

Carta della Mobilità **2022**



www.nordesttrasporti.it

NET S.r.l.
via Monte Rosa, 89
20149 Milano

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Milano, aprile 2022

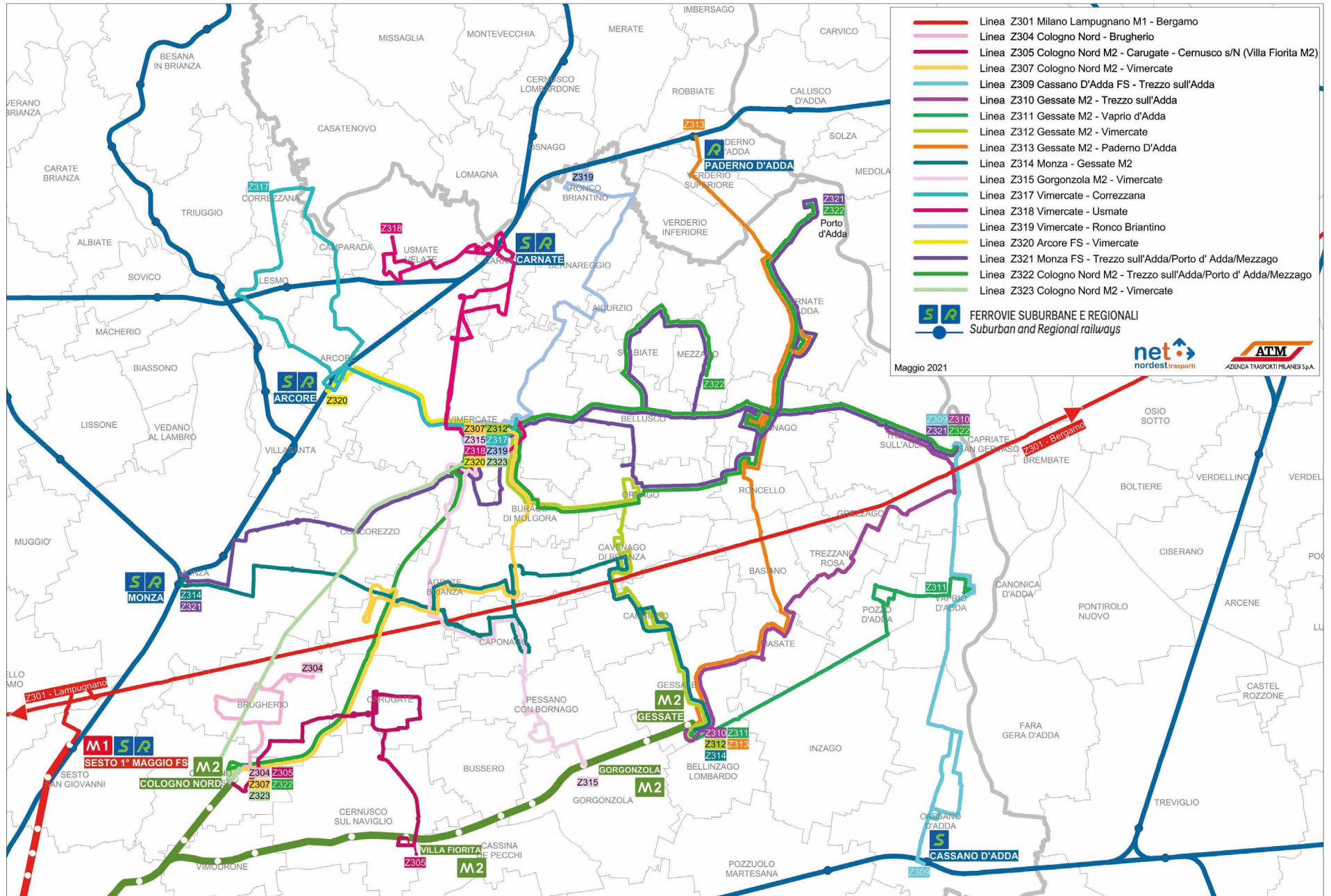
Carta della Mobilità 2022



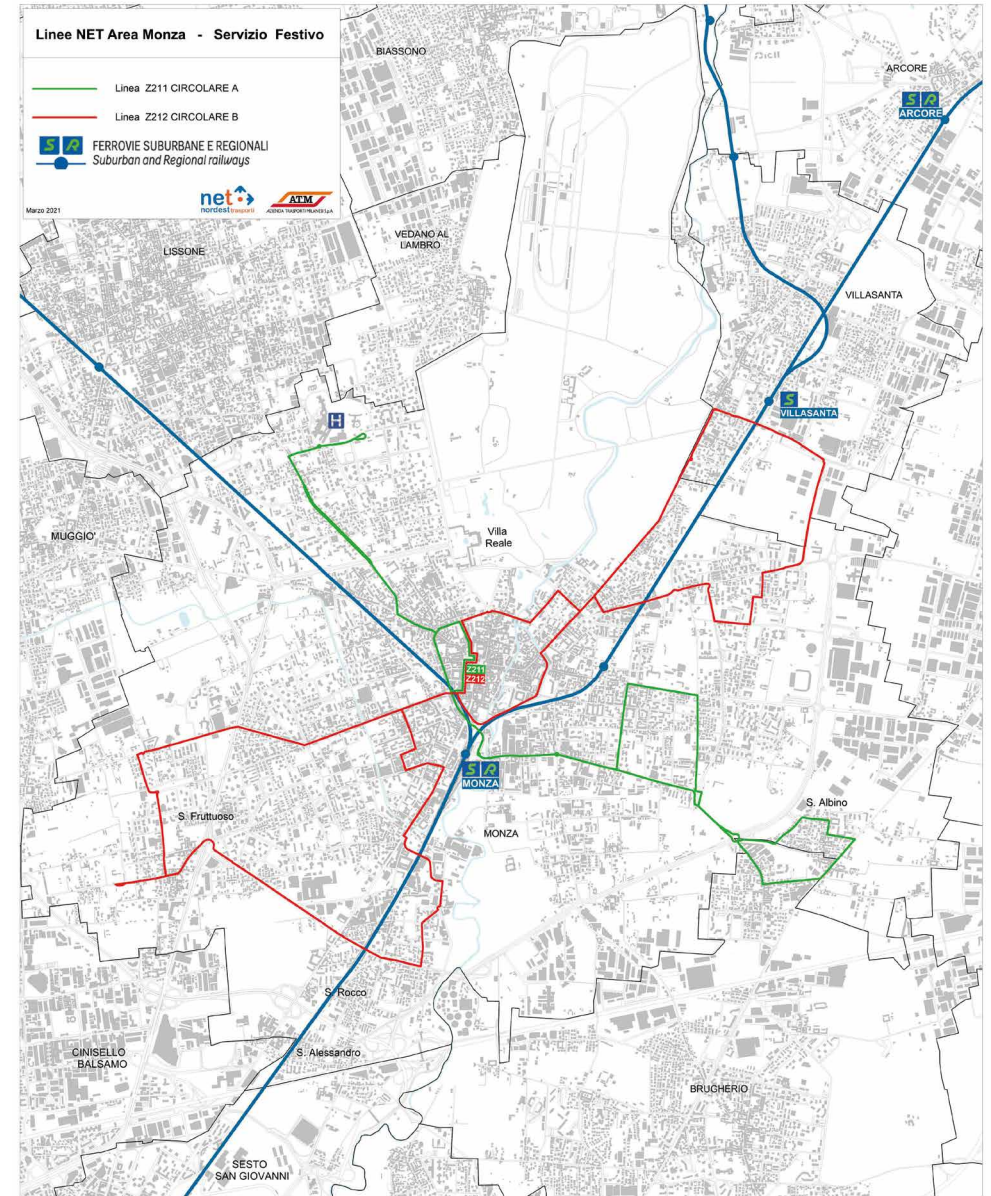
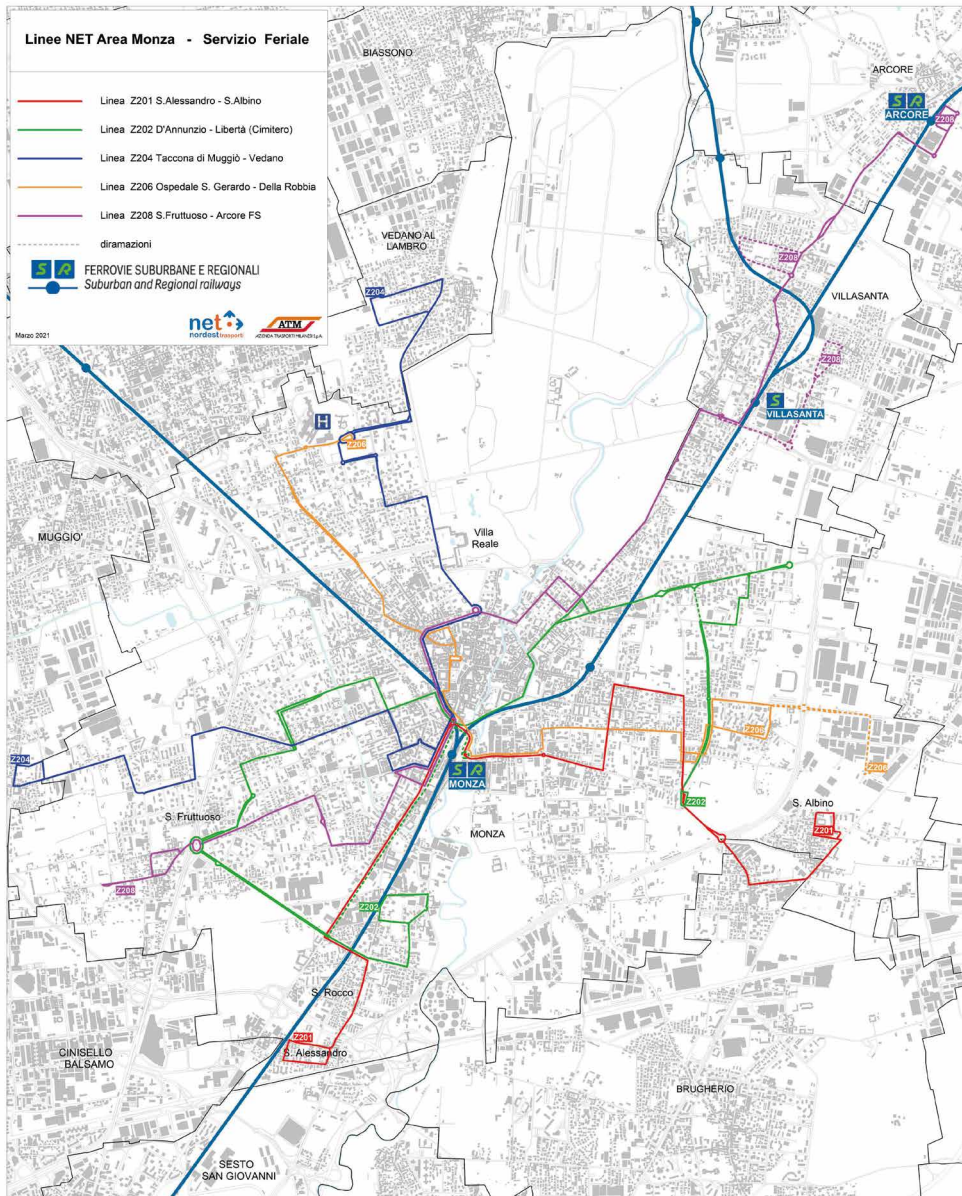
INDICE

