

Eventi significativi del 2020

L'emergenza sanitaria ha inciso profondamente sulle attività di ATM nel 2020 che sono state rivolte, in maniera preponderante, alle risposte e alle soluzioni per assicurare il servizio di trasporto e la sua continuità in una situazione assolutamente straordinaria, complessa e critica quale quella dettata dalla pandemia, nel rispetto delle misure imposte dalle autorità a tutela dei passeggeri e per la sicurezza dei dipendenti.

Nel corso dell'emergenza ATM ha dovuto rivedere i propri modelli operativi e organizzativi per garantire che tutte le misure, mutate più volte nel corso dell'anno in correlazione all'andamento della pandemia, fossero adottate in maniera tempestiva, dalle decisioni prese al vertice fino ai comportamenti concreti di tutti i dipendenti. Costante e incessante è stato l'impegno di tutte le funzioni aziendali per assicurare la continuità del servizio, che è stato garantito sempre in tutte le fasi dell'emergenza.

Corporate Governance

- > 15 aprile 2020 - L'Azionista unico di ATM S.p.A. ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione che rimarrà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2022. Il nuovo Consiglio di Amministrazione è composto dalla Presidente, Gioia Maria Ghezzi, e dai consiglieri Oliviero Baccelli, Stefano Pareglio, Elisabetta Pistis e Fabio Spinelli.

Sostenibilità

- > gennaio 2020 - Viene completato il restauro delle 125 vetture Carrelli sottoposte a revisione generale effettuata nei reparti aziendali specializzati dell'Officina Generale di Teodosio: un'eccellenza che coniuga le competenze artigianali di falegnami, fabbri ed elettricisti con le innovazioni tecnologiche che sono state applicate a vetture solo apparentemente d'epoca.
- > 4 maggio 2020 - Entrano in servizio le prime 8 vetture filoviarie Trollino che fanno parte della prima fornitura di 30 veicoli da parte di Solaris nell'ambito del Piano Full Electric che prevede il rinnovo della flotta delle linee filoviarie. Nel 2020 i 30 filobus risultano tutti consegnati ed entrati in servizio. Le vetture sono lunghe 18 metri e completamente accessibili mediante un pianale ribassato. Sono dotati di illuminazione interna ed esterna a led, a risparmio di energia, e andranno ad ammodernare la flotta delle linee filoviarie, strategiche per la mobilità cittadina. Saranno 80 in totale i nuovi filobus che, grazie agli investimenti del Piano Full Electric, entreranno a far parte della flotta nei prossimi anni.
- > 20 luglio 2020 - Prendono avvio alcuni dei lavori programmati sulla rete metropolitana quali: il completamento infrastrutturale nella stazione di Tre Torri sulla linea M5, il rinnovo della rete aerea sul ramo di Cologno sulla linea M2 e infine lo spostamento della linea dei tornelli per ampliare l'area di deflusso dei passeggeri nella stazione Duomo della linea M1.
- > 28 novembre 2020 - Entra in funzione alla fermata degli autobus delle linee 63 e 76 nel quartiere Valsesia la prima delle pensiline ad energia solare dotata di impianto fotovoltaico installato sul tetto, che la illumina con luce a led e alimenta i display informativi; saranno 60 in tutto le cosiddette "ecopensiline" che saranno progressivamente posizionate in diverse zone della città. Questa iniziativa rientra nel percorso di sostenibilità energetica che da diversi anni ATM ha intrapreso con l'installazione di impianti fotovoltaici nei propri depositi.

Innovazione

- > 15 maggio 2020 - Sull'app ATM Milano l'offerta di titoli di viaggio si amplia con la vendita di biglietti ordinari e giornalieri per tutte le zone coperte dal nuovo sistema tariffario dalla zona Mi1 alla Mi9; l'innovazione è volta ad offrire un servizio più semplice e veloce e, allo stesso tempo, sicuro riducendo al minimo per il cliente la necessità di recarsi di persona nei punti vendita.

