

Carta della Mobilità

2027



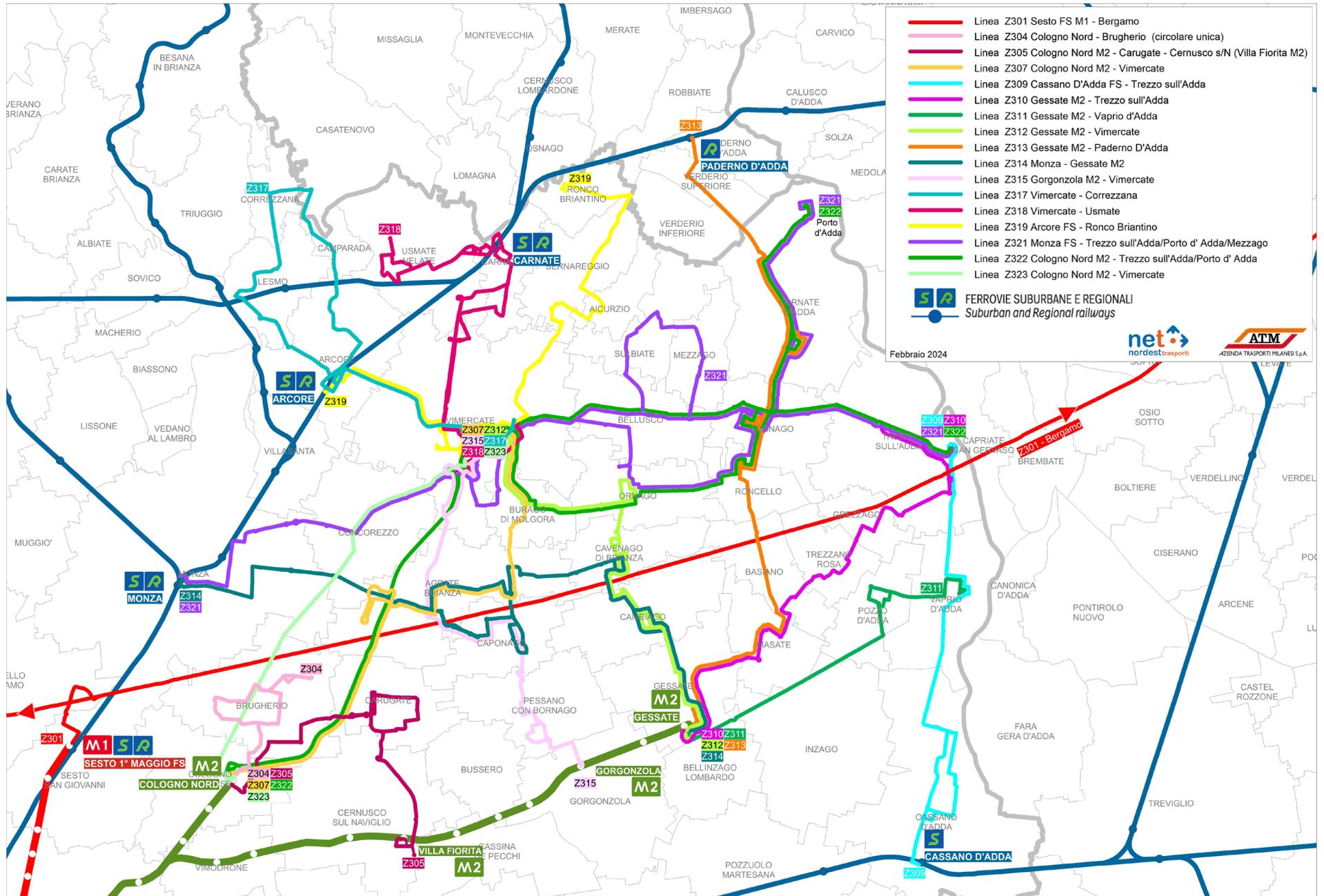
Carta della Mobilità **2024**