Mappa delle linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 4
Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland	pag. 6
Mappa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia	pag. 8
➔ 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	pag. 10
1.1 Cos'è	pag. 10
1.2 Cosa contiene	pag. 10
➔ 2. NET SI PRESENTA	pag. 11
2.1 Il servizio di NET	pag. 11
Tabella 1 - Linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 13
Tabella 2 - Linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland	pag. 14
2.2 NET e l'emergenza sanitaria da Covid-19	pag. 15
➔ 3. ORARI E CALENDARIO DEL SERVIZIO	pag. 17
➔ 4. IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ STIBM MILANO - MONZA BRIANZA	pag. 18
Tabella 3 - Elenco dei comuni serviti da NET con le relative zone tariffarie STIBM e linee passanti	pag. 19
➔ 5. I TITOLI DI VIAGGIO	pag. 22
5.1 Biglietti e abbonamenti ordinari STIBM.....	pag. 22
5.2 Abbonamenti agevolati STIBM	pag. 23
5.3 Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulla Linea Z301 Milano-Bergamo	pag. 23
5.4 Gratuità del viaggio per ragazzi minori di 14 anni	pag. 24
5.5 La tessera elettronica ATM per abbonamenti	pag. 24
5.6 Regole generali di utilizzo del titolo di viaggio	pag. 26
5.7 Il calcolo della tariffa	pag. 26
5.8 Tariffe dei titoli di viaggio	pag. 27
Tabella 4 - Tariffe dei biglietti STIBM	pag. 27
Tabella 5 - Tariffe degli abbonamenti ordinari STIBM	pag. 28
Tabella 6 - Tariffe degli abbonamenti agevolati STIBM	pag. 28
Tabella 7 - Tariffe dei titoli di viaggio validi per viaggiare sulla Linea Z301 Milano-Bergamo	pag. 29
5.9 La rete di vendita dei titoli di viaggio.....	pag. 30
5.10 Sanzioni relative ai titoli di viaggio	pag. 30
Tabella 8 - Sanzioni relative ai titoli di viaggio	pag. 32
5.11 Titoli Io Viaggio di Regione Lombardia.....	pag. 35
➔ 6. CONTATTI E NUMERI UTILI	pag. 35
6.1 Richiedere informazioni	pag. 35
6.2 Effettuare una segnalazione	pag. 37
6.3 Richiedere un risarcimento in caso di sinistro	pag. 38
➔ 7. IL PERSONALE	pag. 39
➔ 8. LE PRINCIPALI REGOLE DI VIAGGIO	pag. 40
8.1 Accesso agli autobus per le persone in carrozzina	pag. 41
8.2 Viaggiare con passeggini e carrozzine per bambini	pag. 42
8.3 Il trasporto di bagagli e di oggetti	pag. 42
8.4 Il trasporto di animali	pag. 43
8.5 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche	pag. 43
➔ 9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 44
9.1 Gli indicatori relativi al servizio di NET nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 44
9.2 L'indagine di Customer Satisfaction	pag. 51
9.2.1 Linee in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 51
9.2.2 Linee urbane di Monza e hinterland	pag. 54

Mappa delle linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza (aggiornata a maggio 2021)

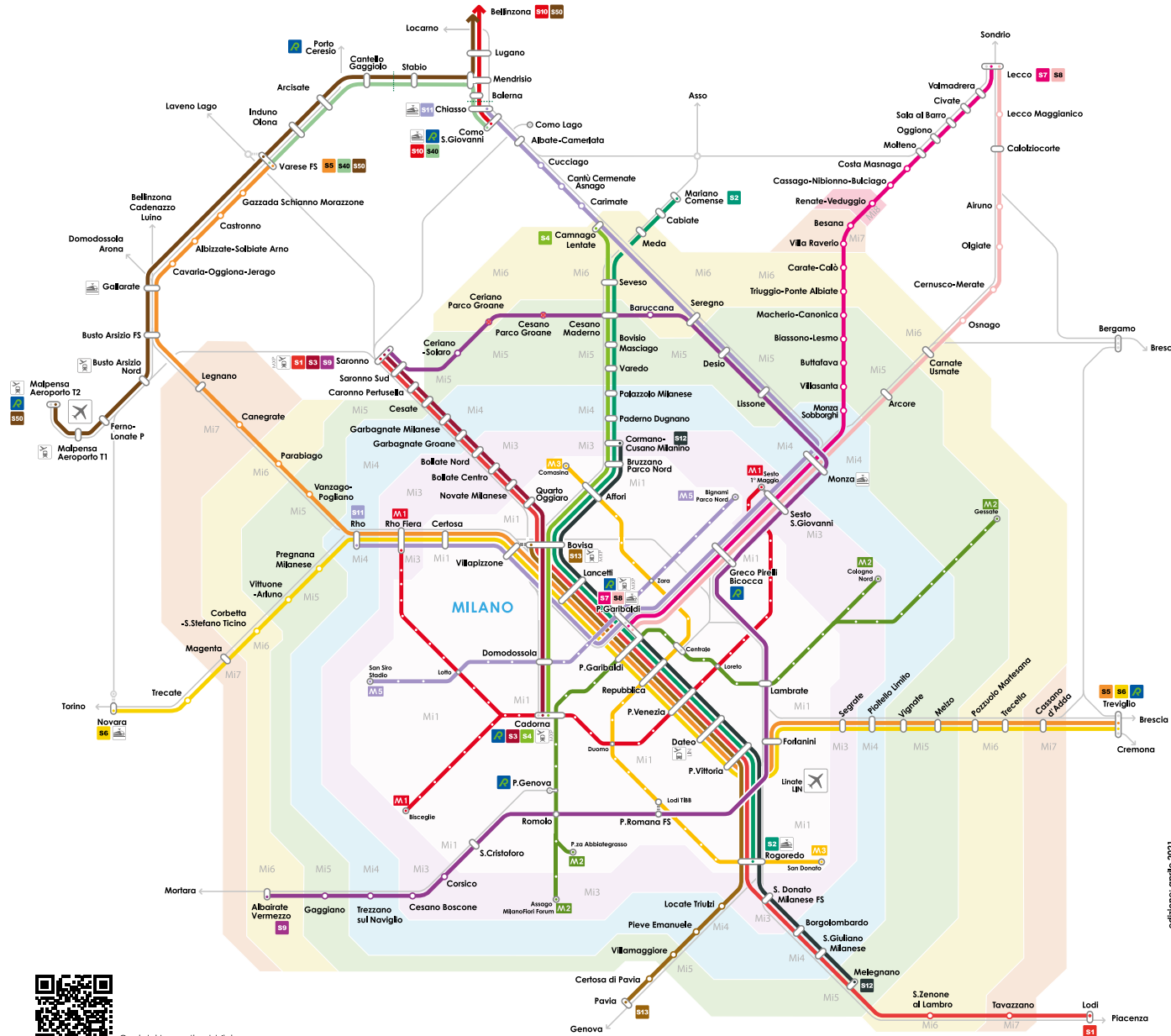


Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland (aggiornate a marzo 2021)



Mappa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia (edizione aprile 2021)

Servizio Ferroviario Suburbano



Linee S

Servizio Suburbano Suburban lines

- S** Suburbana • Suburban lines
- S1** Saronno-Milano Passante-Lodi
- S2** Mariano C-Milano Passante-MI Rogaredo
- S3** Saronno-Milano Bovisa-MI Cadorna
- S4** Camnago Lentate-Milano Bovisa-MI Cadorna
- S5** Varese-Milano Passante-Treviglio
- S6** Novara-Milano Passante-Treviglio
- S7** Lecco-Molteno-MI P. Garibaldi
- S8** Lecco-Carnate-MI P. Garibaldi
- S9** Saronno-Seregno-MI Greco-Albairate
- S11** Chiasso-Como S. Giovanni-MI P. Garibaldi-Rho
- S12** Melegnano-Milano Passante-Cormano
- S13** Pavia-Milano Passante-MI Bovisa
- S10** Como S. Giovanni-Chiasso-Mendrisio-Bellinzona
- S40** Como S. Giovanni-Chiasso-Mendrisio-Varese FS
- S50** Malpensa-Varese FS-Mendrisio-Bellinzona

- R** Regionale • Regional railway
- Linee Regionali e RegioExpress
- M** Metropolitana • Underground
- M1** Sesto 1° Maggio FS-Bisceglie/Rho Fieramilano
- M2** Assago/P.za Abbiategrasso-Cologno Nord/Gessate
- M3** Comasina-San Donato
- M5** Bignami - San Siro Stadio

- Linea e stazioni suburbane**
Suburban lines and stations
- Linea e stazioni metropolitana**
Underground lines and stations
- S1** Capolinea • Terminus
- Collegamento pedonale**
Pedestrian connection
- Zone tariffarie STBM Milano**
STBM Milano fare zones
- Limite tariffa regionale**
Regional fare limit
- Aeroporto**
Airport
- Treno o bus per l'aeroporto**
Train or bus service to airport
- Stazione servita da treni Alta Velocità e Lunga Percorrenza**
HighSpeed and Long Distance trains

edizione: aprile 2021
Regione Lombardia



Orari dei trasporti pubblici su www.muoversi.regione.lombardia.it



➔ 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ

1.1 Cos'è

La Carta della Mobilità è uno strumento di informazione e comunicazione elaborato annualmente dalle aziende che gestiscono servizi di trasporto pubblico; per mezzo della Carta le aziende rendono noti i valori a consuntivo degli indicatori di qualità delle prestazioni erogate ai clienti relativamente all'anno passato e gli obiettivi di miglioramento per l'anno in corso sulla base di quanto stabilito dal Contratto di Servizio. La Carta della Mobilità di NET Nord Est Trasporti S.r.l. fa riferimento al Contratto di Servizio del 27 settembre 2007 con la Provincia di Milano per la gestione del Trasporto Pubblico Locale nell'Area Nord Est della provincia (il cosiddetto Lotto 3) di cui al capitolo 2; nel suo complesso viene redatta secondo quanto disposto dai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- 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*.

1.2 Cosa contiene

La presente Carta della Mobilità si riferisce al servizio di trasporto pubblico che NET svolge nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza. Dal capitolo 2 al capitolo 7 contiene le informazioni principali sull'azienda e sul servizio relative cioè agli orari, al personale, ai titoli e alle tariffe di viaggio, alle modalità per informarsi, per inviare segnalazioni, per ottenere risarcimento in caso di sinistro, nel capitolo 8 sono raccolte le principali regole di viaggio, nel capitolo 9 gli indicatori di qualità del servizio, i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2021 sul servizio svolto da NET nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza e a Monza e nel suo hinterland.

La Carta è pubblicata online sul sito www.nordesttrasporti.it da cui è

possibile scaricarla ed è distribuita gratuitamente presso:

- il **NET Point** di Monza (ubicazione, orari di apertura e modalità di accesso a pagina 37);
- tutti gli **ATM Point** di Milano (ubicazione, orari di apertura e modalità di accesso a pagina 36);
- le principali **rivendite autorizzate**.

➔ 2. NET SI PRESENTA

2.1 Il servizio di NET

NORD EST TRASPORTI S.r.l., di seguito NET, è una Società del Gruppo ATM S.p.A.

Dal 1° gennaio 2008 gestisce il trasporto pubblico extraurbano nell'Area Nord Est dell'allora Provincia di Milano oggi suddivisa tra Città metropolitana di Milano e Provincia di Monza e della Brianza; dal 1° maggio 2011, con l'istituzione della Provincia di Monza e della Brianza, il contratto di servizio relativo al Trasporto Pubblico Locale per l'Area Nord Est della Provincia di Milano è stato ripartito proporzionalmente tra i due enti territoriali competenti ossia la Provincia di Milano, ora Città metropolitana di Milano, e la Provincia di Monza e della Brianza.

Attualmente gestisce 18 linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate¹, con il servizio di 7 linee effettuato da gestori subaffidatari. Dal 6 luglio 2009, a seguito dell'acquisizione del ramo d'azienda di TPM, Trasporti Pubblici Monzesi S.p.A., NET gestisce anche, attraverso 7 linee di autobus, il trasporto urbano nella città di Monza e i collegamenti di area urbana con i comuni di Brugherio, Muggiò, Vedano al Lambro, Villasanta e Arcore².

Dal 1° luglio 2017 la competenza dei contratti relativi al servizio di trasporto nell'area della Città metropolitana di Milano, nell'area della Provincia di Monza e della Brianza e nell'area del Comune di Monza è passata all'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino della Città metro-

¹⁻² L'elenco dei comuni serviti da NET con le relative linee passanti è alla tabella 3 a pagina 19.

politana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e i tre contratti di servizio sono stati prorogati al 31 dicembre 2023 in attesa del completamento delle procedure per la nuova assegnazione del servizio.

