



4. ATM a servizio del territorio³

4.1 Qualità e accessibilità dei servizi

Al fine di assicurare un livello di qualità del servizio sempre più elevato e consentire un'esperienza di viaggio confortevole, ATM si impegna a dare ascolto ai propri clienti, ai loro bisogni e alle loro aspettative. In questo modo, il Gruppo è in grado di comprendere le loro istanze e, conseguentemente, di offrire soluzioni sempre più efficienti, efficaci, tecnologicamente all'avanguardia e sostenibili.

ATM è consapevole che la qualità dei servizi offerti dal Gruppo è

direttamente collegata al benessere di chi si muove all'interno del territorio.

In quest'ottica, nel 2018, il Gruppo ATM ha gestito circa 173 milioni di euro di investimenti, direttamente o indirettamente riconducibili al miglioramento della qualità dei servizi e alla soddisfazione dei clienti.

Tabella 8. Investimenti gestiti dal Gruppo ATM

MACRO CATEGORIA	2018 (milioni di €)	2017 (milioni di €)	2016 (milioni di €)
Rinnovo della flotta	152,3	120,9	60,0
Manutenzione straordinaria degli stabili	2,6	2,6	4,0
Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture	10,1	9,9	5,0
Nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità	8,1	6,5	7,8
TOTALE	173,1	139,9	76,8

Il rinnovo della flotta costituisce un elemento chiave nella sostenibilità del *business*: mezzi sempre più innovativi consentono, infatti, il raggiungimento di livelli sempre maggiori di sostenibilità ambientale, capacità prestazionali, sicurezza, accessibilità e *comfort*. I nuovi mezzi, infatti, hanno livelli di

emissioni notevolmente inferiori a quelli più datati e risultano meno energivori. Ciò consente di migliorare simultaneamente sia la qualità del servizio sia i relativi livelli di *comfort* e accessibilità.

Inoltre, è necessario mantenere, soprattutto per i mezzi di superficie gomma, un'età media compatibile con le direttive

³ Si segnala che, salvo diversamente specificato, il presente capitolo fa riferimento esclusivamente ai dati delle società italiane del Gruppo ATM.

europee in materia di rinnovo e con quanto previsto dal Contratto di Servizio, sulla base dei co-finanziamenti pubblici messi a disposizione dagli Enti. Il Gruppo si avvale di procedure ad evidenza pubblica su scala europea per la selezione dei fornitori in grado di garantire gli *standard* necessari all'espletamento del servizio di trasporto pubblico di una città come Milano. Per conseguire tali *standard* e per responsabilizzare i costruttori, le gare per l'acquisto di nuovi mezzi (rotabili su ferro e su gomma) possono prevedere, contestualmente, la fornitura del servizio di *global service*.

Per tali ragioni, nel corso del 2018 il Gruppo ha dato continuità alle numerose azioni finalizzate all'ammodernamento dei mezzi, sia metro sia superficie, con particolare riferimento alle attività condotte in Italia. Tra il 2016 e il 2018 sono state infatti completate le forniture del primo contratto applicativo di 30 nuovi convogli metro Leonardo (20 per la Linea M1 e 10 per la M2) e del secondo contratto applicativo per 15 convogli per la Linea M2. Sono stati inoltre forniti, nell'ambito di un terzo contratto applicativo da complessivi 15 treni (9 per la Linea M2 e 6 per la Linea M1), i 9 treni per Linea M2 ed avviate le consegne per quelli di Linea M1. Contestualmente, è avvenuta la messa in servizio di 60 autobus Euro6, 6 autobus ibridi e 12 autobus *full electric*, che diverranno 25 nei primi mesi del 2019. Proseguono, inoltre, attività di *revamping* sulla linea tranviaria, nello specifico sui mezzi serie "4900" e "4700": si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre consistenti modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il *comfort*, la sicurezza ed il consumo energetico a livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. In linea con gli obiettivi e la strategia del Gruppo, al fine di rendere il servizio sempre più accessibile, confortevole e sostenibile, si segnala che rientrano nel piano di rinnovo parco mezzi la fornitura di 80 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 80 nuovi filobus 18 metri, 12 treni M2, 175 autobus ibridi 12 metri, 93 autobus ibridi 18 metri e 250 autobus elettrici.

