sia in superficie sia in metropolitana;
- il potenziamento delle linee di collegamento tra i Comuni di prima fascia dell'hinterland e il Comune di Milano;
- il nuovo cadenzamento degli orari delle "linee di forza" tra le 8 e le 13 dei giorni festivi.

La frequenza di passaggio è stata fissata a 15 minuti e sincronizzata con quella delle tre linee metropolitane in modo tale da garantire ai clienti spostamenti senza inutili attese;

- il potenziamento delle *task force* di pronto intervento traffico, per migliorare la regolarità dei mezzi

influenzata negativamente dalle soste irregolari. I 25 operatori in servizio, che diventeranno 60 entro il 2010, intervengono su segnalazione della Sala Operativa, seguendo tutte le fasi necessarie alla ripresa del servizio, oltre a sanzionare l'automobilista responsabile;

- l'eliminazione progressiva del 70% dei tram da 35 metri dal centro città e la loro sostituzione con i nuovi tram da 26 metri; i tram cosiddetti 'lunghi' saranno utilizzati sulle linee di forza a maggior domanda di trasporto.

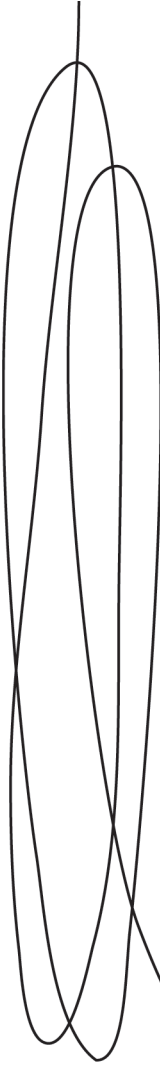
Inoltre, per migliorare la puntualità e la frequenza del servizio, è stato definito un nuovo indicatore: il rispetto del tempo di attesa previsto alla fermata.

## **Sicurezza**

Garantire i passeggeri, sia sotto l'aspetto della tutela personale (*security*) sia sotto l'aspetto della sicurezza del trasporto (*safety*), è uno dei punti cardine del Piano d'Impresa.

Per ciò che riguarda la sicurezza personale, ATM ha intensificato la sorveglianza e il controllo a bordo dei treni, nelle stazioni della metropolitana e sulla rete di superficie, attività svolta in collaborazione con le Forze dell'Ordine. Nel corso dell'anno essa sarà ulteriormente potenziata grazie al raddoppio del personale di controllo che passerà da 120 a 240 unità.

Inoltre, entro la fine del 2010, in tutte le stazioni M1 e M2 entreranno in funzione 2.500 nuove telecamere collegate alla Polizia di Stato, ai Vigili del Fuoco e ai Carabinieri.



Proseguiranno gli interventi di riconfigurazione dei treni (*revamping*) al fine di dotarli di vagoni intercomunicanti e di telecamere, per innalzare il livello di sicurezza soprattutto nelle ore a bassa affluenza di pubblico. Anche per la superficie il Piano d'Impresa ha programmato una serie di interventi sull'intero parco autobus al fine di dotarlo di sistemi di videosorveglianza e, contemporaneamente, investirà nell'acquisto di vetture equipaggiate di telecamere.

L'obiettivo è la consistente riduzione dei reati, degli atti vandalici e dell'abusivismo nelle aree ATM.

La sicurezza del trasporto è garantita dai processi manutentivi che coinvolgono tutte le tipologie di mezzi (tram, autobus, filobus, treni) e le infrastrutture (binari e linea aerea).

Il sistema di diagnostica avanzata Intellibus, installato su tutti i veicoli automobilistici di nuova acquisizione, consente di rilevare in modo continuo i parametri di funzionamento delle dotazioni di bordo, con effetti positivi sia sulla previsione e prevenzione di possibili guasti in linea sia sui tempi di manutenzione: permette infatti di individuare cosa si è guastato o cosa potrebbe guastarsi, riducendo i tempi di intervento. Nell'ottica dell'innalzamento degli standard di sicurezza dell'esercizio, in ATM continua è la sperimentazione di tecnologie all'avanguardia in grado di offrire un sempre maggior livello di affidabilità. È il caso degli scambi tranviari di nuova generazione, azionabili in lancio di corrente e in radiofrequenza adottati con il duplice obiettivo sia di migliorare la sicurezza dell'esercizio, grazie alla possibilità del loro controllo da postazione remota, sia di ridurre gli impatti acustici.