NET opera complessivamente in 56 comuni: 21 nella Città metropolitana di Milano, 27 in provincia di Monza e della Brianza, 3 in provincia di Bergamo e 5 in provincia di Lecco.

NET è una società certificata per quanto attiene ai sistemi di gestione qualità e ambiente UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015. Nel 2021 ha ottenuto la certificazione per la linea Z321 secondo la norma tecnica UNI EN 13816 che ha lo scopo di stabilire i requisiti per la definizione, determinazione degli obiettivi e misurazione della qualità del servizio nell'ambito del trasporto pubblico di passeggeri e ha pianificato di richiedere la medesima attestazione per ulteriori due linee nel 2022. Sempre nel 2022 proseguirà l'implementazione del sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro, conforme allo standard UNI ISO 45001:2018, così da sostenere il riscontro dell'adeguatezza da parte dell'Ente di Certificazione entro la fine dell'anno in corso.

Per quanto riguarda la responsabilità sociale ed etica, NET aderisce dal 2012 ai principi della norma SA 8000 in merito ai quali ha ottenuto nel mese di maggio 2021 il terzo rinnovo della certificazione di conformità.

IL SERVIZIO DI NET NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO E NELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA

Dati al 31.12.2021

Numero di linee	18
Numero di comuni serviti	54
Veicoli	149 autobus
Percorrenza contrattuale	6.663.646 km
Fermate	674
Punti vendita dei titoli di viaggio	260
Depositi	1 ubicato nel comune di Trezzo sull'Adda



Tabella 1
Linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

LINEE NET IN SERVIZIO NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO (elenco aggiornato a aprile 2022)	
Z301	Milano - Bergamo
Z305	Cologno Nord M2 - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)*
Z309	Cassano d'Adda FS - Vaprio d'Adda - Trezzo sull'Adda*
Z310	Gessate M2 - Trezzo sull'Adda
Z311	Gessate M2 - Vaprio d'Adda
LINEE NET IN SERVIZIO NELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA (elenco aggiornato a aprile 2022)	
Z304	Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare unica)*
Z307	Cologno Nord M2 - Burago - Vimercate
Z312	Gessate M2 - Vimercate
Z313	Gessate M2 - Paderno d'Adda
Z314	Monza FS - Gessate M2
Z315	Gorgonzola M2 - Vimercate*
Z317	Vimercate - Correzzana*
Z318	Vimercate - Carnate - Usmate*
Z319	Vimercate - Ronco Briantino
Z320	Arcore FS - Vimercate
Z321	Monza FS - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda
Z322	Cologno Nord M2 - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda
Z323	Cologno Nord M2 - Brugherio - Concorezzo - Vimercate*
M2 ▶ Linea 2 della metropolitana	
*Linea effettuata da gestore subaffidatario.	



IL SERVIZIO DI NET A MONZA E NEL SUO HINTERLAND

Dati al 31.12.2021

Numero di linee	7
Numero di comuni serviti	6
Veicoli	45 autobus
Percorrenza contrattuale	1.572.323 km
Fermate	342
Punti vendita dei titoli di viaggio	81
Depositi	1 ubicato nel comune di Monza

Tabella 2

Linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland

LINEE NET IN SERVIZIO A MONZA E NEL SUO HINTERLAND (elenco aggiornato a aprile 2022)

Linee feriali

Z201 Monza S. Albino – Monza S. Alessandro

Z202 Monza Libertà (cimitero) – Monza D'Annunzio

Z204 Vedano al Lambro – Taccona di Muggiò

Z206 Monza Luca Della Robbia – Monza Ospedale S. Gerardo

Z208 Arcore FS – Monza S. Fruttuoso

Linee festive

Z211 Monza Circolare A

Z212 Monza Circolare B

2.2 NET e l'emergenza sanitaria da Covid-19

Anche nel 2021, così come nel 2020, l'attività di NET è stata fortemente condizionata dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da COVID-19 che ha continuato a comportare l'adeguamento del servizio alle disposizioni impartite di volta in volta dalle Autorità competenti sulla base dell'andamento dei contagi. A partire dal 25 gennaio 2021, a sostegno della ripresa in presenza delle attività didattiche delle scuole secondarie di secondo grado, la Prefettura di Milano e la Prefettura di Monza e della Brianza³ hanno previsto, ciascuna per i propri ambiti territoriali di competenza, la riorganizzazione degli spostamenti nella fascia mattutina attraverso una diversificazione degli orari di ingresso nelle scuole per non congestionare i mezzi pubblici evitando assembramenti e per garantire spostamenti in maggiore sicurezza. A fronte di ciò il servizio di NET, di cui è sempre stata garantita la continuità in tutte le fasi dell'emergenza, è stato rimodulato in coerenza con quanto stabilito da ciascuna delle predette Prefetture per i propri territori di competenza e, nel rispetto del limite del 50% della capacità massima di riempimento dei mezzi fissato dalle Linee guida in materia di trasporto pubblico, è stato realizzato un piano straordinario che ha programmato l'11% in più di mezzi a supporto sia degli orari di ingresso sia degli orari di uscita dalle scuole allo scopo di fornire il massimo sostegno alla mobilità degli studenti.

Dal mese di aprile 2021 NET ha potenziato ulteriormente il servizio rispetto a quanto già messo in atto a partire dal mese di gennaio, sempre nell'osservanza del limite del 50% della capacità massima di riempimento dei mezzi, per far fronte all'aumento dei passeggeri in concomitanza al rientro del 70% degli studenti delle scuole superiori alle lezioni in presenza e con la ripresa di diverse attività prevista dalle Autorità per le regioni situate nella cosiddetta zona gialla.

³ Il Prefetto di Monza e della Brianza ha istituito un tavolo di lavoro che ha coinvolto le amministrazioni locali, l'Ufficio scolastico territoriale, gli operatori del trasporto pubblico e i rappresentanti dei dirigenti scolastici delle scuole pubbliche, paritarie e dei centri di formazione professionale sulle iniziative da promuovere territorialmente per la ripresa dell'attività scolastica in presenza nella Provincia di Monza e della Brianza.

In Lombardia, passata da zona gialla a zona bianca dal 14 giugno 2021, la capacità massima dei mezzi consentita è salita, a partire dal 21 giugno, dal 50% all'80%; NET, terminato a fine giugno il potenziamento, ha ripreso da luglio l'erogazione del servizio ordinario nel rispetto del predetto limite massimo di carico delle vetture.

Dal mese di settembre NET ha ripreso il potenziamento del servizio secondo quanto stabilito rispettivamente dalla Prefettura di Milano e dalla Prefettura di Monza e della Brianza per garantire la riapertura delle scuole in sicurezza: dal 13 settembre, in conformità alla capacità massima dei mezzi stabilita all'80% della capienza totale prevista dalla carta di circolazione, ha messo in esercizio sulle linee di superficie ogni giorno il 15% di vetture in più rispetto al servizio ordinario. Fino alla fine dell'anno scolastico 2021-2022, NET manterrà sia il potenziamento del servizio secondo le necessità sia gli interventi di sanificazione dei mezzi introdotti dai mesi precedenti. A tale ultimo proposito, fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, NET, oltre alle normali operazioni di pulizia, ha messo in atto interventi di sanificazione straordinaria quotidiana di tutte le proprie vetture volti a garantire la sicurezza dei clienti e degli operatori secondo i protocolli in vigore; ha inoltre messo a disposizione dei clienti a bordo delle vetture dispenser di gel igienizzante per le mani.

3. ORARI E CALENDARIO DEL SERVIZIO

NET garantisce l'effettuazione del servizio 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.

ORARI E CALENDARIO DEL SERVIZIO DI NET

Il servizio di NET inizia alle 4.05 e termina alle 23.00.

Nei giorni da lunedì a venerdì è suddiviso in:

- fasce di "punta" ossia dalle 7.00 alle 9.00 e dalle 17.00 alle 19.00
- fasce di "morbida" cioè le restanti ore.

Il servizio non viene effettuato:

- nell'area di competenza della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e della Brianza il 1° maggio e il 25 dicembre,
- a Monza e hinterland il 1° gennaio, il 1° maggio, il 15 agosto e il 25 dicembre.

In caso di sciopero il servizio si effettua nelle fasce orarie di garanzia previste dalla legge che sono:

- nell'area di competenza della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e della Brianza dall'inizio del servizio fino alle 8.45 e dalle 15.00 alle 18.00,
- a Monza e hinterland dall'inizio del servizio fino alle 9.00 e dalle 11.50 alle 14.50.

Gli orari di queste fasce possono subire variazioni a seguito di decisioni della *Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali*. Tutte le informazioni relative agli scioperi sono di volta in volta pubblicate sul sito www.nordesttrasporti.it.

4. IL SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO DEL BACINO DI MOBILITÀ STIBM MILANO - MONZA BRIANZA

Il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità, noto come STIBM, di Milano - Monza Brianza, si estende a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e della Brianza⁴.

I titoli di viaggio STIBM Milano - Monza Brianza sono validi su tutta la rete gestita da NET, da ATM e dagli altri operatori privati attivi nel Bacino di Mobilità Milano - Monza Brianza e sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del predetto Bacino. Il Sistema considera come centro del Bacino di Mobilità la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche, ciascuna di ampiezza di circa 5 km; ogni corona rappresenta una zona tariffaria a cui è stato attribuito un codice identificativo. La città di Milano è compresa in un'area più vasta che include i 21 comuni confinanti con essa⁵ e la stazione di Rho Fieramilano della Linea 1 della metropolitana. Quest'area corrisponde a 3 zone tariffarie ed è identificata dai codici Mi1-Mi3; le zone tariffarie successive alla Mi3 sono identificate, in funzione della loro distanza da Milano, con un codice crescente che va da Mi4 a Mi9. Ogni comune del Bacino con tutte le fermate e le stazioni in esso presenti è interamente ed univocamente assegnato ad una singola zona tariffaria, ad esempio

⁴ Il Sistema Tariffario del Bacino di Mobilità Milano - Monza Brianza include anche alcuni comuni delle province confinanti raggiunti dai servizi di trasporto pubblico locale di competenza del Bacino stesso.

⁵ I 21 comuni confinanti con la città di Milano sono: Assago, Baranzate, Bollate, Bresso, Buccinasco, Cesano Boscone, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Cormano, Corsico, Cusano Milanino, Novate Milanese, Opera, Pero, Peschiera Borromeo, Rozzano, San Donato Milanese, Segrate, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Vimodrone.

Cologno Monzese si trova nella zona Mi3, Monza si trova nella Mi4, Agrate Brianza nella Mi5, Gessate nella Mi6, Cassano d'Adda nella Mi7. Il percorso del viaggio, riportato sul titolo di viaggio insieme al numero di zone interessate dallo spostamento, è identificato dal codice della zona in cui si trova il comune di partenza e dal codice della zona in cui si trova il comune di arrivo: ad esempio per andare da Cologno Monzese che si trova in zona Mi3 a Trezzo sull'Adda in Mi7 il titolo di viaggio è 5 zone Mi3-Mi7. Tutte le informazioni sui titoli di viaggio sono al capitolo 5. I comuni serviti da NET, con le rispettive zone tariffarie di appartenenza, sono elencati in ordine alfabetico nella tabella che segue.