Gestione e sviluppo dell'infrastruttura

Il Gruppo ha una forte influenza sul rapporto tra il cliente-cittadino e la Città. Ciò incide fortemente sulla pianificazione dei percorsi delle linee di autobus e sulla costruzione di nuove linee metropolitane. È fondamentale, infatti, che le infrastrutture del Gruppo siano sempre idonee allo svolgimento del servizio a cui sono destinate e che le prestazioni siano costantemente in linea con le nuove necessità dei clienti-cittadini, così da assicurare

sempre un livello massimo di fruizione del servizio e un alto grado di soddisfazione da parte di tutta la comunità.

È compito del Gruppo anche suggerire ai decisori le strategie per la gestione delle infrastrutture col fine di garantire la sicurezza, l'affidabilità e, per quanto possibile, la flessibilità verso il cliente e le sue necessità. Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) rappresenta una delle principali linee guida che dirigono le strategie da adottare in merito alla programmazione a livello di area metropolitana. Il Programma Triennale delle Opere e il Programma Biennale delle Forniture definiscono gli elementi operativi a breve-medio termine del Comune per lo sviluppo degli interventi. In aggiunta, ATM ha implementato appositi strumenti di indagine della mobilità che vengono aggiornati periodicamente per valutare l'andamento, la richiesta e i flussi di mobilità per singola modalità di trasporto.

Le indicazioni sugli interventi da realizzare (manutenzione straordinaria, miglioramenti, modifiche) vengono anche recepite attraverso ulteriori canali preposti a tale scopo (istituzionali, clientela e manutentori).

In particolare, nel 2018, sono state finanziate dal Comune di Milano le seguenti opere infrastrutturali che si concluderanno nel corso del 2019:

- quinta fase di rinnovo straordinario armamento tram;
- risanamento galleria tra stazioni Piola e Lambrate;
- fornitura in opera di montascale a piattaforma per la metropolitana;
- interventi di sostituzione scale mobili in metropolitana M1 e M2;
- fornitura di apparati per interventi di manutenzione straordinaria su impianti di trasporto verticale in metropolitana;
- realizzazione dell'intervento relativo alla ristrutturazione e riqualificazione funzionale delle stazioni M2 - ramo Gessate;
- realizzazione interventi di ripristino e adeguamento delle pavimentazioni presso il parcheggio San Carlo.

Inoltre, durante l'anno, sono state realizzate le seguenti attività:

- ammodernamento sistemi di alimentazione elettrica della metropolitana;
- rinnovo dell'armamento tranviario in Piazza V Giornate;
- Linee T e corridoi veloci - adeguamento linee tranviarie;
- rinnovo armamento Corso P.ta Vittoria;

- ampliamento parcheggio Bisceglie;
- ammodernamento impianto RTT (sistema per la comunicazione radio tra i centri di controllo delle linee metropolitane ed i mezzi in movimento) base e nuovo RTT in metropolitana;
- potenziamento tecnologico M2 (rifacimento impianti di alimentazione e trazione);
- rifacimento impianti elettrici in metropolitana (estensione a tratte funzionali complementari);
- potenziamento della sottostazione elettrica (SSE) Gramsci/Sesto.

Quest'ultima opera si protrarrà per tutto il 2019.

Customer experience

Il Comune di Milano, in virtù del Contratto di Servizio e attraverso le politiche di trasporto, definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico nella Città e nell'*hinterland* e stabilisce precisi *standard* quantitativi e qualitativi per le *performance* di ATM, che vengono misurate attraverso una serie di indicatori⁴ scelti sulla base della rilevanza da parte della clientela.

Tabella 9. Regolarità dei mezzi ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

Modo	REGOLARITÀ ⁵			
	Target 2018	2018	2017	2016
Tram	97,5	99,0	98,9	98,9
Filobus	97,7	98,7	98,8	99,0
Autobus	98,2	99,2	99,1	99,3
Metro	99,6	99,8	99,8	99,8

Tabella 10. Puntualità ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

Modo	PUNTUALITÀ ⁶			
	Target 2018	2018	2017	2016
Tram	97,6	98,9	99,2	98,2
Filobus	97,8	98,9	99,2	99,0
Autobus	97,2	99,1	99,3	99,2
Metro	99,5	99,8	99,7	99,7

⁴ Se non diversamente specificato, i dati quantitativi relativi alla qualità del servizio della metropolitana nel Comune di Milano fanno riferimento alle linee M1, M2 e M3.