Per quanto riguarda la rete filoviaria, a seguito di un'ampia sperimentazione, ha preso recentemente

avvio il programma di rinnovo di tutti gli scambi che sarà completato nell'arco di un anno.

La circolazione in superficie e in metropolitana è costantemente controllata dalle quattro Sale Operative, i cui sistemi forniscono informazioni in tempo reale sulla localizzazione, sul distanziamento e sul carico delle vetture. Importanti investimenti sono stati stanziati dal Piano d'Impresa per la loro riconfigurazione tecnologica con l'obiettivo di migliorarne l'efficienza e il coordinamento; in particolare, per ciò che riguarda la superficie, la nuova Sala Operativa sarà pronta entro la fine del mese di giugno 2008, con un "corredo" tecnologico che renderà la trasmissione dei tempi di attesa in fermata ancora più attendibile.

## **Comfort e accessibilità**

Grazie all'impiego di consistenti risorse, ATM opera per aumentare il livello di comfort sia del proprio parco mezzi sia delle infrastrutture.

Il parco veicoli di superficie è stato oggetto, negli ultimi anni, di un programma di rinnovo: sono 89, tra Eurotram e Sirio, le vetture tranviarie di ultima generazione; la recente fornitura di 10 filobus Cristalis ha definito l'avvio di un nuovo corso per il parco filoviario che, lungo il prossimo triennio, sarà anch'esso al centro di un importante processo di svecchiamento; il parco autobus urbano, rinnovato per l'89% negli ultimi anni, si attesta all'età media di 6,3 anni.

I nuovi veicoli, completamente climatizzati, presentano un design innovativo e sono dotati di



pianale ribassato, di porte scorrevoli verso l'esterno e del sistema di annuncio di prossima fermata.

In questa direzione si muove il Piano d'Impresa che porterà, nell'arco del triennio 2008-2010, con un investimento complessivo di 592 milioni di euro, al rinnovo del parco veicoli con l'acquisto di 450 autobus, 57 tram, 60 filobus e 90 radiobus.

In metropolitana l'impegno per il miglioramento del comfort di viaggio è su due fronti: l'acquisto di nuove vetture e la riconfigurazione dei treni esistenti, attraverso gli interventi di *revamping*.

Nel corso del 2008 prenderà avvio la fornitura di 36 nuovi treni, i "Meneghino", climatizzati e intercomunicanti, che presteranno servizio su tutte e tre le linee. La fornitura è la più consistente dall'apertura delle linee metropolitane e incrementa del 30% il parco disponibile. Gli interventi di *revamping*, che riguarderanno 18 treni, oltre a consentire la completa revisione delle parti meccaniche, prevedono l'installazione dell'impianto di climatizzazione nel comparto passeggeri reso intercomunicante al fine di migliorare la mobilità e la distribuzione dei passeggeri all'interno delle vetture, di aumentare la capienza dei treni e, al tempo stesso, di rendere il viaggio più sicuro nelle ore di minor affluenza.

Con il Piano d'Impresa 2008-2010, ATM si è posta di raggiungere l'ambizioso obiettivo di passare dal 65% al 92% di mezzi climatizzati sul totale del parco circolante.

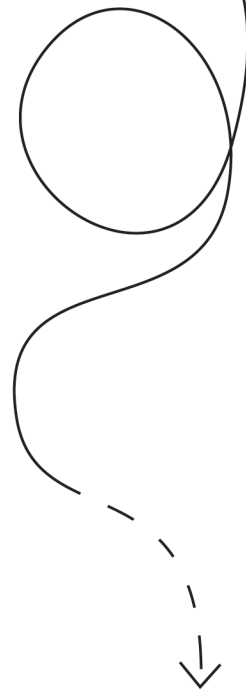
L'impegno di ATM si concentra, oltre che sui mezzi, anche sulle infrastrutture, in particolare sulle stazioni della metropolitana, al fine di garantirne un sempre maggior comfort e di