INDICE

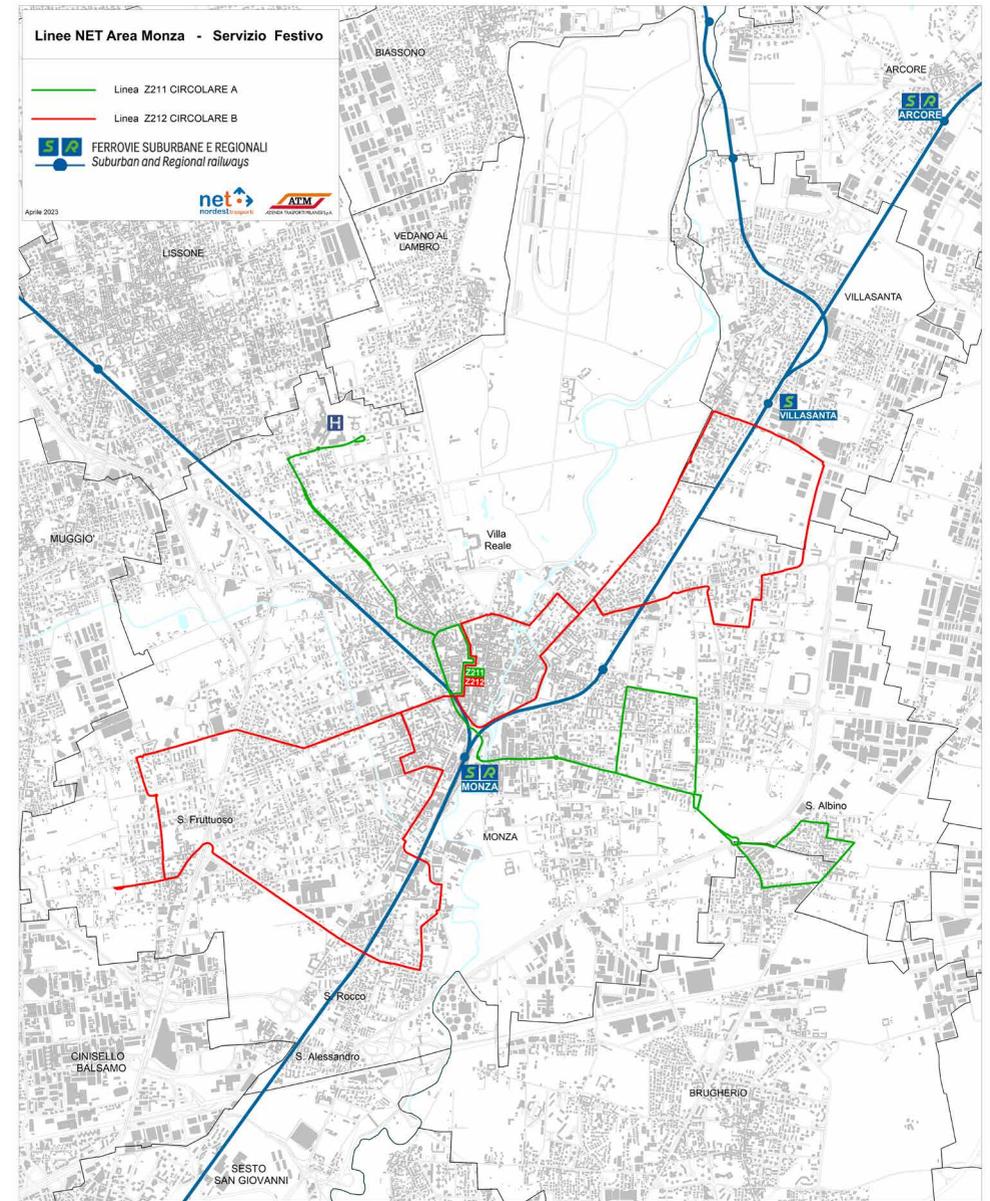
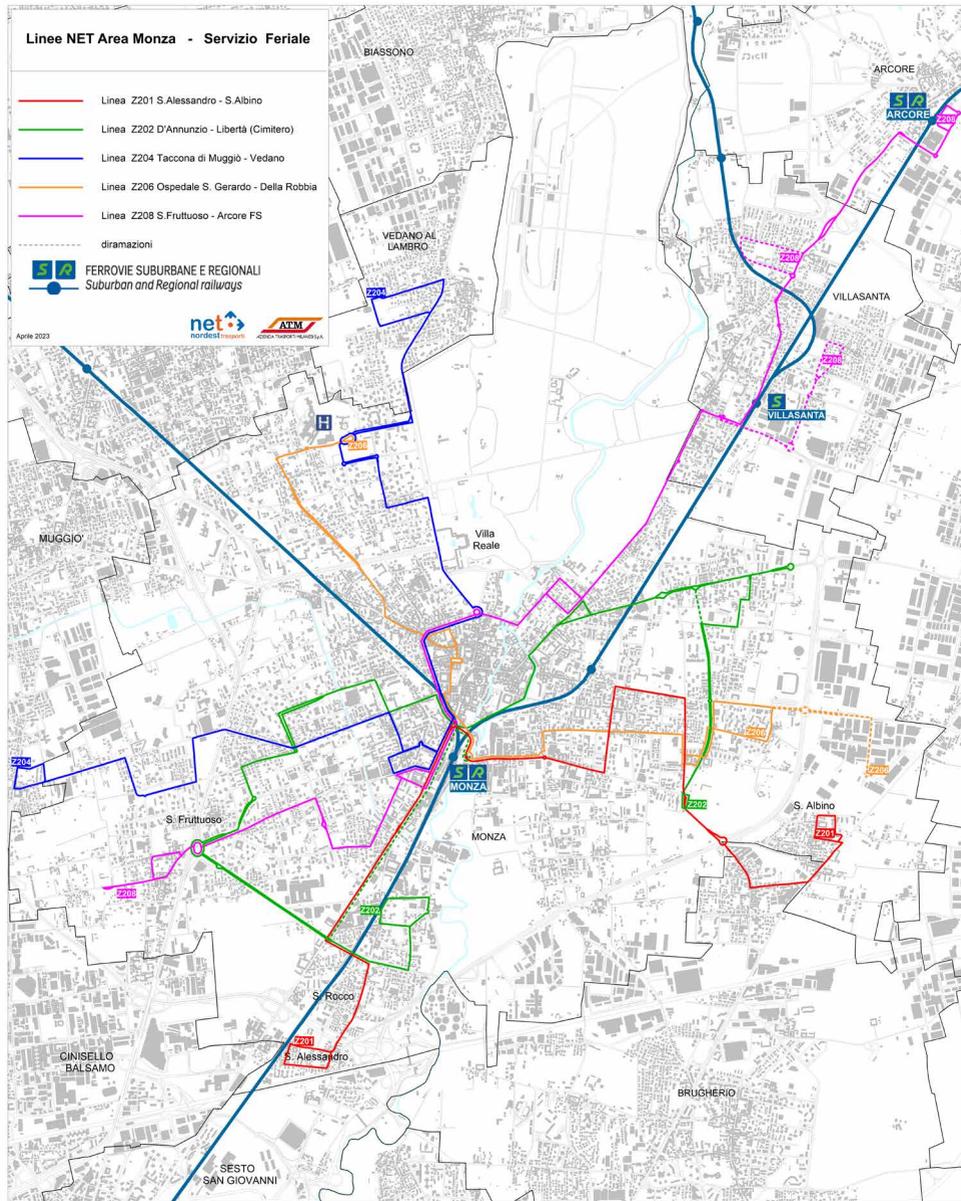