Tabella 3
Elenco dei comuni serviti da NET con le relative zone tariffarie STIBM e linee passanti (elenco aggiornato a marzo 2022)

COMUNI SERVITI DA NET	ZONA STIBM	LINEE PASSANTI NEI COMUNI SERVITI DA NET
AGRATE BRIANZA (MB)	Mi5	Z301 - Z307 - Z314 - Z315 - Z321
AICURZIO (MB)	Mi7	Z319
ARCORE (MB)	Mi5	Z208 - Z315 - Z317 - Z320
BASIANO (MI)	Mi6	Z310 - Z313
BELLINZAGO LOMBARDO (MI)	Mi6	Z310 - Z311
BELLUSCO (MB)	Mi7	Z321 - Z322
BERGAMO*	-	Z301
BERNAREGGIO (MB)	Mi7	Z319
BRUGHERIO (MB)	Mi4	Z201 - Z211 - Z304 - Z305 - Z323
BURAGO DI MOLGORA (MB)	Mi6	Z307 - Z312 - Z315 - Z321 - Z322
BUSNAGO (MB)	Mi7	Z313 - Z321 - Z322
CAMBIAGO (MI)	Mi6	Z301 - Z312 - Z314
CAMPARADA (MB)	Mi6	Z317
CAPONAGO (MB)	Mi5	Z314 - Z315
CAPRIATE SAN GERVASIO (BG)*	-	Z301

CARNATE (MB)	Mi6	Z318
CARUGATE (MI)	Mi5	Z305
CASATENOVO (LC)**	Mi7	Z317
CASSANO D'ADDA (MI)	Mi7	Z309
CASSINA DE' PECCHI (MI)	Mi4	Z311
CAVENAGO DI BRIANZA (MB)	Mi6	Z301 - Z312 - Z314
CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)	Mi4	Z305 - Z311
COLOGNO MONZESE (MI)	Mi3	Z301 - Z304 - Z305 - Z307 - Z322 - Z323
CONCOREZZO (MB)	Mi5	Z314 - Z321 - Z323
CORMANO (MI)	Mi3	Z301
CORNATE D'ADDA (MB)	Mi7	Z313 - Z321 - Z322
CORREZZANA (MB)	Mi7	Z317
DALMINE (BG)*	-	Z301
GESSATE (MI)	Mi6	Z310 - Z311 - Z312 - Z313 - Z314
GORGONZOLA (MI)	Mi5	Z311 - Z315
GREZZAGO (MI)	Mi7	Z310
INZAGO (MI)	Mi6	Z309
LESMO (MB)	Mi6	Z317
MASATE (MI)	Mi6	Z310 - Z313
MERATE (LC)***	Mi8	Z313
MEZZAGO (MB)	Mi7	Z321 - Z322
MILANO	Mi1-Mi3	Z301 - Z311 - Z323
MONZA	Mi4	Z201 - Z202 - Z206 - Z208 - Z211 circolare A - Z212 circolare B - Z314 - Z321
MUGGIÒ (MB)	Mi4	Z204
ORNAGO (MB)	Mi7	Z312 - Z321 - Z322
PADERNO D'ADDA (LC)***	Mi8	Z313
PESSANO CON BORNAGO (MI)	Mi5	Z305 - Z315

POZZO D'ADDA (MI)	Mi7	Z311
ROBBIATE (LC)***	Mi8	Z313
RONCELLO (MB)	Mi7	Z313 - Z321 - Z322
RONCO BRIANTINO (MB)	Mi7	Z319
SESTO SAN GIOVANNI (MI)	Mi3	Z301
SULBIATE (MB)	Mi7	Z321 - Z322
TREZZANO ROSA (MI)	Mi7	Z310
TREZZO SULL'ADDA (MI)	Mi7	Z301 - Z309 - Z310 - Z321 - Z322
USMATE VELATE (MB)	Mi6	Z318
VAPRIO D'ADDA (MI)	Mi7	Z309 - Z311
VEDANO AL LAMBRO (MB)	Mi5	Z204
VERDERIO SUPERIORE (LC)**	Mi7	Z313
VILLASANTA (MB)	Mi5	Z208 - Z212 - Z320
VIMERCATE (MB)	Mi6	Z307 - Z312 - Z315 - Z317 - Z318 - Z319 - Z320 - Z321 - Z322 - Z323

*Comune non appartenente al Bacino di Mobilità STIBM Milano - Monza Brianza ma servito da NET con la linea Z301; per questa località i titoli di viaggio per accedere alla linea Z301, pubblicati alla tabella 7 a pagina 29, si riferiscono al sistema tariffario in vigore nella provincia di Bergamo.

**Casatenovo e Verderio Superiore sono comuni non appartenenti al Bacino di Mobilità STIBM Milano - Monza Brianza ma serviti da NET rispettivamente con le linee Z317 e Z313 integrate nello STIBM Milano - Monza Brianza; per quanto concerne le tariffe questi comuni rientrano convenzionalmente nella zona Mi7.

***Comune non appartenente al Bacino di Mobilità STIBM Milano - Monza Brianza ma raggiunto da NET con alcune corse della linea Z313 integrata nello STIBM Milano - Monza Brianza; per quanto concerne le tariffe questo comune rientra convenzionalmente nella zona Mi8.

Per tutte le informazioni sul Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità Milano - Monza Brianza: www.atm.it.

5. I TITOLI DI VIAGGIO

5.1 Biglietti e abbonamenti ordinari STIBM

Nel Sistema Tariffario del Bacino di Mobilità Milano - Monza Brianza sono in vigore i seguenti titoli di viaggio ordinari:

- biglietto ordinario: la validità temporale dalla prima convalida varia con il numero di zone acquistate: 75 minuti per due zone + 15 minuti per ogni zona aggiuntiva⁶;
- biglietto giornaliero: vale 24 ore dalla prima convalida, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- biglietto 3 giorni: vale 3 giorni consecutivi dal giorno della prima convalida fino al termine del servizio del terzo giorno, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- carnet 10 biglietti (10 viaggi): contiene 10 viaggi corrispondenti a 10 biglietti ordinari ciascuno dei quali vale, nell'ambito territoriale delle zone acquistate, dalla prima convalida per il tempo relativo al numero di zone acquistate. Il carnet non può essere fruito da più persone contemporaneamente;
- abbonamento settimanale: vale da lunedì a domenica di una stessa settimana fino al termine del servizio della domenica, senza limite al numero di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate;
- abbonamento mensile: vale un mese solare per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate⁷;
- abbonamento annuale: vale dodici mesi solari consecutivi per un numero illimitato di viaggi nell'ambito territoriale definito dalle zone acquistate⁸.

Gli abbonamenti sono emessi su tessera elettronica ATM ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni; tutte le informazioni al paragrafo 5.5.

Le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti ordinari STIBM sono rispettivamente alla tabella 4 e alla tabella 5 rispettivamente a pagina 27 e 28.

⁶ A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone e vale dalla prima convalida per 90 minuti.

⁷ Per gli spostamenti che rientrano all'interno dei confini del comune di Milano è in vendita l'abbonamento mensile urbano.

⁸ Per gli spostamenti che rientrano all'interno dei confini del comune di Milano è in vendita l'abbonamento annuale urbano.

5.2 Abbonamenti agevolati STIBM

Sono disponibili in tutte le zone tariffarie i seguenti titoli di viaggio con tariffa agevolata rispetto ai titoli di viaggio ordinari:

- per giovani minori di 26 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per senior dal compimento dei 65 anni: sconto del 25% sulla tariffa dell'abbonamento mensile ordinario e dell'abbonamento annuale ordinario;
- per persone appartenenti a nuclei familiari con attestazione ISEE in corso di validità non superiore a 6.000,00 €: sconto dell'85% sulla tariffa dell'abbonamento annuale ordinario.

Gli abbonamenti sono emessi su tessera elettronica ATM ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni; tutte le informazioni al paragrafo 5.5.

Le tariffe degli abbonamenti agevolati STIBM sono alla tabella 6 a pagina 28.

5.3 Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulla Linea Z301 Milano-Bergamo

I titoli di viaggio validi per utilizzare la Linea Z301 Milano-Bergamo per le relazioni con Capriate, Dalmine e Bergamo fanno riferimento al sistema tariffario della Provincia di Bergamo; essi sono:

- biglietto ordinario: vale nel giorno della convalida;
- abbonamento settimanale 5 giorni: vale da lunedì a venerdì di una stessa settimana;
- abbonamento settimanale 7 giorni: vale da lunedì a domenica di una stessa settimana;
- abbonamento mensile: vale un mese solare.

Gli abbonamenti settimanali e il mensile sono su supporto magnetico; le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti sono alla tabella 7 a pagina 29. Per le relazioni fino a Trezzo sull'Adda valgono i titoli di viaggio STIBM di cui alla tabella 4 a pagina 27 e alle tabelle 5 e 6 a pagina 28.

5.4 Gratuità del viaggio per ragazzi minori di 14 anni

Nell'ambito del Sistema Tariffario le ragazze e i ragazzi fino al compimento dei 14 anni di età, anche se non accompagnati, viaggiano gratuitamente su tutti i mezzi di trasporto pubblico operativi nel Bacino STIBM cioè sulla rete urbana e di area urbana di Monza gestita da NET, su tutta la rete urbana ed extraurbana di ATM, sui mezzi delle altre aziende di trasporto pubblico locale attive nel Bacino STIBM e sulle tratte della rete ferroviaria di Trenord comprese nell'area del Bacino; gli under 14 sono tenuti a mostrare, in caso di controllo durante il viaggio, un documento di identità in corso di validità che ne comprovi l'età.

Nelle località che non rientrano nel Bacino STIBM i minori di 14 anni viaggiano gratuitamente in tutta la Lombardia se accompagnati dai genitori ed in possesso di autocertificazione o di tessera lo viaggio in famiglia.

Tutte le informazioni a riguardo sono pubblicate su www.atm.it.

5.5 La tessera elettronica ATM per abbonamenti

Gli abbonamenti per viaggiare sulle linee NET sono emessi su tessera elettronica ATM ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni. La richiesta e l'acquisto della tessera elettronica possono essere effettuati online sul sito www.atm.it oppure recandosi presso il NET Point a Monza, ad uno degli ATM Point di Milano o presso una rivendita autorizzata⁹ (bar, edicole, cartolerie, tabaccherie) portando con sé una foto formato tessera, un documento d'identità valido e il codice fiscale; le persone con attestazione ISEE non superiore a 6.000,00 € che hanno diritto all'abbonamento annuale devono richiedere la tessera elettronica ai CAF¹⁰.

⁹ Ubicazione, orari di apertura e modalità di accesso relative agli ATM Point e al NET Point sono a pagina 36; l'elenco delle rivendite autorizzate è consultabile su www.nordesttrasporti.it.

¹⁰ Informazioni su www.atm.it.

La ricarica dell'abbonamento può essere effettuata:

1. al **NET Point** di Monza;
2. agli **ATM Point** di Milano;
3. online su www.atm.it; successivamente all'acquisto è necessario attivare la ricarica presso i totem collocati in tutte le stazioni della metropolitana o presso i parcometri presenti a Milano;
4. presso i **distributori automatici** presenti in tutte le stazioni della metropolitana;
5. alle **rivendite autorizzate** situate in superficie e in metropolitana (bar, edicole, tabaccherie, cartolerie);
6. presso i **parcometri** presenti a Milano; in questo caso, nel momento in cui si effettua la ricarica, viene eseguita automaticamente anche l'attivazione dell'abbonamento;
7. presso gli **sportelli bancomat** del Gruppo Intesa Sanpaolo e del Gruppo Unicredit; successivamente all'acquisto è necessario attivare l'abbonamento presso i totem presenti in tutte le stazioni della metropolitana o presso i parcometri di Milano;
8. attraverso il servizio **home banking** del Gruppo Intesa Sanpaolo, Gruppo Unicredit, WeBank e di alcune banche del Gruppo Banco BPM.

Presso le rivendite non ancora abilitate alla ricarica degli abbonamenti viene rilasciato un tagliando magnetico del valore dell'abbonamento prescelto che deve sempre essere accompagnato alla tessera elettronica. Affinché il tagliando sia valido, prima dell'utilizzo è necessario trascrivere sullo stesso il numero della tessera e il percorso previsto dall'abbonamento acquistato.

In caso di furto o smarrimento, per ottenere il duplicato è necessario rivolgersi ad uno degli ATM Point o al NET Point portando un documento d'identità in corso di validità e compilando il modulo di autocertificazione disponibile agli sportelli; il modulo è presente anche su www.atm.it da cui è possibile stamparlo. Sia in caso di furto sia in caso di smarrimento l'operazione di rilascio del duplicato ha un costo di 15 €.

In caso di guasto/deterioramento/scadenza, per ottenere il duplicato è necessario recarsi presso uno degli ATM Point o al NET Point portando la tessera.

Se il guasto/deterioramento è attribuibile a difetto del supporto, cioè della tessera, viene rilasciato il duplicato gratuito; se il guasto/deterioramento viene attribuito a cause non dipendenti da ATM, il rilascio del duplicato costa 15 €.