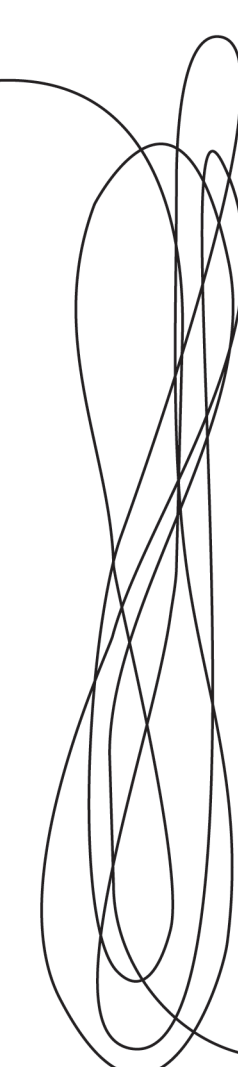
migliorarne la vivibilità. L'azienda ha programmato un importante intervento di *restyling* di 7 stazioni della metropolitana - Garibaldi, San Babila, Loreto, Porta Genova, Centrale, Sesto 1° maggio, Gorgonzola - che riguarderà la segnaletica, l'illuminazione, la pavimentazione, i materiali e i colori delle pareti.

A seguito della sperimentazione effettuata nel luglio 2007 nella stazione di San Babila, al fine di abbassare le temperature dell'aria in metropolitana durante i mesi caldi, sono stati recentemente installati impianti di raffrescamento ad acqua nebulizzata a Loreto M1, Cadorna M1 e M2 e prossimamente saranno presenti anche nelle stazioni di Duomo M1, Centrale M2 e Porta Venezia.

Anticipando uno dei progetti del Piano d'Impresa 2008-2010, ATM ha avviato a partire dalla fine del 2007 la copertura di telefonia mobile in metropolitana: attualmente il servizio è attivo in 9 stazioni della linea 1 - da Cordusio a Pagano, ramo Rho-Fiera fino a Lotto e ramo Bisceglie fino alla stazione Wagner - e nelle gallerie che le collegano; a breve sarà coperto anche il tratto Duomo-Loreto. Entro la fine del 2008 verrà esteso ad altre 10 stazioni, con un progressivo e graduale completamento della copertura sulle tre linee entro il 2010.

Investimenti cospicui sono destinati anche al tema dell'accessibilità dei mezzi e delle strutture con particolare riguardo alle persone con disabilità, agli anziani, a chi si sposta con i bambini e, in generale, a chi può avere difficoltà di movimento.





Per la rete di superficie, come già detto, il Piano d'Impresa prevede l'acquisto di nuovi veicoli a pianale ribassato e attrezzati per il trasporto di persone con disabilità. Per facilitare la fruibilità del trasporto da parte dei clienti disabili visivi e uditivi, proseguirà l'installazione in vettura degli impianti di annuncio sonoro e di segnalazione visiva di prossima fermata.

In contemporanea si lavora “su strada” per adeguare le fermate: le nuove banchine sono più larghe e realizzate eliminando ogni barriera fisica tra il marciapiede e la vettura, consentendo così un utilizzo ottimale degli scivoli estraibili per la salita e la discesa delle carrozzelle. Sono inoltre strutturati dei percorsi di avvicinamento che agevolano l'accesso alle vetture e lo rendono più sicuro.

In metropolitana, tutte le stazioni della linea 3 e alcune stazioni della linea 1 e 2 (per un totale di 29) sono servite da ascensori che, in aggiunta alle scale fisse e mobili, collegano i diversi piani tra di loro e con l'esterno. Si completerà a breve l'installazione del dispositivo di aggancio delle carrozzelle a bordo dei treni, la posa del pavimento “sensibile” in banchina con informazione di “pericolo” nella zona in corrispondenza del centro treno e delle protezioni degli spazi tra una vettura e l'altra. Nel corso dell'anno proseguiranno gli interventi di installazione dell'indicatore vocale del nome della stazione al piano banchina.