Mapa delle linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 4
Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland	pag. 6
Mapa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia	pag. 8
➤ 1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	pag. 10
1.1 Cos'è	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. 14
Tabella 2 - Linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland	pag. 15
Tabella 3 - Elenco in ordine alfabetico dei comuni serviti da NET con le relative linee passanti	pag. 16
2.2 Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee NET	pag. 18
2.3 L'andamento del servizio	pag. 19
2.4 La politica ambientale di NET	pag. 20
2.5 Le norme di viaggio	pag. 21
Tabella 4 - La politica ambientale di NET: il rinnovo della flotta	pag. 20
➤ 3. ORARI E CALENDARIO DEL SERVIZIO	pag. 23
Tabella 5 - Orari e calendario del servizio di NET	pag. 23
➤ 4. CONTATTI, RIFERIMENTI E NUMERI UTILI	pag. 24
➤ 5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	pag. 27
5.1 Gli indicatori relativi al servizio di NET nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 27
5.2 L'indagine di Customer Satisfaction	pag. 34
5.2.1 Linee in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza	pag. 34
5.2.2 Linee urbane di Monza e hinterland	pag. 36

Mappa delle linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza (febbraio 2024)

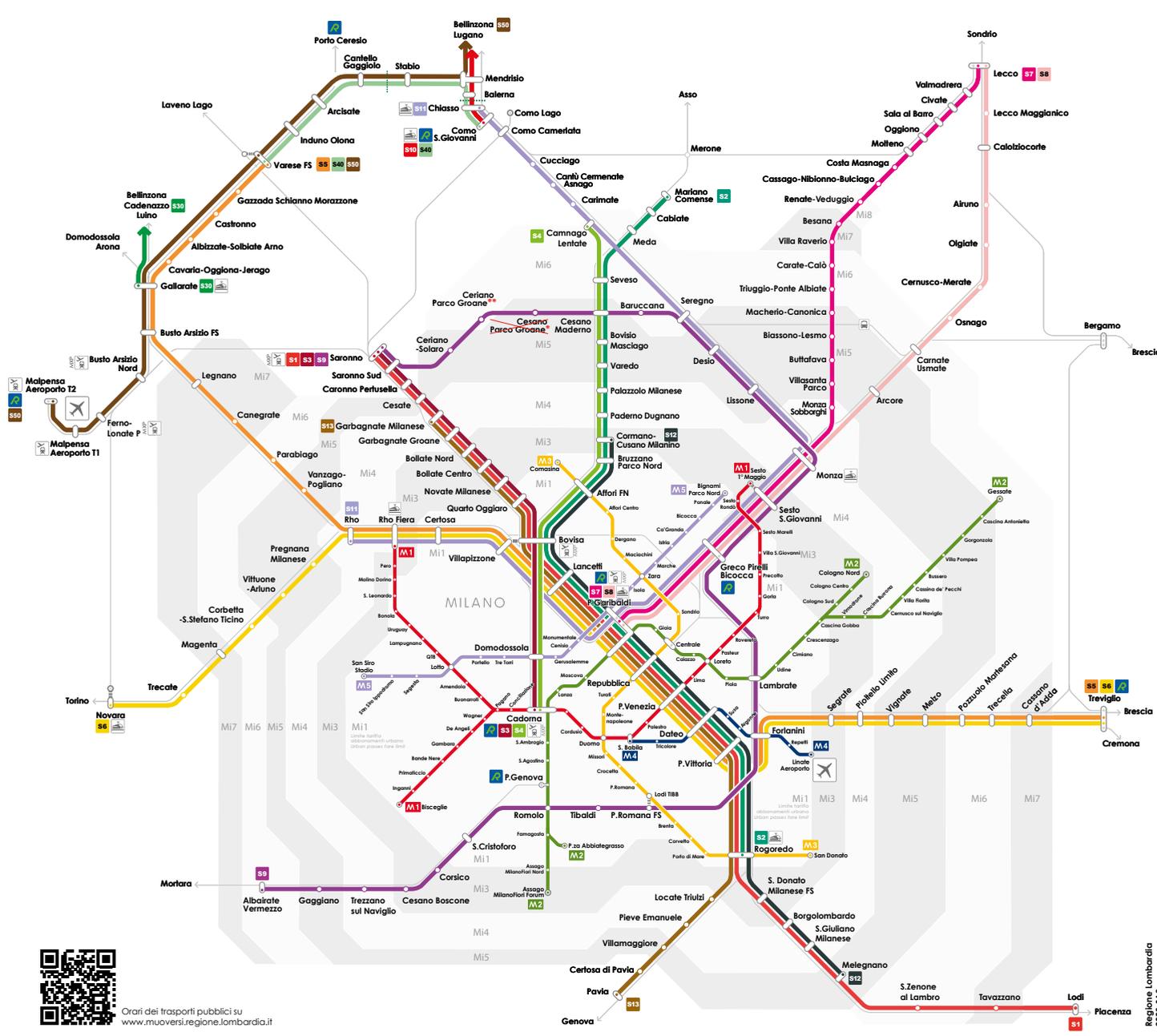


Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland (aprile 2023)



Mappa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia Linee S (edizione settembre 2023)

Servizio Ferroviario Suburbano



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



Linee S

Servizio Suburbano Suburban lines

- S** Suburbana • Suburban lines
- S1** Saronno-Milano Passante-Lodi
- S2** Mariano C-Milano Passante-MI Rogoredo
- 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-Albate
- S10** Como S.Giovanni-Chiasso-Mendrisio-Bellinzona
- S11** Chiasso-Como S.Giovanni-MI P.Garibaldi-Rho
- S12** Melegnano-Milano Passante-Cormano
- S13** Pavia-Milano Passante-Garbagnate Milanese
- S30** Cadenazzo-Lulino-Gallarate
- S40** Como S.Giovanni-Chiasso-Mendrisio-Varese FS
- S50** Malpensa-Varese FS-Mendrisio-Bellinzona