5.6 Regole generali di utilizzo del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio consente, entro la validità temporale e le zone di validità indicate sullo stesso, di effettuare uno spostamento percorrendo più tratte e combinando più mezzi, in modalità sia continuativa sia con più soste intermedie; permette l'utilizzo di tutte le modalità di trasporto pubblico integrate nel Sistema Tariffario.

I titoli quali biglietti ordinari, giornalieri e 3 giorni si attivano con la prima convalida che deve essere effettuata all'inizio del viaggio cioè alla salita sul mezzo di superficie e in ingresso ai tornelli in metropolitana. Gli abbonamenti settimanali, mensili e annuali sono validi dalla data precodificata all'emissione o indicata sui titoli di viaggio in caso siano su supporto magnetico.

La convalida deve essere ripetuta ad ogni cambio di mezzo, effettuando l'ultima convalida entro il termine di validità temporale del titolo. Il titolo non è cedibile dopo la convalida.

Il titolo di viaggio deve essere conservato con cura dal passeggero fino al termine del viaggio e deve essere mostrato al personale di controllo, in caso di richiesta dello stesso, in qualsiasi momento, anche in fermata alla discesa dal mezzo o in uscita dai tornelli della metropolitana.

5.7 Il calcolo della tariffa

Nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità di Milano - Monza Brianza la tariffa tra due località, cioè quella di origine e quella di destinazione del viaggio, è calcolata in base al numero di zone all'interno delle quali si viaggia, perciò il suo valore cresce con l'aumentare del numero di zone interessate dallo spostamento.

A Milano la tariffa minima acquistabile è pari a 3 zone tariffarie (Mi1-Mi3); in tutti gli altri comuni del Sistema la tariffa minima acquistabile è pari a 2 zone e il costo del biglietto ordinario di tariffa minima è pari a 1,60 €. Ad esempio per spostarsi da Agrate Brianza in zona Mi5 a Vimercate in zona Mi6 occorre un biglietto da 2 zone Mi5-Mi6; questo biglietto è utilizzabile anche per spostamenti all'interno dello stesso comune, ad esempio all'interno del comune di Agrate Brianza o del comune di Vimercate, e tra comuni appartenenti alla stessa zona tariffaria ad esempio per spostarsi da Arcore in zona Mi5 a Gorgonzola in zona Mi5. Per ogni zona aggiuntiva il costo del biglietto aumenta di 0,40 €, quindi il biglietto da 3 zone costa 2,00 €, quello da 4 zone 2,40 € e così via.

5.8 Tariffe dei titoli di viaggio

Tabella 4
Tariffe dei biglietti STIBM

Numero di zone tariffarie interessate dallo spostamento	Biglietto ordinario	Carnet 10 biglietti (10 viaggi)	Biglietto giornaliero	Biglietto 3 giorni	Abbonam. settimanale
2	1,60 € vale 75'	14,50 €	5,60 €	9,60 €	13,50 €
3	2,00 € vale 90'	18,00 €	7,00 €	12,00 €	17,00 €
4	2,40 € vale 105'	21,50 €	8,40 €	14,50 €	20,50 €
5	2,80 € vale 135'	25,00 €	9,80 €	17,00 €	24,00 €
6	3,20 € vale 165'	29,00 €	11,00 €	19,00 €	27,00 €
7	3,60 € vale 195'	32,50 €	12,50 €	21,50 €	30,50 €

Tabella 5**Tariffe degli abbonamenti ordinari STIBM**

Gli abbonamenti per viaggiare sulle linee NET sono emessi su tessera elettronica ATM ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni; informazioni al paragrafo 5.5.

Numero di zone tariffarie interessate dallo spostamento	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale*
2	40,00 €	368,00 €
3	50,00 €	460,00 €
4	60,00 €	552,00 €
5	70,00 €	644,00 €
6	77,00 €	682,00 €
7	82,00 €	712,00 €

Tabella 6**Tariffe degli abbonamenti agevolati STIBM**

Gli abbonamenti per viaggiare sulle linee NET sono emessi su tessera elettronica ATM ricaricabile che costa 10 € e vale 4 anni; informazioni al paragrafo 5.5.

Numero di zone tariffarie interessate dallo spostamento	Giovani minori di 26 anni		Senior dai 65 anni		Persone con attestazione ISEE non superiore a 6.000,00 €
	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale*	Abbonamento mensile	Abbonamento annuale*	Abbonamento annuale*
2	30,00 €	276,00 €	30,00 €	276,00 €	55,00 €
3	37,50 €	345,00 €	37,50 €	345,00 €	69,00 €
4	45,00 €	414,00 €	45,00 €	414,00 €	83,00 €
5	53,00 €	483,00 €	53,00 €	483,00 €	97,00 €
6	58,00 €	512,00 €	58,00 €	512,00 €	102,00 €
7	62,00 €	534,00 €	62,00 €	534,00 €	107,00 €

*Il rimborso dell'abbonamento annuale STIBM è consentito nella misura del 100% del periodo non goduto (compreso il mese di restituzione se l'abbonamento viene reso entro i 2 giorni lavorativi successivi all'inizio della validità); il rimborso è quantificato calcolando la differenza tra il prezzo di vendita ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili corrispondenti per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero. Nel caso in cui dovesse risultare mancante l'equivalente mensile, si considera il mensile ordinario corrispondente al tipo di profilo. L'operazione di rimborso viene effettuata esclusivamente negli ATM Point di Milano.

Tabella 7**Tariffe dei titoli di viaggio validi per viaggiare sulla Linea Z301 Milano-Bergamo**

Tariffa	Biglietto ordinario	Abbonamento settimanale 5 giorni	Abbonamento settimanale 7 giorni	Abbonamento mensile
A	1,60 €	11,00 €	12,00 €	41,00 €
B	2,30 €	14,50 €	15,50 €	53,00 €
C	2,80 €	17,50 €	19,00 €	65,00 €
D	3,20 €	20,50 €	22,50 €	73,50 €
E	4,00 €	23,00 €	25,00 €	82,00 €
F	4,30 €	25,00 €	26,50 €	89,00 €
G	4,90 €	27,50 €	29,50 €	100,00 €
H	5,70 €	30,50 €	33,50 €	115,00 €
I	6,30 €	32,50 €	35,50 €	123,50 €

Le tariffe pubblicate in tabella, valide per i comuni in provincia di Bergamo raggiunti da NET ma non appartenenti al Bacino di Mobilità STIBM Milano - Monza Brianza, sono aggiornate al mese di maggio 2021; si consiglia di consultare sempre il sito www.nordesttrasporti.it per verificare eventuali variazioni tariffarie.

La tessera elettronica ATM va accompagnata dall'abbonamento su supporto magnetico. È possibile prenotare il proprio posto su alcune corse della linea Z301 attraverso la app di NET.

5.9 La rete di vendita dei titoli di viaggio

I titoli di viaggio sono acquistabili:

- attraverso l'app NET;
- presso gli ATM Point di Milano;
- presso il NET Point di Monza;
- nelle rivendite¹¹ ubicate all'interno dei comuni serviti.

I biglietti ordinari e giornalieri sono acquistabili anche attraverso l'app ATM Milano.

I titoli per viaggiare sulla Linea Z301 Milano-Bergamo sono in vendita nelle 45 rivendite convenzionate ubicate nei comuni in cui transita la linea e presso i distributori automatici presenti nelle stazioni metropolitane di Lampugnano e Sesto 1° Maggio FS sulla M1 e di Cologno Nord sulla M2.

L'elenco e l'indirizzo di tutti i punti vendita ubicati sui territori dei comuni serviti da NET è disponibile sul sito www.nordesttrasporti.it o contattando il Numero Verde 800.90.51.50.

5.10 Sanzioni relative ai titoli di viaggio

Chi non rispetta le norme di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite ai sensi della Legge 24 novembre 1981, n. 689, *Modifiche al sistema penale* e della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6, *Disciplina del settore dei trasporti* e successive modifiche e integrazioni.

Il viaggiatore che utilizza i mezzi di trasporto pubblico senza essere in possesso di idoneo titolo di viaggio incorre in sanzioni amministrative stabilite e regolate dall'art. 46 della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 in combinato disposto con la Legge 24 novembre 1981, n. 689 e sue successive modifiche ed integrazioni.

Il personale in servizio sulle vetture è tenuto a far osservare ai viaggiatori le norme, a ritirare i titoli di viaggio riconosciuti non validi, nello specifico tessere nominative con utilizzo abusivo e tessere scadute, e

¹¹ Presso le rivendite è possibile acquistare tutti i titoli validi per viaggiare sui mezzi di NET ad eccezione degli abbonamenti annuali in vendita esclusivamente presso gli ATM Point di Milano e il NET Point di Monza.

a farne rapporto alla Direzione di NET, accertando tramite verbale le relative infrazioni commesse.

Al passeggero privo di titolo di viaggio o con titolo non valido è applicata una sanzione amministrativa compresa tra un minimo di trenta fino ad un massimo di cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima; tali importi variano in funzione del tipo di infrazione commessa alla quale va aggiunto il prezzo del biglietto (ad esclusione del codice di infrazione 21 relativo al titolo di viaggio convalidato durante il controllo); qualora il fatto includa una violazione più grave la sanzione potrà essere superiore a quella appena specificata. Nella tabella che segue sono presenti gli importi delle sanzioni con relativa tempistica e modalità di pagamento validi per tutte le tipologie di infrazione ai sensi della Legge regionale 4 aprile 2012, n. 6 e successive modifiche.



Tabella 8
Sanzioni relative ai titoli di viaggio

	TEMPISTICA DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA SANZIONE	IMPORTO DELLA SANZIONE	SPESE DI PROCEDIMENTO	TOTALE
BIGLIETTI					
	Al momento della contestazione	Direttamente al controllore	37 €*	-	37 € + eventuale prezzo del biglietto
	Entro 5 giorni dalla data del verbale	Attraverso una delle seguenti modalità: - bollettino postale - bonifico bancario - presso l'ufficio Supporto Clienti di Milano (vedi box a pag. 34) - presso il NET Point di Monza (ubicazione e orari a pag. 36) - presso gli ATM Point di Milano (ubicazione e orari a pag. 36) - Area riservata del sito www.atm.it inserendo il numero del verbale di accertamento	37 €*	15 €	52 € + eventuale prezzo del biglietto
	Entro 60 giorni dalla data del verbale		53 €**	15 €	68 € + eventuale prezzo del biglietto
	Oltre i 60 giorni dalla data del verbale		Intero importo indicato sul verbale	- se la sanzione viene pagata prima che venga notificata tramite ordinanza d'ingiunzione non vi sono spese di procedimento; - se la sanzione viene notificata tramite ordinanza d'ingiunzione le spese di procedimento sono pari a 44 €	Intero importo indicato sul verbale + eventuale prezzo del biglietto
TESSERE DI ABBONAMENTO					
	Il passeggero abbonato con tessera elettronica nominativa, regolarmente caricata ma non mostrata al momento del controllo, può ottenere l'annullamento del verbale, previa verifica tecnica da parte dell'Azienda volta ad escludere un uso abusivo della tessera elettronica, recandosi presso il NET Point di Monza o presso uno degli ATM Point di Milano ¹² a partire dal giorno successivo alla data di redazione del verbale ed entro i 5 giorni successivi alla data del verbale:				
	- se il passeggero titolare dell'abbonamento si presenta il giorno successivo non deve sostenere il pagamento delle spese di procedimento;		-	-	-
	- se il passeggero titolare dell'abbonamento si presenta dal secondo giorno ed entro i 5 giorni successivi rispetto alla data del verbale è tenuto a pagare le spese di procedimento.		-	15 € ¹³	15 €

*Pari a un terzo del massimo previsto dall'art. 16 delle Legge 689/81 scontato di un ulteriore 30%.

**Pari a un terzo del massimo previsto dall'art. 16 delle Legge 689/81.

¹² Presso il NET Point e gli ATM Point è inoltre possibile pagare le contravvenzioni; l'ubicazione, gli orari di apertura e le modalità di accesso al NET Point e agli ATM Point sono rispettivamente a pagina 37 e a pagina 36.