## Informazione e relazione con il cliente

Il *customer care* di ATM è nato e si è sviluppato per offrire assistenza e informazioni al cliente prima, durante e dopo la fruizione dei servizi di trasporto, attraverso:

- il Numero Verde 800.80.81.81, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30;
- le mappe, gli orari, gli indicatori di percorso, presenti alle fermate di superficie e delle tre linee metropolitane. Oggi, questi strumenti sono oggetto di una profonda revisione, con l'obiettivo di rendere l'informazione più completa ed efficace: è il caso, ad esempio, delle nuove mappe esposte sulle pensiline di fermata che illustrano, per ogni linea, il percorso completo, le coincidenze con le altre linee nell'arco di circa 200 metri, i principali monumenti, luoghi di interesse e riferimenti utili;
- la pagina *ATM linea DIRETTA* pubblicata sul quotidiano *City*, distribuito gratuitamente in tutte le stazioni della metropolitana e in alcune fermate della rete di superficie;
- i cinque ATM POINT, punti informativi e di vendita. Importante interfaccia con il cliente, saranno oggetto di un programma di sviluppo: se ne prevede infatti l'apertura di ulteriori otto in altrettante stazioni.

All'informazione fissa, ampia e diversificata, ATM coniuga l'informazione in tempo reale che rende disponibile ai propri clienti attraverso:

- il sito internet [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it);
- la *newsletter* InfoMobilità, per ricevere direttamente al proprio indirizzo e-mail le informazioni sulla

- 
- rete, con la possibilità di scegliere le linee di interesse;
  - il Numero Verde 800.80.81.81;
  - il sistema di videocomunicazione nelle principali stazioni della metropolitana e, prossimamente, a bordo di 500 mezzi che saranno allestiti entro la fine del 2008;
  - gli annunci sonori a bordo dei mezzi di superficie e nelle stazioni della metropolitana;
  - gli indicatori del tempo di attesa: 950 le fermate dotate di pannello a messaggio variabile al 31.12.2007. Entro il 2010, per migliorare l'informazione sul tempo di attesa, 2.100 fermate della rete di superficie saranno dotate di display elettronici.

ATM sta lavorando per potenziare l'infomobilità anche sfruttando le potenzialità del web e della telefonia mobile, con l'obiettivo di creare un sistema integrato di comunicazione e informazione in tempo reale, per garantire a chi è in viaggio la possibilità di comunicare e, al tempo stesso, di essere raggiunto.

Il rapporto con il cliente e con il cittadino passa anche attraverso l'ascolto: ATM dispone dell'unità organizzativa Relazione con i clienti dedicata alla gestione delle segnalazioni e dei reclami. Il processo di gestione dei reclami è stato di recente oggetto di una profonda revisione e, dal 2008, sarà governato da una nuova procedura tramite il sistema SAP; condotto nel rispetto della legge sulla tutela della privacy, fa parte del sistema di gestione per la qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001 ed è periodicamente sottoposto a verifica.

Il cliente può rivolgersi ad ATM:

- per posta al seguente indirizzo: ATM S.p.A. Relazione con i Clienti, ATM POINT Duomo - Piazza Duomo 20121 Milano;
- on line: registrandosi sul modulo predisposto sul sito [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it);
- per fax: 02.48.03.30.35;
- di persona tramite l'apposito modulo per le comunicazioni della clientela disponibile presso tutti gli ATM POINT, il personale ATM presente in tutte le stazioni della metropolitana e nei chioschi aziendali di superficie.

Sempre a tutela del cliente e del cittadino, ATM prevede polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o a cose, qualora sia ravvisabile la propria responsabilità.