- > 18 maggio 2020 - Si attiva la sperimentazione del conteggio automatico dei viaggiatori nelle stazioni della metropolitana, strumento necessario durante l'emergenza sanitaria per contingentare gli accessi sulla base dei nuovi flussi e poter limitare, ove necessario, l'ingresso nelle stazioni più affollate della rete metropolitana con il blocco temporaneo dei tornelli. Lo strumento permette di diffondere annunci personalizzati ai clienti che si accingono ad entrare in metropolitana avvisandoli della chiusura temporanea dei tornelli e di mantenere il distanziamento interpersonale in attesa della riapertura. Anche in superficie, non essendoci barriere di accesso per la salita alle vetture, sono messe in campo procedure per la valutazione dell'affollamento e relativa gestione sui mezzi con collegamento diretto tra conducenti e sale operative e invio di messaggi sonori dedicati.
- > 27 maggio 2020 - L'app ATM si arricchisce della nuova funzione attraverso cui è possibile prenotare il turno presso gli ATM Point, introdotta sia per migliorare l'esperienza degli utenti sia per attuare le misure di distanziamento interpersonale e per evitare la creazione di affollamenti.
- > 16 luglio 2020 - Introduzione dell'App NET (Nord Est Trasporti) per la prenotazione dei posti sul servizio di linea extraurbano Z301 - che opera sulla tratta Milano-Bergamo. L'applicazione rende disponibili ai clienti la consultazione degli orari e dei percorsi delle linee dal proprio smartphone, nonché l'acquisto dei biglietti e la prenotazione gratuita del posto.
- > 19 luglio 2020 - È attiva nel servizio della funicolare Como-Brunate la nuova piattaforma digitale per prenotare il turno per l'acquisto del biglietto.
- > 29 luglio 2020 - L'app ATM si arricchisce della nuova funzione che permette ai clienti di acquistare direttamente dal proprio smartphone, con carta di credito o PayPal, gli abbonamenti mensili, settimanali, annuali senza più doversi recare agli ATM Point o ai distributori automatici; la nuova release mette a disposizione dei clienti anche la funzione promemoria sulla scadenza della tessera elettronica e degli abbonamenti acquistati.
- > 26 agosto 2020 - Un altro importante passo avanti per la *digital transformation* dell'Azienda: in vendita sull'app ATM i carnet da 10 biglietti validi per gli spostamenti in tutto il sistema tariffario dalla zona Mii alla zona Mi9.
- > 14 settembre 2020 - Viene pubblicata sull'app e sul sito la nuova funzione per verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie. Lo strumento, disponibile anche in lingua inglese e consultabile da *browser*, si basa su un algoritmo che elabora i flussi e fornisce una previsione aggiornata dell'affollamento delle singole stazioni, permettendo ai passeggeri di programmare il proprio viaggio, ove possibile, nelle ore meno frequentate.
- > 7 dicembre 2020 - Prosegue il processo di smaterializzazione dei titoli di viaggio: il sistema di pagamento *contactless* del biglietto, attivo da due anni in metropolitana, è esteso in fase sperimentale anche in superficie sugli autobus delle linee 56, 70 e 73 su cui sono stati installati appositi lettori di carte bancarie.
- > 15 dicembre 2020 - Nasce "Tessy" il nuovo sistema self service per l'emissione delle tessere ATM che consente di stampare le tessere per gli abbonamenti ATM nella stazione della fermata Duomo della metropolitana. Il nuovo sistema ha l'obiettivo di tagliare code e tempi di attesa agli sportelli nonché ridurre la stampa di biglietti cartacei aggiungendo un'ulteriore tappa al percorso verso lo *smart ticketing* per chi usa i mezzi pubblici.