¹³ La somma di 15 euro di spese di procedimento non è richiesta ai titolari di abbonamenti mensili, trimestrali ed annuali lo viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL) assoggettati a contravvenzione.

In caso di tessera d'abbonamento ritirata dal personale di controlleria perché utilizzata da parte di persona diversa dal titolare (codice d'infrazione 20), la stessa viene restituita gratuitamente solo nel caso in cui si paga la sanzione; diversamente il cliente deve chiederne il duplicato presso un ATM Point pagando 15 euro per le spese di procedimento.

Il ricorso non è ammissibile se il pagamento è stato effettuato direttamente all'agente accertatore o avvalendosi del pagamento in misura ridotta entro 5 giorni dalla data del verbale. Contro il verbale è possibile proporre ricorso ai sensi di legge secondo le modalità ed i termini riportati sullo stesso: i clienti NET possono rivolgersi all'ufficio Supporto Clienti nei giorni e negli orari indicati di seguito oppure inviare contestazione scritta via fax o via e-mail ai contatti riportati in tabella.

UFFICIO	INDIRIZZO	ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Supporto Clienti	presso ATM S.p.A. Viale Stelvio, 2 20159 MILANO	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00. È possibile prenotare il proprio appuntamento attraverso il sito internet www.atm.it, sezione Serve aiuto?, pagina Multe prese sui mezzi
CONTATTI FAX E E-MAIL		
<ul style="list-style-type: none"> • fax: 02.48.03.82.70 • e-mail: info.multe-sanzioni@atm.it per proporre ricorso contro una sanzione ricevuta a bordo dei mezzi • e-mail: sportellonotifiche@atm.it per chiedere la rateizzazione di una sanzione o di un'ordinanza d'ingiunzione rientrando del debito accumulato in maniera graduale (si vedano alla tabella 8 alle pagine 32-33 gli importi delle sanzioni correlati alle diverse tempistiche di pagamento della stessa), senza pagare gli interessi di mora 		

5.11 Titoli lo Viaggio di Regione Lombardia

Regione Lombardia mette a disposizione dei viaggiatori biglietti e abbonamenti integrati e agevolazioni validi su tutti i mezzi pubblici della Lombardia e quindi anche sui mezzi di NET ossia:

- lo viaggio Ovunque in Lombardia (IVOL) biglietto giornaliero, bigiornaliero o trigioraliero e abbonamento settimanale mensile, trimestrale o annuale;
- lo viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo, mensile integrato valido nel mese della prima convalida, utilizzabile sulla linea Z301 Milano-Bergamo all'interno dei confini amministrativi della provincia di Bergamo;
- lo viaggio in famiglia attraverso cui sono offerte la gratuità ai minori di 14 anni per viaggi occasionali e agevolazioni ai minori di 18 anni per l'acquisto di abbonamenti.

Per tutte le informazioni sui titoli lo Viaggio: www.trenord.it.

➔ 6. CONTATTI E NUMERI UTILI

6.1 Richiedere informazioni

Per le informazioni i clienti hanno a disposizione:

- il **Numero Verde 800.90.51.50**, gratuito, operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00¹⁴; i livelli di servizio attualmente in vigore come da contratto con il fornitore¹⁵ sono:
 - chiamate gestite da operatore entro 20": ≥88%
 - chiamate gestite da operatore entro 30": ≥90%
 - chiamate abbandonate in coda: ≤3% rispetto al totale delle chiamate passate a operatore;
- il sito internet **www.nordesttrasporti.it** che pubblica gli orari, le mappe dei percorsi delle linee con le relative modifiche, le tariffe di viaggio; attraverso il link Calcola percorso diretto alla sezione Linee e orari del sito www.atm.it è possibile calcolare percorsi e

¹⁴ Eventuali variazioni degli orari sono consultabili su www.nordesttrasporti.it.

¹⁵ Da novembre 2021 è subentrato un nuovo fornitore del servizio di call center senza modulazione dei livelli di servizio.

- costi dei biglietti e visualizzare linee e orari delle corse;
- **app NET Nord Est Trasporti** su cui è possibile consultare gli orari e i percorsi delle linee NET e acquistare biglietti e abbonamenti; è anche possibile prenotare il posto su alcune corse della linea Z301 che collega Milano e Bergamo;
- **app ATM Milano** attraverso cui è possibile fissare l'appuntamento al NET Point, effettuare il calcolo del percorso, consultare le informazioni sul Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano - Monza Brianza;
- a Milano gli **ATM Point**, uffici informazioni e di vendita di titoli di viaggio, ubicati nelle principali stazioni della metropolitana. L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite appuntamento su prenotazione attraverso l'app ATM Milano o attraverso i totem touch presenti presso tutti gli ATM Point.

ATM POINT MILANO	
STAZIONE METROPOLITANA	ORARI DI APERTURA
Duomo M1 M3	Da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00 Domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30
Cadorna FN M1 M2	
Centrale FS M2 M3	
Garibaldi FS M2 M5	Da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00
Loreto M1 M2	
Romolo M2	
Zara M3	

- a Monza il **NET Point**, ufficio informazioni e vendita di titoli di viaggio. L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite appuntamento su prenotazione attraverso l'app ATM Milano o attraverso il totem touch che si trova presso l'ufficio.

NET POINT MONZA	
INDIRIZZO	ORARI DI APERTURA
Via Aspromonte, 26 - Monza Deposito Nord Est Trasporti	Da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 18.30 Sabato dalle 8.15 alle 14.00 Chiuso nelle giornate festive

6.2 Effettuare una segnalazione

Per tutelare il cliente e per garantire il miglioramento continuo del servizio, NET mette a disposizione diverse modalità di comunicazione e di ascolto attraverso cui è possibile effettuare una segnalazione: il Numero Verde, il modulo presente sul sito www.nordesttrasporti.it, lettera in carta libera. Nell'ambito delle azioni volte al miglioramento del servizio, per rendere il sito web NET maggiormente rispondente alle esigenze di tracciabilità e di monitoraggio delle segnalazioni che pervengono tramite questo canale da parte della clientela, è stata istituita una sezione denominata "NET Risponde" nella quale è presente il modulo per l'immissione diretta delle segnalazioni da parte dei clienti; ciò ha consentito di adottare un sistema integrato di gestione delle segnalazioni analogo a quello utilizzato dal Gruppo ATM; conseguentemente è stata aggiornata ed allineata anche la pagina dei contatti.

Per presentare una segnalazione, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo, descrivere in maniera chiara l'accaduto o l'oggetto di violazione. Le informazioni che pervengono a NET attraverso i canali indicati sopra sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato a Milano in via Monte Rosa, 89.

Il processo di risposta ai reclami fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN

13816 per la linea Z321 e UNI EN ISO 14001, periodicamente sottoposto a verifica. I dati forniti dai clienti sono trattati ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e del Decreto legislativo n. 101 del 2018 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196 del 2003) alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Attraverso il Numero Verde

È possibile effettuare una segnalazione attraverso il Numero Verde 800.90.51.50, gratuito, attivo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00 (eventuali variazioni degli orari sono consultabili su www.nordesttrasporti.it).

Attraverso il modulo NET Risponde disponibile sul sito www.nordesttrasporti.it

Per l'invio delle segnalazioni il cliente ha a disposizione il modulo web NET Risponde presente sul sito www.nordesttrasporti.it, ampiamente dettagliato per facilitare la compilazione e con uno spazio di 800 caratteri per la descrizione dell'accaduto.

La risposta viene fornita entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di NET.

Tramite lettera in carta libera

È possibile inviare per posta una segnalazione anche attraverso lettera in carta libera all'Ufficio Relazioni con il Pubblico all'indirizzo sotto indicato.

La risposta viene fornita entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di NET.

U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Monte Rosa, 89
20149 MILANO

6.3 Richiedere un risarcimento in caso di sinistro

In caso di sinistro, le persone danneggiate possono inviare richiesta di risarcimento secondo una delle seguenti modalità:

- attraverso il sito www.atm.it sezione Serve aiuto?, pagina Chiedere un risarcimento, compilando il modulo relativo al proprio caso
- per posta inviando la richiesta a Direzione Strategie Assicurative - Viale Molise 60, 20137 Milano
- via fax inviando la denuncia di sinistro allo 02.48.03.75.90. L'invio di documenti successivo all'apertura della pratica deve essere effettuato al numero di fax 02.48.03.76.61
- via PEC inviando i documenti a sinistrigruppo@atmpec.it

Nella tabella di seguito i principali riferimenti utili per l'invio della richiesta:

	INDIRIZZO	TELEFONO	DI PERSONA*	SITO INTERNET/ E-MAIL/FAX
RISARCIMENTO IN CASO DI SINISTRI	ATM S.p.A. Direzione Strategie Assicurative Viale Molise, 60 20137 Milano	02.48.03.69.40 call center per - ricevere informazioni su come denunciare un sinistro e chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che segue la vostra pratica Il servizio è attivo il lunedì, il mercoledì e il giovedì dalle 14.00 alle 16.30	Viale Molise, 60 Milano lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00 con appuntamento prefissato	<ul style="list-style-type: none"> • Sito internet www.atm.it: alla sezione Serve aiuto? è disponibile la pagina Chiedere un risarcimento da cui è possibile: <ul style="list-style-type: none"> - chiedere un risarcimento - prenotare un appuntamento presso la sede di viale Molise, 60 e/o un colloquio telefonico con il liquidatore o con la liquidatrice che ha in carico la pratica già aperta • Via PEC all'indirizzo sinistrigruppo@atmpec.it a cui è possibile inviare la richiesta di risarcimento • Fax per denunce sinistri: 02.48.03.75.90 • Fax per invio documentazione sinistri: 02.48.03.76.61

*Gli uffici sono temporaneamente chiusi al pubblico.

7. IL PERSONALE

NET, attenendosi ai principi contenuti nel Decreto Ministeriale 31 marzo 1994, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*, ha predisposto un proprio Codice di Comportamento che il personale dipendente è tenuto ad osservare durante lo svolgimento del proprio lavoro.

Al fine di garantire l'immediata individuazione del personale NET da parte del cliente, tutti gli operatori a contatto con il pubblico sono dotati di tesserino identificativo su cui è presente la fotografia, il nome e il cognome e il numero di matricola aziendale.

Il personale è tenuto a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di collaborazione con il cliente, al quale si deve rivolgere con rispetto e cortesia, per comunicare e per dare informazioni ai clienti deve utilizzare un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile.

8. LE PRINCIPALI REGOLE DI VIAGGIO

Il rispetto delle regole da parte delle persone che si servono dei mezzi pubblici è fondamentale sia per la sicurezza del viaggio sia per assicurare a tutti le migliori condizioni per l'accesso al servizio.

Il testo delle *Norme per i passeggeri* è esposto in vettura ed è consultabile su www.nordesttrasporti.it oppure telefonando al Numero Verde NET 800.90.51.50.

Di seguito sono riportate le principali regole e raccomandazioni da seguire per viaggiare correttamente e in sicurezza sugli autobus di NET. Per poter accedere ai mezzi di NET il passeggero deve essere in possesso di titolo di viaggio valido che è tenuto a convalidare secondo le modalità previste da NET e a mostrare al personale in servizio ogniqualvolta venga richiesto. Per migliorare il controllo e limitare l'accesso a bordo di passeggeri privi di titolo di viaggio, sulle linee di NET l'ingresso in vettura avviene esclusivamente dalla porta anteriore e

l'uscita esclusivamente dalla porta centrale e, laddove esistente, dalla porta posteriore; l'ingresso in vettura dalla porta centrale è consentito soltanto alle persone in carrozzina.

A bordo dei mezzi di NET il passeggero, se viaggia in piedi, durante la marcia del veicolo è tenuto a reggersi agli appositi sostegni; se viaggia seduto non deve occupare più di un posto. Deve evitare di ostruire il passaggio degli altri viaggiatori e non deve creare ingombro davanti alle porte della vettura sia in fermata sia a bordo; deve tenere lontano dalle porte i bambini, gli oggetti e gli animali che eventualmente ha con sé. Tutte le fermate sono a richiesta, pertanto il passeggero che si trova a bordo deve prenotare la fermata con l'apposito pulsante e il passeggero a terra deve richiederla con un cenno della mano.