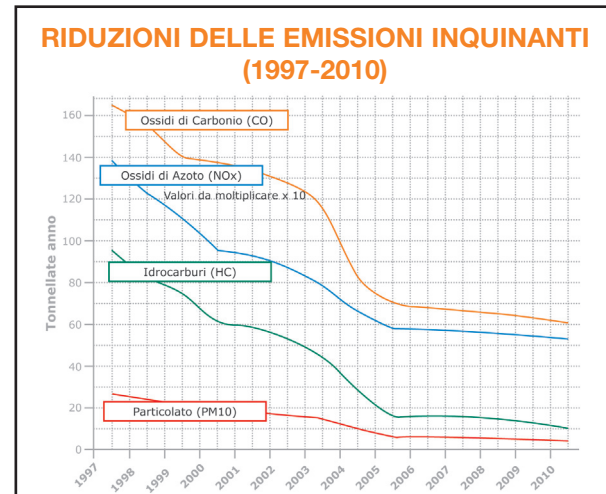
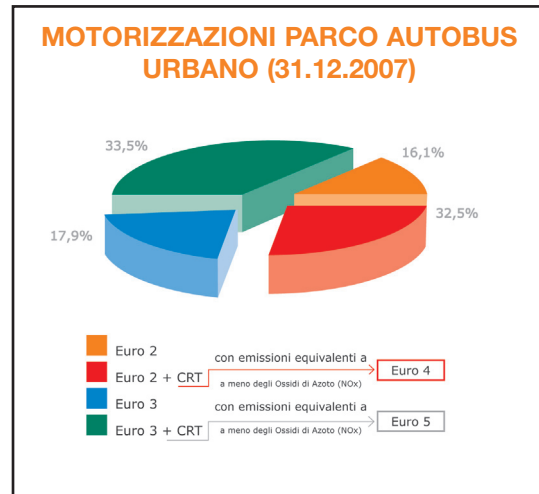
Tutti i veicoli aziendali sono assicurati benché l'obbligatorietà di legge sussista solo per i mezzi su gomma. Gli immobili e le attrezzature, gli insediamenti e gli stabili aziendali sono assicurati con "Polizza All Risks" a garanzia del patrimonio aziendale e per gli eventuali danni che possano derivare a soggetti terzi.


## **Ambiente e riduzione dei consumi**

Di energia, ATM è un importante consumatore: la principale fonte utilizzata è quella elettrica - circa il 68% sul totale - necessaria per l'esercizio delle 3 linee metropolitane, delle linee tranviarie e delle filoviarie e per l'alimentazione di stabili e infrastrutture; la seconda fonte è costituita dal gasolio per l'autotrazione che copre circa il 26% del totale, il restante 6% dal metano per il riscaldamento.

La diminuzione dei consumi è fondamentale per contribuire alla sostenibilità ambientale. Per questo, uno degli obiettivi del Piano d'Impresa 2008-2010 è la riduzione dei consumi annui d'energia del 7,5%, con interventi mirati sia sul parco veicoli sia sulle infrastrutture.

Gli investimenti per il rinnovo della flotta aziendale realizzati negli ultimi anni hanno portato il parco autobus urbano all'età media di 6,3 anni: i veicoli attualmente viaggiano con motorizzazioni Euro 2 ed Euro 3, utilizzano tutti gasoli ecologici e per il 66% sono dotati di filtro antiparticolato, in progressiva installazione su tutti i mezzi circolanti.





450 autobus con tecnologia EEV (Enhanced Environmentally Vehicle), cioè a bassissimo impatto ambientale, entreranno in esercizio nel triennio 2008-2010. Sono già in servizio i primi 7 veicoli urbani di una fornitura di 50 che sarà completata entro la fine del mese di maggio: nel tradizionale colore arancione, sono riconoscibili da una fascia e da un bollino verdi che li individuano come "Ecobus. Autobus a basso impatto ambientale". Il numero degli Ecobus crescerà ulteriormente con l'arrivo, entro la fine dell'anno, di 50 mezzi da 18 metri (30 per il servizio urbano, 20 per il suburbano). Il parco Radiobus sarà arricchito di 90 nuovi veicoli ibridi gasolio/energia elettrica entro il 2010, i primi 10 in consegna entro la fine del 2008.

Anche le percentuali dei chilometri percorsi e dei posti-km offerti con i mezzi a trazione elettrica sono in crescita, frutto del costante investimento sulla rete metropolitana, tranviaria e filoviaria: ATM detiene, a livello nazionale, il primato del più lungo percorso urbano - pari al 65,4% sul totale dei km effettuati - realizzato con energia pulita.

	2006	2007
Posti-km	71,9%	72,4%
Chilometri percorsi	61,7%	62,0%

dati al 31.12 di ogni anno

Entro il 2010 il parco veicoli a trazione elettrica sarà progressivamente ampliato: entreranno in esercizio 57 nuovi tram, 60 filobus, 36 treni metropolitani oltre ai 18 rinnovati grazie agli interventi di *revamping*.