Cura del cliente

- > marzo 2020 - ATM svolge lungo tutta la fase di *lockdown* azioni diffuse e mirate a diffondere la conoscenza delle nuove regole per viaggiare in sicurezza, in particolare verso le categorie di persone tutti i treni, bus, tram, filobus in circolazione (dai sostegni ai sedili, a tutte le superfici di contatto)

- > e di tutte le stazioni e banchine. Ogni notte oltre 200 persone sono state impegnate per sanificare coinvolte nella gestione dell'emergenza per le quali il servizio di trasporto pubblico è indispensabile. Dall'inizio dell'emergenza sanitaria ATM ha attuato una sanificazione straordinaria quotidiana di circa 1.700 mezzi e tutte le 113 stazioni delle quattro linee metropolitane.
- > aprile 2020 - Si avviano iniziative di "caring" nei confronti dei clienti, con particolare riferimento ai cittadini più esposti al rischio sanitario. Di particolare rilevanza l'invio di oltre 3.000 tessere direttamente al domicilio degli abbonati over 65 e il posticipo del rinnovo del profilo per gli studenti che lo avevano in scadenza, iniziative volte ad eliminare la necessità da parte dei clienti di recarsi di persona presso gli sportelli degli ATM Point. In preparazione dell'avvio della Fase 2 ATM ha inviato agli iscritti all'area riservata del sito www.atm.it un questionario per intercettare le nuove abitudini ed esigenze di mobilità ricevendo 38.000 risposte e contatta quasi un milione di clienti attraverso la propria newsletter, direct mail e il call center Infoline.
- > maggio 2020 - Avvio del Piano integrato di comunicazione per la Fase 2 dell'emergenza sanitaria. ATM realizza due campagne: "Covid Fase 2", campagna istituzionale che punta sul concetto di collaborazione per la nuova mobilità, a cui si coniuga "Sequire le regole è una sana abitudine" dedicata alle regole e ai comportamenti da seguire per l'utilizzo in sicurezza dei mezzi pubblici. L'informazione sulle regole da osservare viene diffusa anche attraverso la nuova segnaletica nelle stazioni e alle fermate di superficie, nei parcheggi gestiti da ATM e negli uffici aperti al pubblico come gli ATM Point; viene progressivamente estesa a tutte le fermate la segnaletica con i marker "STAI QUI" posizionati a terra per favorire il distanziamento interpersonale, percorsi guidati per la gestione dei flussi in entrata e in uscita sono allestiti gradualmente in 47 stazioni della metropolitana, in particolare in quelle di interscambio con la rete ferroviaria. Per informare e indirizzare i passeggeri nelle principali stazioni e fermate vengono inseriti 350 Assistenti ai Clienti. Sia in metropolitana sia in superficie specifici annunci registrati informano costantemente sulla situazione a bordo e segnalano la necessità di scendere e attendere i mezzi successivi, qualora necessario.
Mediante gli oltre 200 distributori di bevande e snack presenti nella maggior parte della rete metropolitana vengono messi in vendita anche dispositivi di protezione individuale quali: gel igienizzante e kit di protezione composti da mascherina e guanti.
- > 29 luglio 2020 - Viene lanciata la campagna "Ricarica abbonamento da app" per promuovere il rinnovo dell'abbonamento settimanale, mensile e annuale attraverso l'app ATM con carta di credito e PayPal e, contemporaneamente, far conoscere la nuova funzione di avviso dell'abbonamento in scadenza. A seguire, il 21 agosto parte la campagna "Abbonamenti per under 27" valida fino al 31 ottobre per l'acquisto o il rinnovo della tessera elettronica online e per il rinnovo degli abbonamenti under 27.
- > settembre 2020 - Per la Fase 3 dell'emergenza sanitaria ATM produce un nuovo piano integrato di comunicazione e realizza altre campagne per ricordare ai passeggeri l'obbligo dell'uso corretto della mascherina, per dare visibilità al piano di misure adottate dall'azienda e per sensibilizzare i passeggeri sull'importanza della loro collaborazione in ogni momento del viaggio. I messaggi sono stati diffusi con affissioni in tutte le stazioni, alle fermate e sui mezzi, pubblicati su tutti i canali social e digital di ATM, trasmessi attraverso annunci sonori a bordo dei mezzi e nelle stazioni.
- > novembre 2020 - In seguito al nuovo limite di riempimento dei mezzi ridotto al 50% si reintroduce la segnaletica sui posti a sedere - 70.000 adesivi - per mantenere la distanza obbligatoria tra i sedili disponibili; rimangono i percorsi guidati per gli spostamenti all'interno delle stazioni.
- > dicembre 2020 - Per la ripresa delle attività, soprattutto quella scolastica in presenza prevista per il mese di gennaio, ATM produce un nuovo piano integrato di comunicazione in linea con il "Patto Milano per la scuola"; lancia la campagna "Orari diversi per un obiettivo comune" che mira a sollecitare i clienti che non hanno esigenze di viaggiare in orari predefiniti a collaborare evitando