Regionale • Regional railway

- Linee Regionali e RegioExpress

M Metropolitana • Underground

- M1** Sesto 1° Maggio FS-Bicseglie/Rho Fieramilano
- M2** Assago/P.za Abbiategrasso-Colongo Nord/Gessate
- M3** Comasina-San Donato
- M4** Linee Aeroporto - San Babila
- 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

Regione Lombardia 2023_SA3



➔ 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 4 contiene le principali informazioni sull'azienda e sul servizio relative in particolare al suo profilo, all'andamento del servizio, alla sua politica ambientale, agli orari e al calendario di servizio, ai contatti e ai riferimenti per informazioni e per segnalazioni, nel capitolo 5 gli indicatori di qualità del servizio e i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2023 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 (per l'ubicazione e le modalità di accesso si veda il capitolo 4);
- gli **ATM Point** di Milano (per l'ubicazione e le modalità di accesso si veda il capitolo 4);
- 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 (fine aprile 2023) gestisce 17 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 (si veda la Tabella 1 a pag. 14).

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 (si veda la Tabella 2 a pag. 15).

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

¹⁻² L'elenco dei comuni serviti da NET con le relative linee passanti è alla Tabella 3 alle pagine 16-18.

metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia e i tre contratti di servizio sono stati prorogati al 31 dicembre 2025 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, soggetta a controllo annuale da parte di ente terzo indipendente accreditato. 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, attestazione confermata nel 2022 per le linee Z202 e Z311 e nel 2023 per le linee Z201 e Z314. Nel 2022 NET ha inoltre conseguito la prima certificazione UNI ISO 45001, norma che certifica i sistemi di gestione per la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro, conformità riscontrata anche nella verifica dell'Organismo di certificazione nel 2023.

Per quanto riguarda la responsabilità sociale ed etica, NET aderisce dal 2012 ai principi della norma SA 8000. Alla fine del 2023 si è concluso, con esito positivo, il processo di rinnovo della certificazione di NET per il periodo 2024-2027 che, una volta completata l'attività di follow up rispetto a quanto emerso nel 2023, porterà a maggio 2024 all'emissione del nuovo certificato di conformità SA 8000.

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

Dati al 31.12.2023

Numero di linee	17
Numero di comuni serviti	54
Veicoli	149 autobus
Percorrenza contrattuale	6.241.693 km
Fermate	676
Punti vendita di biglietti e abbonamenti	115
Depositi	1 ubicato nel comune di Trezzo sull'Adda

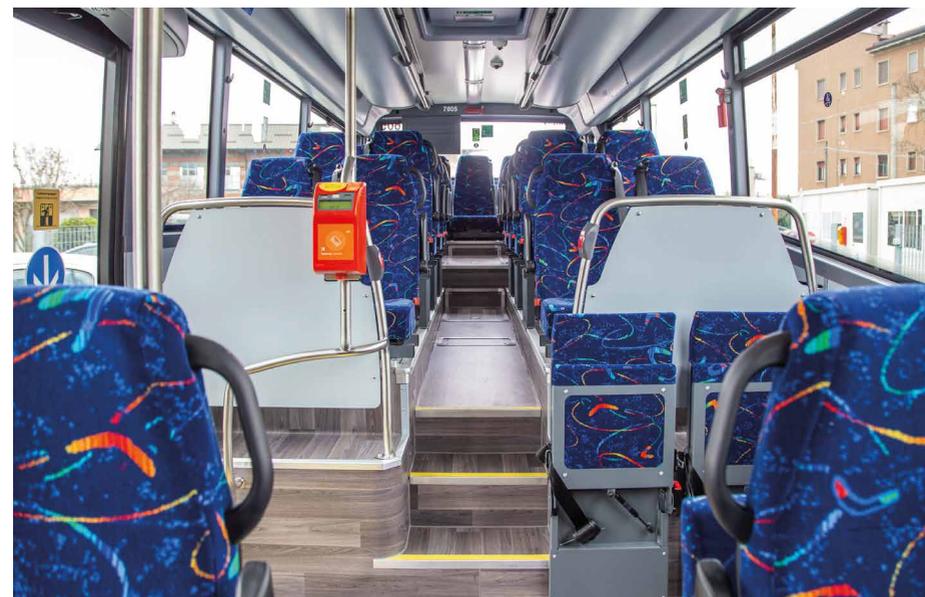


Tabella 1
Linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

LINEE NET IN SERVIZIO NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO (febbraio 2024)	
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 (febbraio 2024)	
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	Arcore FS - Vimercate - Ronco Briantino
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 31.12.2023

Numero di linee	7
Numero di comuni serviti	6
Veicoli	45 autobus
Percorrenza contrattuale	1.453.658 km
Fermate	342
Punti vendita di biglietti e abbonamenti	31
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 (febbraio 2024)	
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

Tabella 3

Elenco in ordine alfabetico dei comuni serviti da NET con le relative linee passanti (febbraio 2024)