⁵ L'indicatore di Regolarità del servizio rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno da ATM S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

⁶ Il dato rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

Tabella 11. Affollamento ATM (superficie, metropolitana)

Modo	AFFOLLAMENTO ⁷			
	Target 2018	2018	2017	2016
Superficie	70%	42,4%	40,3%	39,8%
Metro	80%	Aprile 46,8% Novembre 54,9%	Maggio 43,2% Novembre 46,3%	47,4%

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e degli altri portatori d'interesse, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori *standard* internazionali. Attraverso la procedura gestionale direzionale chiamata "Rilevazione della soddisfazione cliente", ATM monitora costantemente la qualità percepita e la relativa soddisfazione della clientela. Tali indagini, che hanno evidenziato un valore medio nel 2018⁸ di 7,2 su 10, sono effettuate al momento della fruizione del servizio, con tecnica *face to face* a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate/stazioni, su un campione di almeno 3.300 casi per singola indagine.

I reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti sono gestite, con apposita procedura, attraverso un ufficio reclami aziendali che garantisce tempi di risposta di circa 5,76 giorni. Lo standard richiesto dall'indicatore "Relazioni con il Pubblico - Reclami" prevede un tempo di risposta pari a 10 gg. Sui mezzi e sul sito internet aziendale www.atm.it sono a disposizione degli utenti le modalità di presentazione dei reclami.

Accessibilità

Da sempre, il Gruppo si impegna a garantire il diritto alla mobilità e al trasporto per tutti, in particolare per i passeggeri con disabilità motoria, visiva ed uditiva, attraverso la valutazione di tutte le soluzioni prefigurabili per la rimozione delle barriere, sia con l'ammodernamento del materiale rotabile, sia attraverso gli opportuni miglioramenti infrastrutturali, per fornire un sistema di trasporto durevole, efficace e di qualità.

Obiettivo costante del Gruppo è garantire, al più alto numero possibile di utenti, la piena accessibilità ai servizi offerti. Per questo, oltre ad aumentare la quota percentuale di fermate, stazioni e mezzi accessibili, ATM ha messo in atto diverse iniziative, tra le quali:

- *Infoline* dedicata agli aggiornamenti in tempo reale sullo stato di accessibilità delle linee di superficie e sotterranee e strumenti informativi a supporto delle persone con difficoltà visive o uditive;
- Facilitazione di acquisto del titolo di viaggio (tramite emittitrici automatiche accessibili, acquisto via SMS, *QR code* e sistema NFC); avvio della sperimentazione dell'accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie *contactless*;
- Riqualificazione o ricostruzione delle fermate di bus, tram e filobus;
- Costruzione di ascensori e montascale e l'installazione di percorsi tattili;
- Acquisizione di tram, bus e filobus a pianale ribassato e il *revamping* di alcune vetture che prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina.

Nello specifico, nel 2018, ATM ha predisposto un programma di sostituzione scale mobili, l'installazione, per il superamento delle barriere architettoniche, di 8 nuovi ascensori in linea M1 e M2 e la sostituzione di tutti i montascale presenti in linea M1 e M2 con impianti conformi alle nuove normative vigenti. Inoltre, nella sezione del sito ATM "GiroMilano" e sull'app "ATM Milano", tutte le fermate della metropolitana sono state arricchite con le informazioni riguardo alla presenza di ascensori e montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie; è stata anche implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali *screen reader*.

Queste azioni riflettono il desiderio di raggiungere un grado di soddisfazione della clientela sempre maggiore, grazie all'attenzione che ATM pone nella parità di trattamento di tutte le diverse categorie di utenti ed interessandosi a ogni genere di problematica di carattere sociale.

⁷ Il dato rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane 1, 2 e 3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

⁸ Risultati dell'indagine "Customer satisfaction Servizi di TPL in Area Urbana" di maggio 2018.

Ad oggi, il grado di accessibilità del servizio viene misurato secondo i seguenti indicatori:

Tabella 12. KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Linee di superficie	75	86,2	82,7	81,6

% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Stazioni metro	75	69,2	69,2	69,2

% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Stazioni metro	100	95,7	95,7	94,7

Per quanto riguarda la Metro 5, l'accessibilità per i passeggeri con disabilità visiva è garantita dai percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) che conducono dal mezzanino alla banchina in corrispondenza delle porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta. L'accessibilità per i passeggeri con disabilità uditiva, invece, è garantita da *display* che segnalano la fermata successiva su tutti i treni. Inoltre, in tutte le stazioni della M5 è attivo l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno e tutti i treni sono dotati del sistema di annuncio sonoro e visivo tramite *display* di prossima fermata.