di spostarsi nelle ore di punta tra le 7 e le 9.30, che rappresenta la fascia oraria più critica, e ad informarli del potenziamento del servizio. Vengono inviate 4.000 direct mail per invitare i clienti ad evitare gli spostamenti nelle ore di punta ed è predisposta un'informazione specifica rivolta a tutti i clienti che contattano l'Infoline.

Solidarietà

- > gennaio-febbraio 2020 - Per il nono anno consecutivo ATM ha supportato l'Associazione di volontari *City Angels* nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano attraverso il Bus degli Angeli, un autobus di 12 metri messo a disposizione dall'Azienda per la distribuzione di pasti caldi, indumenti, coperte e sacchi a pelo; l'autobus ha potuto svolgere il servizio fino al 21 febbraio 2020.

Attività in Italia

Proroga contratti di servizio

- > 18 luglio 2020 - L'Agenzia di Bacino comunica al Comune di Milano la propria intenzione di avvalersi pienamente della facoltà di spostamento temporale dell'avvio delle procedure di affidamento dei servizi TPL di competenza, ritenendo che sussistano tutti gli elementi perché gli attuali termini contrattuali, per i contratti di propria competenza, siano differiti almeno sino al 31 dicembre 2021.
- > 5 agosto 2020 - Il Comune di Milano comunica ad ATM S.p.A. la disponibilità a proseguire e quindi a prorogare almeno sino al 31 dicembre 2021 il "*Contratto per il servizio di Trasporto Pubblico Locale e di quelli connessi e complementari*" in scadenza al 31 ottobre 2020.
- > 30 ottobre 2020 - vengono prorogati, sino al 31 dicembre 2021, i Contratti di Servizio con il Comune di Milano aventi ad oggetto l'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) e di quelli connessi e complementari, l'erogazione del servizio della sosta e della rimozione e custodia dei veicoli, l'erogazione del servizio di gestione dei sistemi di pagamento Area C, l'erogazione dei servizi di manutenzione e gestione dei sistemi, delle tecnologie e degli impianti costituenti il Sistema integrato di Controllo del Traffico e del Territorio del Comune di Milano e l'erogazione del servizio di realizzazione e gestione del sistema di mobilità sostenibile *bike-sharing*.
- > Il 30 dicembre 2020 l'Agenzia del trasporto pubblico locale del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, con Determinazione del Direttore n. 62 dispone la prosecuzione dei contratti di servizio in essere, tra cui i tre contratti affidati a NET, fino al 31 dicembre 2021 considerato che la Gara per l'assegnazione del TPL non è ancora stata avviata e non si è a conoscenza di tempistiche precise circa il suo svolgimento.

Attività all'Estero

- > 28 marzo 2020 - Viene inaugurata la linea M4 della metropolitana di Copenaghen che collega il nord con il sud della città e si collega con le altre linee della metropolitana.