COMUNI SERVITI DA NET	LINEE PASSANTI NEI COMUNI SERVITI DA NET
AGRATE BRIANZA (MB)	Z301 - Z307 - Z314 - Z315 - Z321
AICURZIO (MB)	Z319
ARCORE (MB)	Z208 - Z315 - Z317 - Z319
BASIANO (MI)	Z310 - Z313
BELLINZAGO LOMBARDO (MI)	Z310 - Z311
BELLUSCO (MB)	Z321 - Z322
BERGAMO	Z301
BERNAREGGIO (MB)	Z319
BRUGHERIO (MB)	Z201 - Z211 - Z304 - Z305 - Z323
BURAGO DI MOLGORA (MB)	Z307 - Z312 - Z315 - Z321 - Z322
BUSNAGO (MB)	Z313 - Z321 - Z322
CAMBIAGO (MI)	Z301 - Z312 - Z314
CAMPARADA (MB)	Z317
CAPONAGO (MB)	Z314 - Z315
CAPRIATE SAN GERVASIO (BG)	Z301
CARNATE (MB)	Z318
CARUGATE (MI)	Z305
CASATENOVO (LC)	Z317
CASSANO D'ADDA (MI)	Z309
CASSINA DE' PECCHI (MI)	Z311
CAVENAGO DI BRIANZA (MB)	Z301 - Z312 - Z314
CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI)	Z305 - Z311
COLOGNO MONZESE (MI)	Z301 - Z304 - Z305 - Z307 - Z322 - Z323
CONCOREZZO (MB)	Z314 - Z321 - Z323

>>segue alla pagina successiva



>>segue dalla pagina precedente

COMUNI SERVITI DA NET	LINEE PASSANTI NEI COMUNI SERVITI DA NET
CORMANO (MI)	Z301
CORNATE D'ADDA (MB)	Z313 - Z321 - Z322
CORREZZANA (MB)	Z317
DALMINE (BG)	Z301
GESSATE (MI)	Z310 - Z311 - Z312 - Z313 - Z314
GORGONZOLA (MI)	Z311 - Z315
GREZZAGO (MI)	Z310
INZAGO (MI)	Z309
LESMO (MB)	Z317
MASATE (MI)	Z310 - Z313
MERATE (LC)	Z313
MEZZAGO (MB)	Z321 - Z322
MILANO	Z301 - Z311 - Z323
MONZA	Z201 - Z202 - Z206 - Z208 - Z211 circolare A - Z212 circolare B - Z314 - Z321
MUGGIÒ (MB)	Z204
ORNAGO (MB)	Z312 - Z321 - Z322
PADERNO D'ADDA (LC)	Z313
PESSANO CON BORNAGO (MI)	Z305 - Z315
POZZO D'ADDA (MI)	Z311
ROBBIATE (LC)	Z313
RONCELLO (MB)	Z313 - Z321 - Z322
RONCO BRIANTINO (MB)	Z319
SESTO SAN GIOVANNI (MI)	Z301
SULBIATE (MB)	Z321 - Z322
TREZZANO ROSA (MI)	Z310
TREZZO SULL'ADDA (MI)	Z301 - Z309 - Z310 - Z321 - Z322

>>segue alla pagina successiva



>>segue dalla pagina precedente

COMUNI SERVITI DA NET	LINEE PASSANTI NEI COMUNI SERVITI DA NET
USMATE VELATE (MB)	Z318
VAPRIO D'ADDA (MI)	Z309 - Z311
VEDANO AL LAMBRO (MB)	Z204
VERDERIO SUPERIORE (LC)	Z313
VILLASANTA (MB)	Z208 - Z212 - Z319
VIMERCATE (MB)	Z307 - Z312 - Z315 - Z317 - Z318 - Z319 - Z321 - Z322 - Z323

2.2 Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee NET

I biglietti e gli abbonamenti per viaggiare sulle linee NET fanno parte del Sistema Tariffario Integrato (STIBM) del Bacino di Mobilità Milano-Monza Brianza; tutte le informazioni sul Sistema Tariffario sono disponibili su www.atm.it, le informazioni sui titoli di viaggio e sulle modalità di pagamento del viaggio sono disponibili su www.nordesttrasporti.it.



2.3 L'andamento del servizio

Nel 2023 sono stati attuati interventi migliorativi ai percorsi di alcune linee. In particolare, nell'ambito del servizio interurbano, a partire dal 3 aprile NET ha avviato la revisione delle linee Z319 Vimercate-Ronco Briantino e Z320 Arcore FS-Vimercate, accorpate in un'unica linea, la Z319 Arcore FS-Vimercate-Ronco Briantino, al fine di migliorare i collegamenti con la stazione di Arcore FS e con l'ospedale di Vimercate e regolarizzare i tempi di percorrenza; dal 2023, la linea Z319 effettua servizio anche durante il mese di agosto. Alla predetta revisione è seguito l'allineamento delle linee Z204 Vedano al Lambro-Taccona di Muggiò e Z208 Arcore FS-Monza S. Fruttuoso del servizio urbano di Monza e l'intensificazione delle corse della linea Z202 Monza Libertà (cimitero)-Monza D'Annunzio in concomitanza agli orari di uscita degli studenti dalle scuole.

Sono state inoltre ottimizzate le corse della linea Z301 Sesto FS M1/Milano Lampugnano M1-Bergamo e delle linee Z304 Cologno Nord M2-Brugherio (Circolare unica) e Z323 Cologno Nord M2-Brugherio-Concorezzo-Vimercate.

Nel corso dell'anno si sono resi necessari interventi di rimodulazione parziale del servizio per far fronte alle criticità legate alla carenza di personale e al calo delle candidature. Con impegno costante, NET ha continuato a collaborare con la Capogruppo ATM nell'ambito delle azioni e delle iniziative che sono state studiate per incrementare il bacino dei candidati e realizzate con un consistente programma di reclutamento e selezione diffuso con campagne mirate. In particolare, per incentivare l'ingresso di nuove risorse, ATM ha creato un percorso di recruiting che mette al centro la persona con politiche di inclusione e di sostegno economico che offrono la possibilità di conseguire gratuitamente la patente D insieme alla Carta di Qualificazione del Conducente, oltre all'opportunità, per i residenti al di fuori dell'Area della Città Metropolitana di Milano, di ottenere un contributo-casa per i primi mesi di affitto dei neoconducenti.