Tutto ciò consentirà al 2010 la riduzione del 50% di monossido di carbonio e del 90% di idrocarburi incombusti e PM10. Anche la rete metropolitana, la più estesa d'Italia con i suoi 74,1 km, è oggetto di interventi di ampliamento:



ulteriori 14,2 km sono già in costruzione e circa 36 in programma.

Un altro importante passo previsto dalle politiche aziendali di sostenibilità ambientale è stato segnato dagli interventi di conversione di tutte le centrali termiche da gasolio a metano, con la conseguente riduzione di emissioni di polveri sottili.

L'impegno di ATM per una mobilità ecocompatibile si concretizzerà ulteriormente nel progetto di installazione di pannelli fotovoltaici sul tetto del deposito tranviario di Precotto (oltre 23.000 m<sup>2</sup>): l'energia prodotta in proprio andrà ad alimentare, entro la fine dell'anno, parte della linea 1 della metropolitana. Questo è il primo dei progetti all'interno di un piano assai complesso che prevede di coprire in futuro 3 officine di manutenzione, 13 depositi urbani, 9 interurbani e 2 immobili destinati a uffici.

Parallelamente all'uso dell'energia solare si incrementerà quello di altre fonti rinnovabili quali l'idroelettrica e l'eolica, da cui ATM già ottiene circa l'8,7% dell'energia complessiva.

Per coordinare tutte le iniziative di politica ambientale, ATM ha inserito nella propria organizzazione la figura dell'Energy Manager, che studia e applica i programmi di sostenibilità energetica.

# 4.

## Gli impegni per il 2008

Tenendo fede al principio di trasparenza a cui ATM vuole improntare la propria attività, vengono presentati i risultati, relativi ai principali indicatori della qualità del servizio, ottenuti nel corso del 2007, declinati per le diverse modalità di trasporto; a essi si aggiungono gli obiettivi che l'azienda si impegna a conseguire nell'anno in corso. Al termine del 2008, ATM provvederà a verificare il rispetto o lo scostamento nei confronti degli obiettivi qui dichiarati e, sulla base dei risultati raggiunti, elaborerà piani di miglioramento.

### Disponibilità e regolarità

SERVIZIO DI AREA URBANA		Consuntivo 2007	Impegno 2008
Disponibilità	Corse effettuate/corse programmate (x 100)	98,0%	98,0%
Regolarità*	Rispetto della frequenza programmata	non disponibile**	80,0%

\*Si tratta del rispetto della frequenza indicata sulle tabelle orarie esposte alle fermate. Esempio: se la frequenza è 8 minuti, si considera il tempo di attesa più 2 minuti di tolleranza.

\*\*Valore non disponibile poiché l'indice a cui si riferisce è stato introdotto a partire dall'anno in corso.

METROPOLITANA		Consuntivo 2007	Impegno 2008
Disponibilità	Corse effettuate/corse programmate (x 100)	99,6%	99,0%
Regolarità	Rispetto della frequenza programmata	non disponibile*	90,0%

\*Valore non disponibile poiché l'indice a cui si riferisce è stato introdotto a partire dall'anno in corso.

<b>TRANVIE INTERURBANE</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Disponibilità	Corse effettuate/corse programmate (x 100)	99,0%	99,0%
Regolarità*	Rispetto della frequenza programmata	non disponibile**	90,0%

\*Si considerano puntuali le corse che arrivano al capolinea con uno scarto di più o meno 5 minuti sull'orario previsto.

\*\*Valore non disponibile poiché l'indice a cui si riferisce è stato introdotto a partire dall'anno in corso.