8.1 Accesso agli autobus per le persone in carrozzina

L'accesso del passeggero in carrozzina agli autobus di NET dotati della postazione riservata deve avvenire nel rispetto dei seguenti limiti di dimensione e peso previsti per le sedie a rotelle: larghezza 75 cm, lunghezza 120 cm, altezza 109 cm e peso massimo 200 kg; NET declina ogni responsabilità in caso di salita a bordo con carrozzine non conformi ai limiti specificati. Le vetture attrezzate sono riconoscibili dall'esterno dal simbolo internazionale della disabilità motoria presente anche in corrispondenza della postazione; tutti gli autobus di NET sono a pianale ribassato equipaggiato con rampa estraibile ad eccezione delle vetture della linea Z301 Milano-Bergamo che sono dotate di appositi sollevatori. Una volta a bordo, la persona in carrozzina deve sistemarsi nella postazione riservata dotata di cinture e di pulsantiera di comando, deve disporsi contromarcia e appoggiarsi alla parete; deve poi bloccare le ruote della carrozzina con i freni di stazionamento e allacciare la cintura di sicurezza. Successivamente deve confermare al conducente, tramite l'apposito pulsante, il consenso alla partenza del veicolo; sempre attraverso la pulsantiera il passeggero prenota la fermata desiderata e, in caso di necessità, può richiedere assistenza al conducente tramite il tasto rosso. Prima di mettersi in viaggio si consiglia di chiamare sempre il Numero Verde 800.90.51.50 per informazioni e consigli sugli spostamenti.

8.2 Viaggiare con passeggini e carrozzine per bambini

Su autobus a pianale rialzato, cioè con gradini, è permesso il trasporto gratuito di passeggini purché ripiegati; per motivi di sicurezza non è consentito il trasporto di passeggini o carrozzine in posizione aperta. Su autobus a pianale ribassato, cioè senza gradini, è permesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzine per bambini senza l'obbligo di ripiegarli purché vengano collocati entro la postazione riservata contrassegnata dall'apposito pittogramma; i passeggini e le carrozzine quando sono trasportati aperti devono essere bloccati con l'apposito freno e costantemente tenuti dall'accompagnatore per evitare spostamenti o cadute. Se la postazione risulta già occupata da un passeggero con disabilità motoria o da altro passeggino o altra carrozzina per bambini, per viaggiare è necessario chiudere il passeggino o la carrozzina. Quando sulla vettura è presente una sola postazione riservata, il passeggero con disabilità in carrozzina ha sempre la precedenza ad occupare la postazione; pertanto è necessario lasciarla libera e chiudere il passeggino o la carrozzina per bambini.

8.3 Il trasporto di bagagli e di oggetti

I bagagli devono essere collocati sul pavimento in modo tale da non creare disturbo o impedimento agli altri passeggeri né ingombrare i passaggi; affinché si eviti di arrecare danni alle altre persone i bagagli devono essere costantemente tenuti dal passeggero che li conduce con sé. È vietato il trasporto di oggetti e bagagli che superino, anche per un solo lato, la misura di 90 cm e di oggetti che per loro natura possano rappresentare un pericolo o un disturbo per gli altri passeggeri (oggetti di vetro o altro materiale con spigoli vivi o taglienti, sostanze infiammabili, corrosive, esplosive, oggetti sporchi o esalanti odori, ecc.). Fanno eccezione gli strumenti musicali in custodia (dimensioni massime 150x50x20 cm), le cartelle portadisegni (dimensioni massime 100x70x5 cm), le borse a rotelle per la spesa e le biciclette pieghevoli (una per passeggero, purché trasportata ripiegata e che non superi le dimensioni di 110x80x40 cm¹⁶).

¹⁶Le dimensioni indicate di 110x80x40 cm sono riferite alla bicicletta ripiegata (chiusa).

8.4 Il trasporto di animali

Il trasporto di animali è ammesso sulle vetture di NET alle seguenti condizioni:

- i cani, i gatti e gli altri animali domestici di piccole dimensioni devono essere trasportati in apposito contenitore il cui lato maggiore non superi le dimensioni di 50 cm (ogni passeggero può portare al massimo due contenitori); per ogni contenitore trasportato il cliente che porta con sé animali deve convalidare un biglietto a tariffa ordinaria valido per tutta la tratta interessata;
- i cani di piccola o media taglia muniti di museruola e tenuti al guinzaglio sono ammessi dall'inizio del servizio fino alle 7.30, dalle 9.30 alle 17.30 e dalle 20.30 a fine servizio. È ammesso il trasporto di un cane per vettura; la persona che accompagna il cane deve convalidare un biglietto a tariffa ordinaria valido per tutta la tratta interessata;
- i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi in vettura gratuitamente e senza limitazioni di orario, anche se non muniti di museruola. Il cane deve indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal personale o dai passeggeri.

Gli animali trasportati devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri; non devono ingombrare i passaggi né le porte di salita e discesa. I passeggeri che accompagnano animali ne sono responsabili e quindi sono tenuti al risarcimento di eventuali danni causati a persone, mezzi o cose.

8.5 Fotografie e riprese televisive e cinematografiche

Sulla rete NET è ammesso fotografare o riprendere con apparecchiature a mano senza cavalletti e flash soltanto nelle aree accessibili al pubblico e senza l'impiego di personale, mezzi e materiali di NET. L'effettuazione di foto e riprese deve avvenire nel rispetto di tutte le regole vigenti, senza creare condizioni di pericolo per sé e per gli altri passeggeri, non ostacolando il regolare svolgimento del servizio e nel rispetto delle altre persone presenti.

In particolare sono vietati comportamenti che possano infastidire i passeggeri e il personale di NET e devono essere rispettate la privacy altrui, la sicurezza delle persone e delle cose, il pubblico decoro e l'ordine pubblico. Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche a fini commerciali e/o con finalità destinate agli organi di stampa sono ammesse soltanto a seguito di autorizzazione scritta da parte di NET. Le richieste di autorizzazione devono essere inviate a: Spazipubblicitari@atm.it.

➔ 9. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

9.1 Gli indicatori relativi al servizio di NET nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

Nel 2021 la regolarità del servizio (corse effettuate/corse programmate) è stata pari al 99,9%, la puntualità (corse effettuate in orario/corse totali) è stata pari all'89%; nel 2022 l'impegno aziendale è di mantenere tali risultati. Di seguito gli altri fattori, con relativi indicatori¹⁷, idonei a rappresentare le caratteristiche salienti del servizio erogato e misurabili nel tempo:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- comfort di viaggio;
- pulizia dei mezzi;
- servizi per viaggiatori con disabilità;
- informazione e servizi alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con i clienti;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- attenzione all'ambiente;
- grado di integrazione modale.

Per ciascuno di questi fattori si riportano i valori conseguiti dal servizio nell'anno 2021 e il relativo obiettivo che NET si impegna a raggiungere nel corso del 2022.

¹⁷In questo documento gli indicatori sono relativi esclusivamente al servizio che NET svolge nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatore	Consuntivo 2021	Impegno aziendale 2022
% autobus dotati di impianto di videosorveglianza	68%	60%

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2021
Incidentalità dei mezzi di trasporto	n° deceduti/100.000 vetture km	0
	n° feriti/100.000 vetture km	0,38
	n° sinistri/100.000 vetture km	2
Incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° deceduti/100.000 vetture km	0
	n° feriti/100.000 vetture km	0
	n° sinistri/100.000 vetture km	0,66

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2021 vs impegno aziendale 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo minimo contrattuale 2022	Impegno aziendale 2022
Numero di sinistri passivi ogni 100.000 vetture km	2,5 vs 1	0,66	2,5	1

COMFORT DEL VIAGGIO

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2021 vs impegno aziendale 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo minimo contrattuale 2022	Impegno aziendale 2022
% mezzi climatizzati	75% vs 98,6%	98,6%	75%	98,6%

PULIZIA DEI MEZZI

Operazioni e tipologia di intervento*	Frequenza delle operazioni 2021
PULIZIA ORDINARIA <ul style="list-style-type: none"> Aspirazione della polvere e asportazione dei rifiuti dall'interno della vettura Pulizia di parabrezza, lunotto posteriore, specchi retrovisori, oblò antero-laterali, vetri porte e finestrino autista (interno ed esterno), eliminazione macchie sulle restanti superfici vetrate Depolverazione di tutti gli arredi Pulizia dei sedili 	Giornaliera
PULIZIA MENSILE <ul style="list-style-type: none"> Lavaggio umido, sgrassaggio totale dell'interno della vettura Lavaggio interno/esterno di tutte le superfici vetrate e relativa asciugatura Lavaggio ed asciugatura delle scocche dei sedili Pulizia di motore, passiruota, pedana per passeggeri con disabilità, con apertura relative botole Pulizia di tutti i vani chiusi 	Mensile
PULIZIA RADICALE Sanificazione del veicolo e dei condotti dell'aria condizionata/ventilazione con prodotti certificati per la riduzione della carica batterica	Semestrale
Cancellazione di graffiti e scritte, pulizia e disinfezione delle vetture sporche al rientro dal servizio	Secondo necessità

*NET, anche nel 2021, così come ha fatto fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ha messo in atto interventi di sanificazione straordinaria quotidiana di tutti i propri mezzi nel rispetto dei protocolli in vigore.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2021 vs impegno aziendale 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo minimo contrattuale 2022	Impegno aziendale 2022
% mezzi con pianale ribassato	70% vs 83%	82%	70%	82%
% mezzi con postazione riservata ai passeggeri con disabilità motoria	100% vs 100%	100%	75%	100%

INFORMAZIONE E SERVIZI ALLA CLIENTELA

Indicatore	Unità di misura	Requisito minimo contrattuale 2021
Informazione sul territorio	% paline attrezzate con informazioni	100%
Sito internet aziendale	Presenza	1
Call Center Numero Verde NET	Fascia oraria di operatività	Dalle 7.00 alle 20.00 tutti i giorni ¹⁸
Sportelli all'utenza <ul style="list-style-type: none"> ATM Point Milano presso le stazioni Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Centrale FS M2-M3, Garibaldi FS M2-M5, Loreto M1-M2, Romolo M2, Zara M3* *M1 ▶ Linea 1 della metropolitana; M2 ▶ Linea 2 della metropolitana; M3 ▶ Linea 3 della metropolitana <ul style="list-style-type: none"> NET Point Monza 	Fascia oraria di operatività	Da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; gli sportelli di Duomo, Cadorna e Centrale sono operativi anche la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30
	Fascia oraria di operatività	Da lunedì a venerdì dalle 8.15 alle 18.30; sabato dalle 8.15 alle 14.00 Chiuso nelle giornate festive
Reclami scritti	Riscontri scritti a reclami scritti	100%
Reclami scritti	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi ¹⁹
<ul style="list-style-type: none"> in caso di modifiche della viabilità con impatto sulla clientela, NET provvede ad affiggere comunicazioni su carta alle paline delle fermate interessate e sui mezzi coinvolti aggiornando in tempo reale la sezione dedicata del sito internet www.nordesttrasporti.it; informazioni utili e rilevanti ai fini del servizio vengono anche pubblicate sulle paline elettroniche delle fermate; per l'anno 2021 sono stati rispettati gli indicatori di qualità; l'impegno per l'anno 2022 è di mantenere gli stessi requisiti. 		

¹⁸A causa dell'emergenza sanitaria il call center nel 2021 ha osservato un orario ridotto fino al 27 giugno; dal 28 giugno sono stati ripristinati gli orari pre-Covid.

¹⁹Nel corso del 2021 il tempo medio di risposta ai reclami pervenuti a NET dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal Numero Verde, attraverso il modulo web presente su www.nordesttrasporti.it e tramite le lettere in carta libera è stato pari a 3,71 giorni.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2021 vs impegno aziendale 2021	Consuntivo 2021	Obiettivo minimo contrattuale 2022	Impegno aziendale 2022
% posti km offerti con motorizzazione Euro 0*- Euro 1*	0% vs 0%	0%	0%	0%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 2*	0% vs 0%	0%	0%	0%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 3*- Euro 4 - Euro 5 - EEV	100% vs 77%	77%	100%	77%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 6**	- vs 23%	23%	0%	23%

*Veicoli dotati di filtro antiparticolato.