2.4 La politica ambientale di NET

NET, in coerenza con l'impegno del Gruppo ATM in ottica di transizione ambientale, ha intrapreso il programma di rinnovo della propria flotta in forza del quale sta investendo nell'acquisto di mezzi ibridi volti a sostituire le vetture con motorizzazione Euro 3 con l'obiettivo del miglioramento del servizio in quanto a efficienza, accessibilità, competitività, comfort e sostenibilità ambientale.

Nel corso del 2023 sono stati immessi in servizio sulle linee urbane di Monza i primi 9 mezzi ibridi con motorizzazione Euro 6 e 2 autobus Euro 6 dedicati alla linea Z301. A marzo 2024 sono stati immessi in servizio 7 autobus ibridi Euro 6 consegnati nel mese di novembre 2023; nel corso del 2024 il programma proseguirà con l'inserimento nella flotta di altri 15 autobus ibridi con motorizzazione Euro 6 che serviranno, ad eccezione della Z301, tutte le linee in capo a NET (non subaffidate) ossia la Z307, Z310, Z311, Z312, Z313, Z314, Z319, Z321 e Z322.

Tabella 4

La politica ambientale di NET: il rinnovo della flotta

Flotta NET	Autobus Euro 3	Autobus Euro 4, Euro 5, Eev	Autobus Euro 6, Ibridi Euro 6	Autobus elettrici
Situazione al 31/12/2018	32,4%	56,8%	10,8%	0%
Situazione al 31/12/2022	11,5%	56,8%	31,7%	0%
Proiezione al 31/12/2023	11,5%	56,8%	31,7%*	0%
Proiezione al 31/12/2024	0%	39%	58,8%	2,2%
Proiezione al 31/12/2025	0%	30,2%	58,8%	11%

* Gli autobus ibridi consegnati nel mese di novembre 2023 sono stati immessi in servizio nel mese di marzo 2024.

I nuovi autobus ibridi con motorizzazione Euro 6 sono veicoli da 12 metri, sono dotati di pianale ribassato, postazione riservata per il trasporto delle persone in carrozzina, impianto di climatizzazione e sistema di videosorveglianza; in fase di progettazione è stata prestata particolare attenzione al comfort dello spazio interno, sia in riferimento alla larghezza sia all'altezza, e al comfort dei sedili e delle aste di sostegno ottimizzate nell'ergonomia. Grazie alla tecnologia stop and go e alle fasi di arresto e ripartenza full-electric, gli autobus ibridi, rispetto ai tradizionali diesel, riducono notevolmente il consumo di combustibile e i livelli di emissioni inquinanti e di rumorosità. Sono dotati di supercapacitori che offrono prestazioni più elevate rispetto alle batterie, permettendo un ulteriore miglioramento sull'ottimizzazione dei consumi, dotazione che, nel traffico urbano, può rappresentare un risparmio di carburante fino al 6,5%.

Il rinnovo della flotta, oltre all'immissione in servizio degli autobus ibridi di cui si è detto e all'eliminazione di tutte le vetture Euro 3 sostituite con modelli ecologici di ultima generazione, proseguirà con l'introduzione al termine del 2024, presso il deposito di Monza, dei primi autobus elettrici che, secondo le previsioni, saliranno a 15 entro il 2025.

Gli investimenti per il rinnovo della flotta hanno riguardato nel 2023 anche le auto aziendali di servizio che sono state sostituite da auto elettriche.

NET, sempre in ottica di sostenibilità ambientale al fine della dematerializzazione del titolo di viaggio, sta installando a bordo dei propri mezzi i dispositivi per il pagamento del viaggio con carte bancarie e per la convalida del nuovo biglietto ricaricabile RicaricaMi.

2.5 Le norme di viaggio

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.

➔ 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.

Tabella 5

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. CONTATTI, RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

Chiedere/consultare informazioni	<p>Numero Verde NET 800 90 51 50, gratuito, operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00³.</p>
	<p>Sito internet www.nordesttrasporti.it: pubblica gli orari, le mappe dei percorsi delle linee con le relative modifiche, le tariffe dei biglietti e degli abbonamenti, le guide al servizio, il profilo di NET, numeri e riferimenti per contattare NET; attraverso il link Calcola percorso diretto alla sezione Linee e orari del sito www.atm.it è possibile calcolare percorsi e costi dei biglietti e visualizzare linee e orari delle corse.</p>
	<p>App ATM Milano: consente di consultare tutte le informazioni sul Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano-Monza Brianza e acquistare i biglietti per tutte le zone del Sistema, acquistare i biglietti per la linea Z301 Milano-Bergamo, consultare le informazioni sui cambiamenti al servizio, vedere i percorsi, le fermate e gli orari delle linee NET urbane di Monza e extraurbane, effettuare il calcolo del percorso, fissare l'appuntamento al NET Point e agli ATM Point.</p>
	<p>NET Point a Monza: ufficio informazioni e vendita di biglietti e abbonamenti. 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; il sistema consente di scegliere il servizio, la data e la fascia oraria del proprio turno. Il NET Point si trova a Monza in Via Aspromonte, 26 (Deposito Nord Est Trasporti); gli orari di apertura sono consultabili su www.nordesttrasporti.it e sull'app ATM Milano.</p> <p>ATM Point a Milano: uffici informazioni e di vendita di abbonamenti ubicati nelle principali stazioni della metropolitana. L'accesso agli sportelli avviene esclusivamente tramite appuntamento su prenotazione attraverso l'app ATM Milano oppure rivolgendosi al personale all'ingresso degli ATM Point. Gli ATM Point si trovano presso le stazioni di Duomo M1-M3, Cadorna FN M1-M2, Garibaldi FS M2-M5, Centrale FS M2-M3 e Zara M3; gli orari di apertura sono consultabili su www.atm.it e sull'app ATM Milano.</p>

>>segue alla pagina successiva

Effettuare una segnalazione⁴	<ul style="list-style-type: none"> • Attraverso il Numero Verde NET 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; la risposta viene fornita entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione da parte di NET. • Tramite lettera in carta libera per posta 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. <p>U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico Via Monte Rosa, 89 - 20149 MILANO</p>
--	--

Per le modalità di richiesta di risarcimento in caso di sinistro, per informazioni sulle sanzioni relative a biglietti e ad abbonamenti e sui rimborsi: www.atm.it.