## Sicurezza

		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Numero telecamere nelle stazioni		1.391	1.541
Numero vetture dotate di impianti TVCC	superficie	459	559
	metropolitana	69	96

## Comfort e accessibilità

<b><i>Climatizzazione</i></b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Servizio di area urbana	% mezzi climatizzati sul totale	62,3%	66,8%
Metropolitana		14,8%	18,5%

<b>Dettaglio servizio di area urbana</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Autobus	% mezzi climatizzati sul totale	84,0%	90,5%
Tram		20,0%	22,7%
Filobus		6,6%	11,8%

<b>Accessibilità servizio di area urbana</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Autobus	% mezzi con pianale ribassato	92,7%	92,8%
Tram		20,0%	22,7%
Filobus		11,8%	11,8%
Autobus	% mezzi con postazione per disabili	96,8%	96,9%
Tram		20,0%	22,7%
Filobus		11,8%	11,8%

<b>Accessibilità metropolitana</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Area urbana	% stazioni dotate di scale mobili	100%	100%
	% stazioni dotate di ascensori	34,0%	34,0%
	% stazioni dotate di montascale	39,0%	39,0%
Area Interurbana	% stazioni dotate di scale mobili	47,0%	47,0%
	% stazioni dotate di ascensori	18,0%	18,0%

Gli interventi programmati per dotare di ascensori le stazioni della metropolitana riguarderanno prossimamente Cernusco S.N. e Loreto M1 e M2.

Nel contempo, ATM è costantemente impegnata nel mantenere sinergie con le istituzioni locali al fine di ottenere i finanziamenti necessari al miglioramento del livello delle infrastrutture esistenti e alla progettazione di nuove.

## Affollamento

<b>SERVIZIO DI AREA URBANA</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Coefficiente medio di affollamento*	posti occupati/posti offerti	45,0%	43,0%

<b>METROPOLITANA</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Coefficiente medio di affollamento*	posti occupati/posti offerti	62,9%	60,0%

<b>TRANVIE INTERURBANE</b>		<b>Consuntivo 2007</b>	<b>Impegno 2008</b>
Coefficiente medio di affollamento*	posti occupati/posti offerti	30,0%	30,0%

\*La media indicata si riferisce al massimo carico nelle 2 ore di punta mattinali (dalle 7.00 alle 9.00) e in quelle di punta serale (dalle 17.00 alle 20.00).

## Informazione alla clientela

% fermate dotate di pannelli informativi con tempi di attesa sul totale		Consuntivo 2007	Impegno 2008
Superficie urbana		29,9%	47,3%
Metropolitana	Area urbana	100%	100%
	Area interurbana	23,5%	23,5%
Numero Verde: risposte ai reclami		Valore medio conseguito nel 2007	Impegno 2008
Numero Verde: chiamate gestite da operatore entro 20 secondi		88,8%	≥80,0%
Numero Verde: chiamate gestite da operatore entro 30 secondi		94,4%	≥95,0%
Numero Verde: percentuale di risposta sulle chiamate		96,4%	≥95,0%
Reclami scritti: tempo medio di risposta		24 giorni	21 giorni

## Politica ambientale

	Consuntivo 2007	Impegno 2008
% posti-km offerti con mezzi elettrici (tram, filobus, metro) sul totale	72,4%	74,6%

SERVIZIO DI AREA URBANA motorizzazioni sul totale parco autobus	Consuntivo 2007	Impegno 2008
Euro 2	16,1%	10,0%
Euro 2 con filtro catalitico per particolato	32,5%	26,0%
Euro 3	17,9%	2,5%
Euro 3 con filtro catalitico per particolato	33,5%	53,3%
Euro 5 - Ecobus	non disponibile*	8,2%

\*Valore non disponibile poiché l'indice a cui si riferisce è stato introdotto a partire dall'anno in corso.

Emissione (valori medi della flotta in servizio sull'area urbana*)	Consuntivo 2007	Impegno 2008
CO (monossido di carbonio)	1,24	1,18
NOx (ossidi di azoto)	10,00	9,50
HC (idrocarburi)	0,42	0,39
PT (particolato)	0,09	0,08