**Nuovo standard rispetto al Contratto di Servizio in vigore dal 1° gennaio 2008.

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2021	Impegno aziendale 2022
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2021	
		Rapporto	%
Coincidenze con altre modalità di trasporto	numero corse intermodali/ numero totale corse*	1741/1900	91,63%

*Nel numero totale corse sono comprese le corse delle linee NET subaffidate.

INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

Al fine di ottimizzare gli spostamenti della clientela, NET in accordo con gli Enti competenti ha sviluppato un servizio caratterizzato dal 91,63% di corse aventi caratteristiche di intermodalità cioè di scambio con altri mezzi di trasporto.

LINEE DEL SERVIZIO NET NELL'AREA DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO E NELL'AREA DELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA	SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO
Z301 Milano - Bergamo	M1: Lampugnano, Sesto 1° Maggio FS, Sesto Rondò; M2: Cologno Nord; FERROVIA: Sesto S. Giovanni FS; Cormano-Cusano Milanino TRENORD; Bergamo FS
Z304 Cologno Nord M2 - Brugherio (Circolare unica)	M2: Cologno Nord
Z305 Cologno Nord M2 - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)	M2: Cologno Nord; Villa Fiorita
Z307 Cologno Nord M2 - Burago - Vimercate	M2: Cologno Nord
Z309 Cassano d'Adda FS - Vaprio d'Adda - Trezzo sull'Adda	FERROVIA: Cassano FS
Z310 Gessate M2 - Trezzo sull'Adda	M2: Gessate
Z311 Gessate M2 - Vaprio d'Adda	M2: Gessate
Z312 Gessate M2 - Vimercate	M2: Gessate

>>segue alla pagina successiva

>>segue dalla pagina precedente

Z313 Gessate M2 - Paderno d'Adda	M2: Gessate; FERROVIA: Paderno - Robbiate FS
Z314 Monza FS - Gessate M2	M2: Gessate; FERROVIA: Monza FS
Z315 Gorgonzola M2 - Vimercate	M2: Gorgonzola
Z317 Vimercate - Correzzana	FERROVIA: Arcore FS
Z318 Vimercate - Carnate - Usmate	FERROVIA: Carnate FS
Z319 Vimercate - Ronco Briantino	-----
Z320 Arcore FS - Vimercate	FERROVIA: Arcore FS
Z321 Monza FS - Vimercate - Mezzago/ Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	FERROVIA: Monza FS
Z322 Cologno Nord M2 - Vimercate - Mezzago/ Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	M2: Cologno Nord
Z323 Cologno Nord M2 - Brugherio - Concorezzo - Vimercate	M2: Cologno Nord

M1 ▶ Linea 1 della metropolitana; M2 ▶ Linea 2 della metropolitana

LINEE DEL SERVIZIO NET A MONZA E HINTERLAND	SCAMBIO CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO
Z201 S. Albino - S. Alessandro	FERROVIA: Monza FS
Z202 Libertà (cimitero) - D'Annunzio	FERROVIA: Monza FS
Z204 Vedano al Lambro - Taccona di Muggiò	FERROVIA: Monza FS
Z206 Luca della Robbia - Ospedale S. Gerardo	FERROVIA: Monza FS
Z208 Arcore FS - S. Fruttuoso	FERROVIA: Monza FS, Arcore FS
Z211 Circolare A	FERROVIA: Monza FS
Z212 Circolare B	FERROVIA: Monza FS

9.2 L'indagine di Customer Satisfaction

9.2.1 Linee in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

L'indagine annuale di Customer Satisfaction, realizzata tra ottobre e novembre 2021 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 1.525 clienti a cui è stato chiesto di esprimere un giudizio di soddisfazione generale sul servizio e sui relativi fattori di qualità; le interviste sono state effettuate face to face in fermata (901) e telefonicamente (624). La scala di valutazione utilizzata va da 1 a 10, dove 1 indica "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

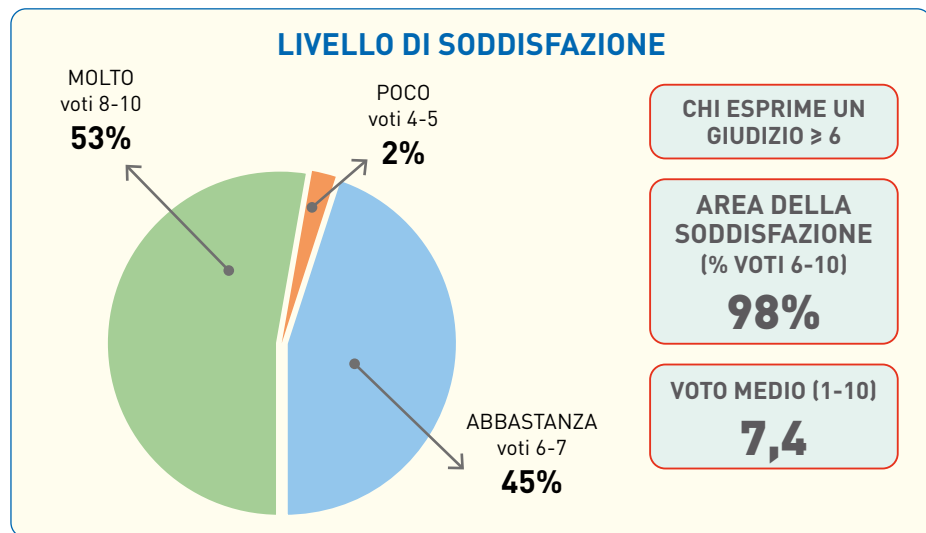
Nel 2021, oltre all'indagine sui fattori di qualità, è stata prevista una sezione di interviste sulle misure straordinarie intraprese durante l'emergenza sanitaria (potenziamento del servizio e sanificazione) e sulle azioni di comunicazione per i clienti in merito alle regole e ai comportamenti da seguire per viaggiare in sicurezza sui mezzi pubblici in tale contesto (campagne di informazione e sensibilizzazione rivolte ai passeggeri sul rispetto delle nuove regole di viaggio e sull'uso corretto e responsabile della mascherina, segnaletica a bordo dei mezzi).

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO OFFERTO DA NET NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO E NELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA

Il voto medio sul servizio in generale offerto da NET è di 7,4. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è pari a 98%.

>>segue alla pagina successiva

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



SODDISFAZIONE PER I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DA NET NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO E NELLA PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA

Domanda: "Le leggerò ora una serie di aspetti del servizio offerto dalle linee di mezzi pubblici NET. In relazione a ciascuno dei seguenti fattori quanto è soddisfatto del servizio?"

Fattori del servizi	Area della soddisfazione (% di giudizi ≥ 6) ottobre - novembre 2021	Voto medio (scala di giudizio 1-10) ottobre - novembre 2021
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	98%	7,5
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	96%	6,9

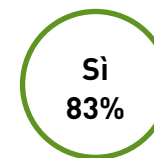
>>segue alla pagina successiva

>>segue dalla pagina precedente

Fattori del servizi	Area della soddisfazione (% di giudizi ≥ 6) ottobre - novembre 2021	Voto medio (scala di giudizio 1-10) ottobre - novembre 2021
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	95%	7,5
Informazioni alla clientela	95%	7,4
Cortesia e competenza del personale	94%	7,6
Sicurezza del viaggio	94%	7,4
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	93%	7,3
Pulizia dei mezzi	91%	7,4
Sicurezza da furti/aggressioni/molestie durante il viaggio	90%	7,2
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	84%	7,2
Rispetto e attenzione per l'ambiente	83%	6,3

IL SERVIZIO DI NET DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Domanda: "È a conoscenza delle misure messe in atto da settembre per sostenere la ripartenza?"



Domanda: "Quali campagne ricorda maggiormente?"	% di conoscenza
Potenziamento del servizio	66%
Sanificazione quotidiana dei mezzi	53%

9.2.2 Linee urbane di Monza e hinterland

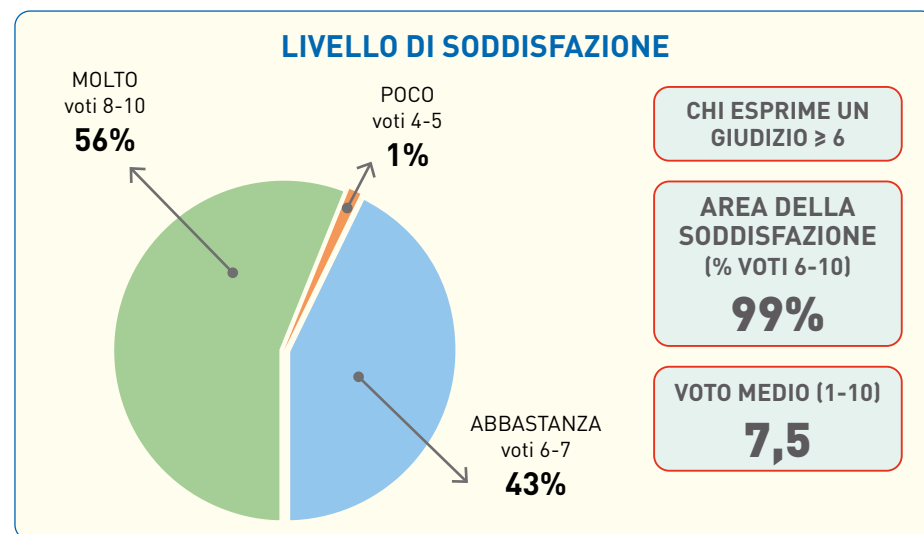
L'indagine annuale di Customer Satisfaction, effettuata nel mese di novembre 2021 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 498 clienti intervistati face to face alle fermate; agli intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio di soddisfazione generale sul servizio e sui relativi fattori di qualità. Le linee monitorate sono state la Z201, la Z202, la Z204, la Z206 e la Z208. La scala di valutazione utilizzata va da 1 a 10, dove 1 indica "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

Nel 2021, oltre all'indagine sui fattori di qualità, è stata prevista una sezione di interviste sulle misure straordinarie intraprese durante l'emergenza sanitaria (potenziamento del servizio e sanificazione) e sulle azioni di comunicazione per i clienti in merito alle regole e ai comportamenti da seguire per viaggiare in sicurezza sui mezzi pubblici in tale contesto (campagne di informazione e sensibilizzazione rivolte ai passeggeri sul rispetto delle nuove regole di viaggio e sull'uso corretto e responsabile della mascherina, segnaletica a bordo dei mezzi).

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO OFFERTO DA NET A MONZA E HINTERLAND

Il voto medio sul servizio in generale offerto da NET a Monza e hinterland è di 7,5. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è pari al 99%.

Domanda: "Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto è soddisfatto del servizio offerto da NET a Monza?"



SODDISFAZIONE PER I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DA NET A MONZA E HINTERLAND

Fattori del servizio	Area della soddisfazione (% di giudizi ≥6) novembre 2021	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre 2021
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	100%	8,1
Cortesia e competenza del personale	100%	7,5
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	99%	7,9
Informazioni alla clientela	99%	7,7
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	99%	7,5
Sicurezza da furti/aggressioni/molestie durante il viaggio	99%	7,1

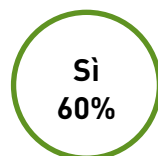
>> segue alla pagina successiva

>>segue dalla pagina precedente

Fattori del servizio	Area della soddisfazione (% di giudizi ≥6) novembre 2021	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre 2021
Sicurezza del viaggio	99%	7,1
Rispetto e attenzione per l'ambiente	98%	7,1
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	97%	7,2
Pulizia dei mezzi	93%	6,9
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	86%	7,0

IL SERVIZIO DI NET DURANTE L'EMERGENZA COVID-19

Domanda: "È a conoscenza delle misure messe in atto da settembre per sostenere la ripartenza?"



Domanda: "Quali campagne ricorda maggiormente?"	% di conoscenza
Potenziamento del servizio	60%
Sanificazione quotidiana dei mezzi	49%





www.nordesttrasporti.it

NET S.r.l.
via Monte Rosa, 89
20149 Milano

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.
Milano, aprile 2022