³ Eventuali variazioni degli orari sono consultabili su www.nordesttrasporti.it.

⁴ Le informazioni che pervengono a NET attraverso i canali indicati in tabella sono raccolte e gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato a Milano in via Monte Rosa, 89. 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. 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 le linee Z201, Z202, Z311, Z314 e Z321 e UNI EN ISO 14001, periodicamente sottoposto a verifica.

➔ 5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Nel 2023 la regolarità del servizio (corse effettuate/corse programmate) è stata pari al 99,4%, la puntualità (corse effettuate in orario/corse totali) è stata pari all'86%; nel 2024 l'impegno aziendale è di mantenere tali risultati. Di seguito gli altri fattori, con relativi indicatori⁵, 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 2023 e il relativo obiettivo che NET si impegna a raggiungere nel corso del 2024.

⁵ In questo documento, salvo dove diversamente specificato, 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 2023	Impegno aziendale 2024
% autobus dotati di impianto di videosorveglianza	100%	100%

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2023
Incidentalità dei mezzi di trasporto	n° deceduti/100.000 vetture km	0
	n° feriti/100.000 vetture km	0,42
	n° sinistri/100.000 vetture km	2,05
Incidentalità passiva dei mezzi di trasporto	n° deceduti/100.000 vetture km	0
	n° feriti/100.000 vetture km	0,02
	n° sinistri/100.000 vetture km	0,72

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2023 vs impegno aziendale 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo minimo contrattuale 2024	Impegno aziendale 2024
Numero di sinistri passivi ogni 100.000 vetture km	2,5 vs 1	0,72	2,5	1

COMFORT DEL VIAGGIO

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2023 vs impegno aziendale 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo minimo contrattuale 2024	Impegno aziendale 2024
% mezzi climatizzati	75% vs 99%	99%	75%	100%

PULIZIA DEI MEZZI

Operazioni e tipologia di intervento	Frequenza delle operazioni 2023
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

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2023 vs impegno aziendale 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo minimo contrattuale 2024	Impegno aziendale 2024
% mezzi con pianale ribassato	70% vs 83%	83%	70%	83%
% mezzi con postazione riservata ai passeggeri con disabilità motoria	75% vs 100%	100%	75%	100%

INFORMAZIONE E SERVIZI ALLA CLIENTELA

Indicatore	Unità di misura	Requisito minimo contrattuale 2023
Informazione sul territorio	% paline attrezzate con informazioni	100%
Sito internet aziendale	Presenza	1
Call Center Numero Verde NET 800 90 51 50	Fascia oraria di operatività	Dalle 7.00 alle 20.00 tutti i giorni ⁶
Sportelli all'utenza • Milano/ATM Point ubicati presso le seguenti stazioni della metropolitana: Duomo M1-M3*, Centrale FS M2-M3*, Cadorna FN M1-M2*, Garibaldi FS M2-M5*, Zara M3* *M1 ▶ Linea 1; M2 ▶ Linea 2; M3 ▶ Linea 3; M5 ▶ Linea 5 • Monza/NET Point	Fascia oraria di operatività	Duomo e Centrale aperti da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00 e la domenica dalle 10.15 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.30; Cadorna aperto da lunedì a sabato dalle 7.45 alle 20.00; Garibaldi e Zara aperti da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 20.00. Aperto da lunedì a sabato dalle 8.15 alle 14.00; chiuso domenica e giornate festive.
Reclami scritti	Riscontri scritti a reclami scritti	100%
Reclami scritti	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi ⁷
<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 2023 sono stati rispettati gli indicatori di qualità; l'impegno per l'anno 2024 è di mantenere gli stessi requisiti. 		

⁶ I livelli di servizio attualmente in vigore come da contratto con il fornitore sono i seguenti:

- 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.

⁷ Nel corso del 2023 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 5,50 giorni.

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE⁸

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2023 vs impegno aziendale 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo minimo contrattuale 2024	Impegno aziendale 2024
% posti km offerti con motorizzazione Euro 0* - Euro 1* - Euro 2*	0% vs 0%	0%	0%	0%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 3* - Euro 4 - Euro 5 - EEV	100% vs 78%	70%	100%	70%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 6 ed Euro 6 ibrido**	- vs 23%	22%	0%	22%

* Veicoli dotati di filtro antiparticolato.

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

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2023	Impegno aziendale 2024
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2023	
		Rapporto	%
Coincidenze con altre modalità di trasporto	numero corse intermodali/ numero totale corse*	1714/1714	100%

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

⁸ I valori presenti in tabella sono relativi a tutte le vetture in servizio sulle linee NET.