\*valori espressi in g/km<sup>2</sup>

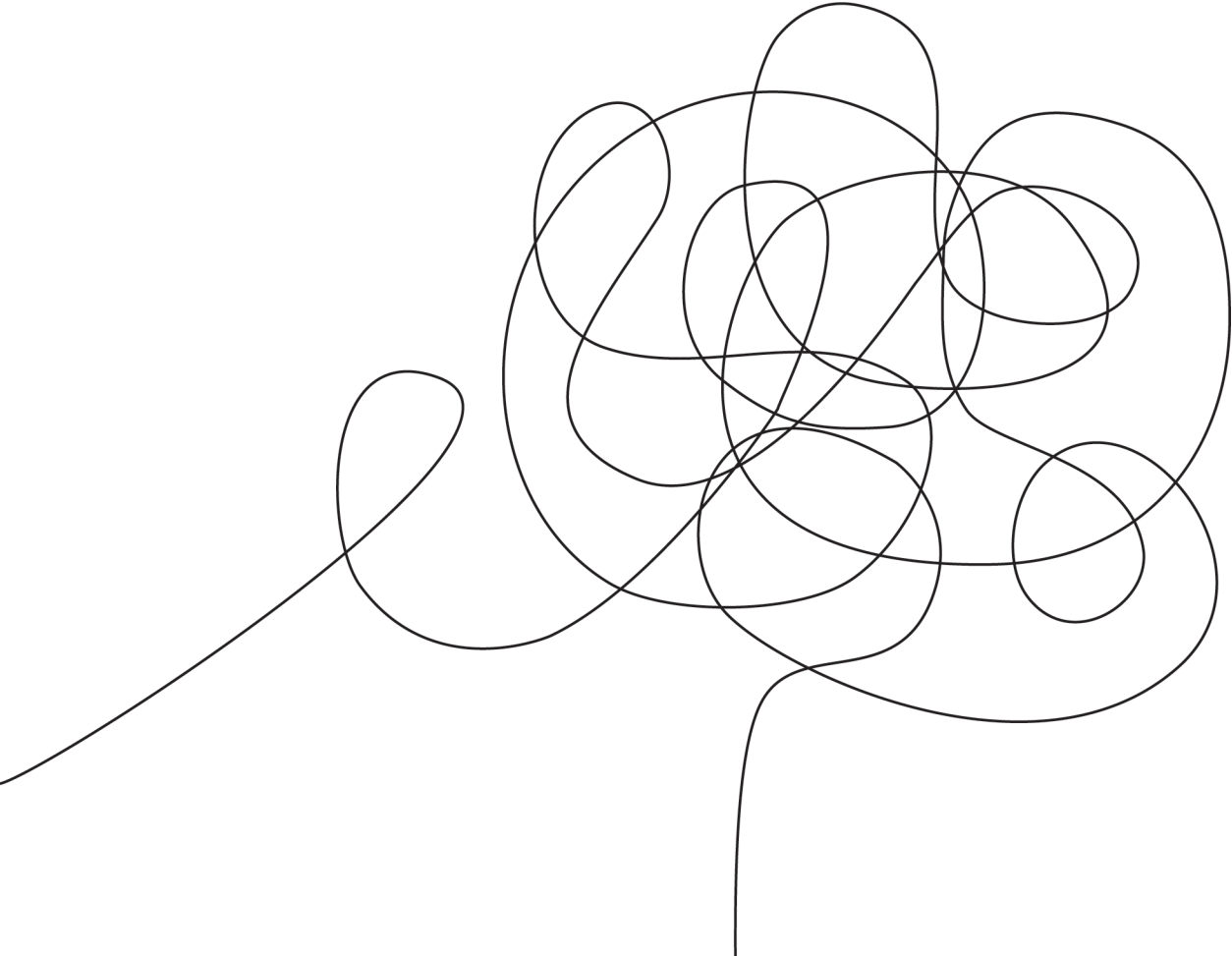
## **Dove trovare la Carta della Mobilità**

**In formato cartaceo:** presso tutti gli ATM POINT (stazioni Duomo M1-M3, Cadorna M1-M2, Loreto M1-M2, Centrale FS M2-M3, Romolo M2) dal lunedì al sabato, dalle 7.45 alle 19.15.

**In formato elettronico:** sul sito internet [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it).

**Inoltre, è possibile richiederne copia stampata:**

- **scrivendo a:** ATM S.p.A. - Relazione con i Clienti, ATM POINT Duomo, Piazza Duomo 20121 MILANO;
- **tramite fax:** 02.48.03.30.35;
- **per e-mail:** modulo on line sul sito [www.atm-mi.it](http://www.atm-mi.it).



Realizzato da: Direzione Marketing e Comunicazione  
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.  
Grafica: Marza e Poli  
Stampa: Fiordo s.r.l. - Galliate (No)  
Milano, giugno 2008