Nel corso del 2018, il Gruppo ATM ha raggiunto i seguenti principali risultati in termini di servizio di trasporto:

- Oltre 853,9 milioni di passeggeri trasportati
- Oltre 179,7 milioni di km percorsi
- Oltre 1.245 km² di territorio servito

Innovazione tecnologica e digitale

La diffusione della tecnologia e della digitalizzazione ha modificato nel tempo quelle che sono le esigenze e le necessità degli utenti. L'innovazione tecnologica è diventata quindi una leva fondamentale per lo sviluppo del Gruppo e per la crescita del livello di servizio offerto alla clientela.

A tal fine, ATM ha adottato politiche basate sulla digitalizzazione dei processi e dei sistemi di informazione al pubblico, vendita e accettazione dei titoli di viaggio e sosta.

Ne è un esempio la sperimentazione avviata nel corso del 2018 che consente l'accesso ai tornelli della metropolitana tramite carte bancarie *contactless* aderenti al circuito EMV (Europay Mastercard & Visa). Il sistema permette l'accesso alle 4 linee dell'intera rete metropolitana garantendo al passeggero un pagamento rapido, sicuro e conveniente. Attraverso l'utilizzo di questo sistema di pagamento, al passeggero viene sempre assicurata l'applicazione della tariffa più conveniente (logica *best-fare*) in base al numero e

alla tipologia dei viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata. Il sistema, avviato in via sperimentale lo scorso 28 giugno, verrà gradualmente esteso a tutta la rete di superficie urbana ed interurbana.

Dopo la prima fase di aggiornamento dell'app ATM Milano avvenuta a dicembre 2017, nel corso del 2018 sono state rilasciate diverse implementazioni che puntano sulla semplificazione, la personalizzazione e la mobilità sostenibile. La nuova *homepage* è stata arricchita con la visualizzazione degli indirizzi salvati dall'utente, le *news* e le informazioni in tempo reale delle fermate, degli stalli BikeMi o dei parcheggi salvati tra i preferiti. L'esperienza utente è stata ulteriormente migliorata grazie alla possibilità di spostare i blocchi informativi e all'inserimento di *banner* informativi.

ATM ha anche contribuito alla realizzazione dei servizi necessari alla vendita del titolo di viaggio ordinario urbano di corsa semplice in formato *QR Code*, attraverso l'applicazione NUGO (società del gruppo Trenitalia). Si tratta della prima esperienza di vendita di un titolo ATM tramite un'applicazione mobile di terze parti, che ha fornito elementi utili alla possibilità di estendere anche ad altri operatori del TPL questo specifico sistema di pagamento. Il flusso di emissione e validazione del titolo resta appannaggio dei sistemi informativi ATM benché il titolo sia messo a disposizione di clienti che fanno uso di un APP diversa da quella aziendale. Il sistema informatico così realizzato potrà essere riutilizzato per integrare in futuro altri *reseller* interessati ad inserirsi in questo modello di *business*.

ATM ha implementato, inoltre, la soluzione software per l'integrazione dei servizi di sosta da parcometro con i sistemi di

rilevamento della validità tramite palmare, attraverso il pagamento su base targa. Il cliente che sceglie di aprire la sosta tramite parcometro, viene invitato ad inserire la targa del proprio veicolo prima di pagare. Questa funzionalità consente di verificare la validità della sosta tramite palmare, o altri sistemi elettronici di rilevamento delle targhe, senza obbligo di esposizione di alcun tagliando sul parabrezza del veicolo; ciò contribuisce attivamente alla dematerializzazione di tutti i processi di esazione e controllo e abilita l'uso di sistemi di rilievo automatico dei pagamenti, tramite telecamere per la lettura a strascico delle targhe in sosta.

Sempre nell'ambito della sosta regolamentata è stato introdotto un nuovo canale di pagamento, basato sull'utilizzo degli SMS per l'apertura e chiusura degli eventi di sosta, attraverso l'addebito sul credito telefonico del cliente finale di un importo pari al corrispettivo da riconoscere in base alla durata, al luogo e alla disciplina tariffaria in vigore nell'area di sosta utilizzata.

I rischi legati ad una digitalizzazione sempre più crescente hanno portato ad un incremento dei rischi di intrusioni e di frodi informatiche. ATM prosegue perciò nell'adozione di politiche di protezione dai rischi informatici, che vengono rese note a tutti i dipendenti tramite il Codice Etico informatico, pubblicato sulla intranet aziendale. Nel corso del periodo di esercizio è stata inoltre potenziata la gestione dei programmi antivirus e i sistemi di *firewalling* al fine di ridurre tali rischi. ATM ha rinnovato la convenzione con il CNAIPIC, Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche, per garantire un'azione più efficace di prevenzione e contrasto alla criminalità informatica in appoggio al Comitato Sicurezza interno alla Direzione IT.