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 nel 2023 dal 100% 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; 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 d'Adda FS
Z310 Gessate M2 - Trezzo sull'Adda	M2: Gessate
Z311 Gessate M2 - Vaprio d'Adda	M2: Gessate
Z312 Gessate M2 - Vimercate	M2: Gessate
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

>>segue alla pagina successiva

>>segue dalla pagina precedente

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
Z318 Vimercate - Carnate - Usmate	FERROVIA: Carnate FS
Z319 Arcore FS - Vimercate - Ronco Briantino	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 Monza S. Albino - Monza S. Alessandro	FERROVIA: Monza FS
Z202 Monza Libertà (cimitero) - Monza D'Annunzio	FERROVIA: Monza FS
Z204 Vedano al Lambro - Taccona di Muggiò	FERROVIA: Monza FS
Z206 Monza Luca della Robbia - Monza Ospedale S. Gerardo	FERROVIA: Monza FS
Z208 Arcore FS - Monza S. Fruttuoso	FERROVIA: Monza FS, Arcore FS
Z211 Monza Circolare A	FERROVIA: Monza FS
Z212 Monza Circolare B	FERROVIA: Monza FS

5.2 L'indagine di Customer Satisfaction

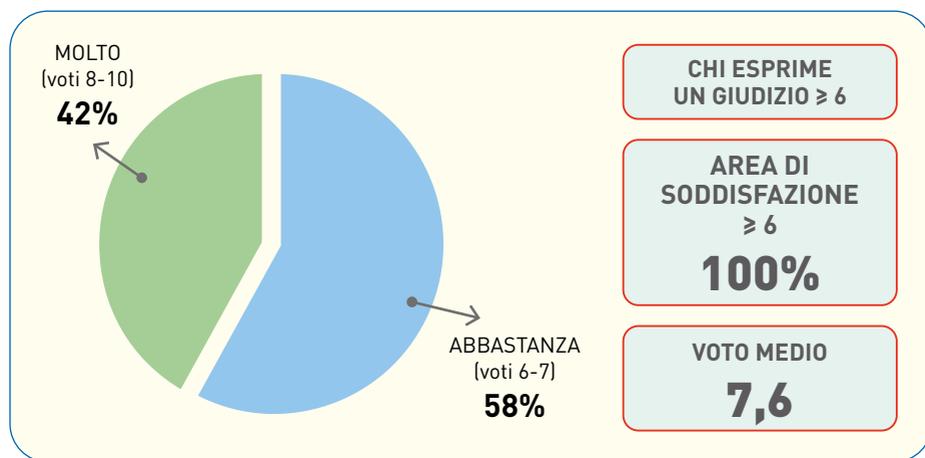
5.2.1 Linee in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

L'indagine annuale di Customer Satisfaction, realizzata tra novembre e dicembre 2023 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 1.589 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 (548) e telefonicamente (1.041). La scala di valutazione utilizzata va da 1 a 10, dove 1 indica "per niente soddisfatto" e 10 "completamente soddisfatto".

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 7,6. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è pari a 100%.

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 servizio	Area di soddisfazione (% di giudizi ≥ 6) novembre - dicembre 2023	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre - dicembre 2023
Cortesia e competenza del personale	100%	7,8
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	100%	7,6
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	100%	7,5
Sicurezza del viaggio (incidenti)	100%	7,5
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	100%	7,4
Informazioni alla clientela	100%	7,4
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	100%	7,3
Pulizia dei mezzi	100%	7,3
Sicurezza (furti/aggressioni/molestie)	100%	7,3
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	100%	7,2
Rispetto e attenzione per l'ambiente	99%	7,3

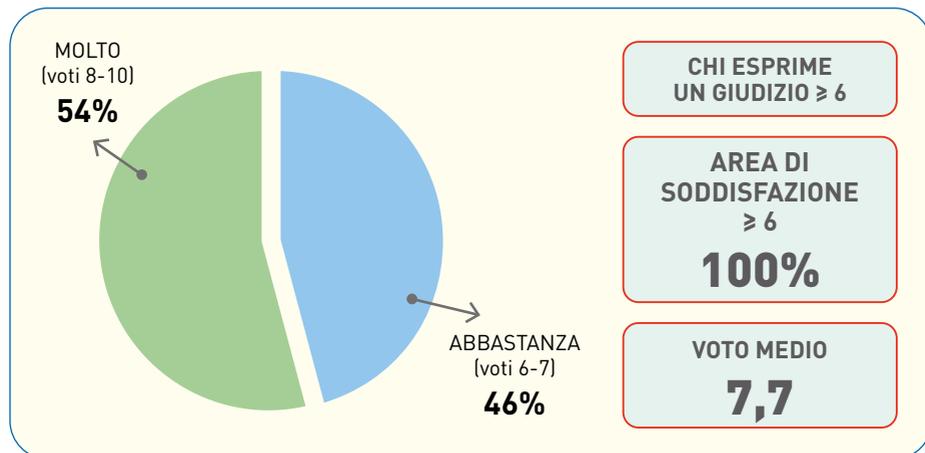
5.2.2 Linee urbane di Monza e hinterland

L'indagine annuale di Customer Satisfaction, realizzata tra novembre e dicembre 2023 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 710 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".

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 7,7. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è pari a 100%.

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 di soddisfazione (% di giudizi ≥ 6) novembre - dicembre 2023	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre - dicembre 2023
Cortesìa e competenza del personale	100%	8
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	100%	8
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	100%	7,9
Informazioni alla clientela	100%	7,9
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	100%	7,7
Rispetto e attenzione per l'ambiente	100%	7,7
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	100%	7,5
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	100%	7,5
Sicurezza del viaggio (incidenti)	100%	7,4
Pulizia dei mezzi	100%	7,3
Sicurezza (furti/aggressioni/molestie)	100%	7,1

Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002, che NET ha raggiunto per le linee Z201, Z202, Z311, Z314 e Z321, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri (qualità erogata).



net
NORDEST TRASPORTI
www.nordesttrasporti.it

CROSSWAY
Regione Lombardia
net

7605

net
nordesttrasporti

7605

IVECO

CS-051DA







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

www.nordesttrasporti.it

Realizzato da:
Azienda Trasporti Milanese S.p.A.
Milano, maggio 2024