

# Carta della Mobilità

20  
25

net   
nordest trasporti



8

net  
NORDEST TRASPORTI  
www.nordesttrasporti.it

7605

IVECO

SS-0510A

10

CROSSWAY  
net  
Società a partecipazione paritetica  
Società a partecipazione paritetica  
Società a partecipazione paritetica

7605



# Carta della Mobilità

20

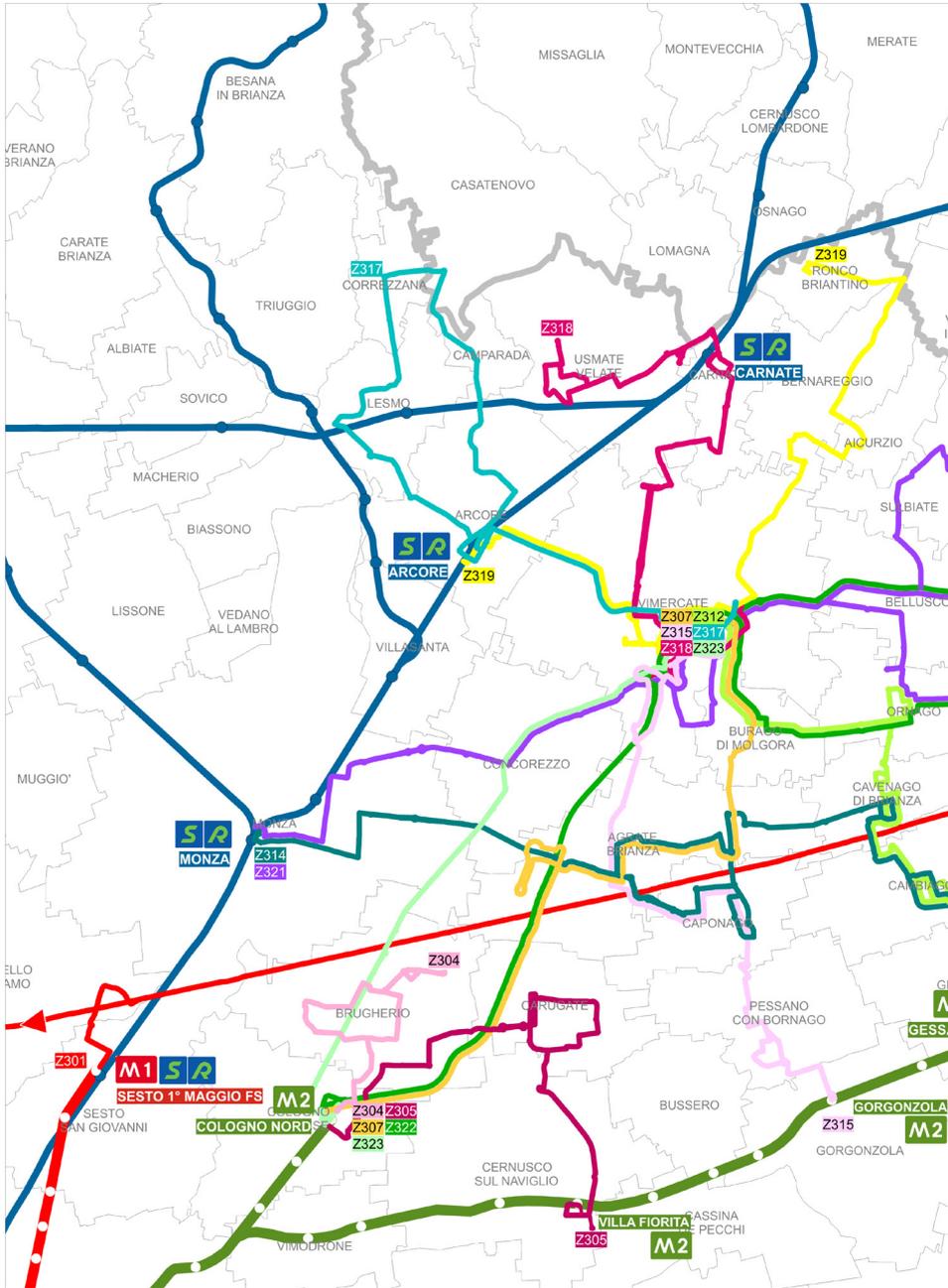
25

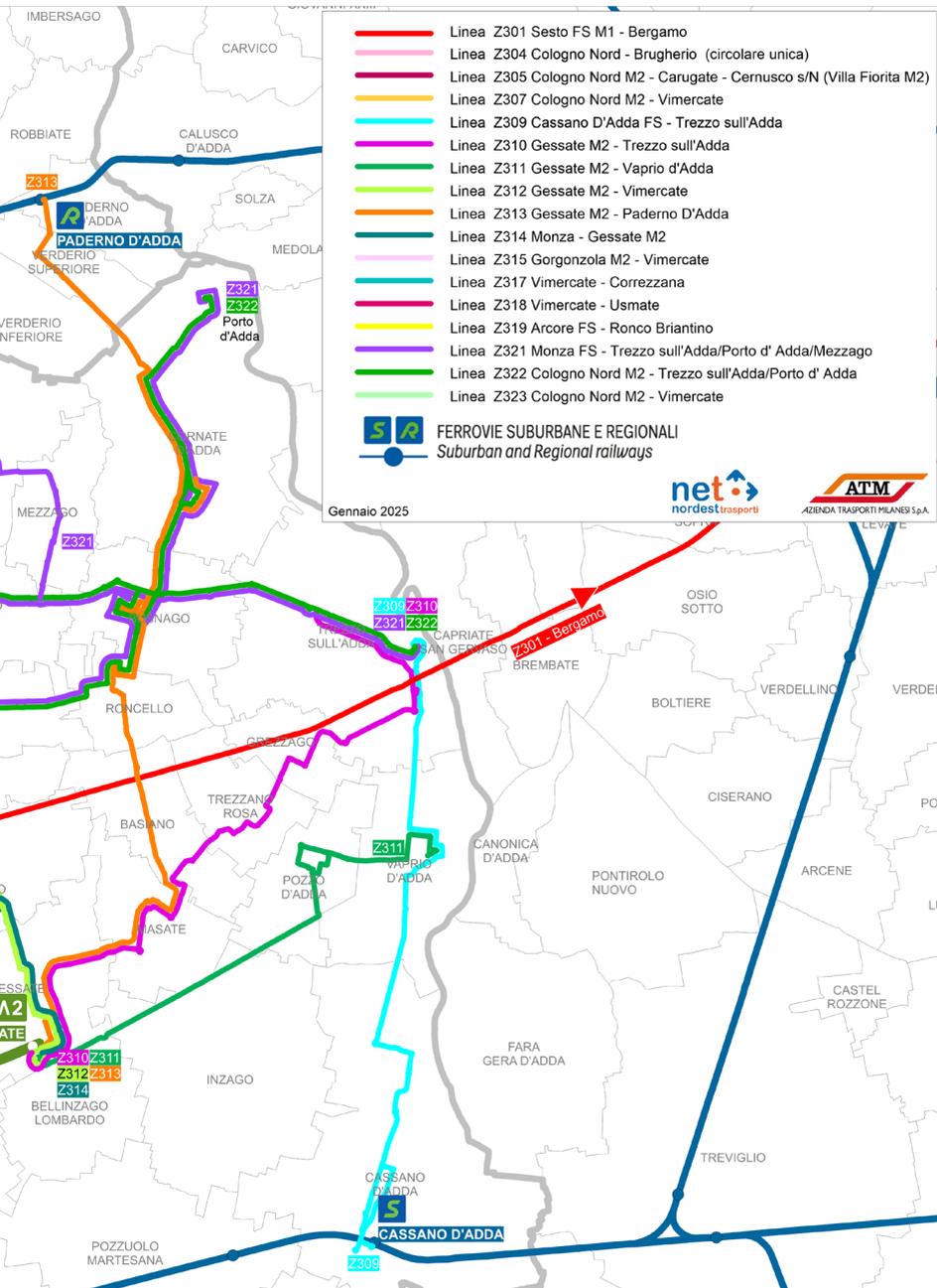


# INDICE

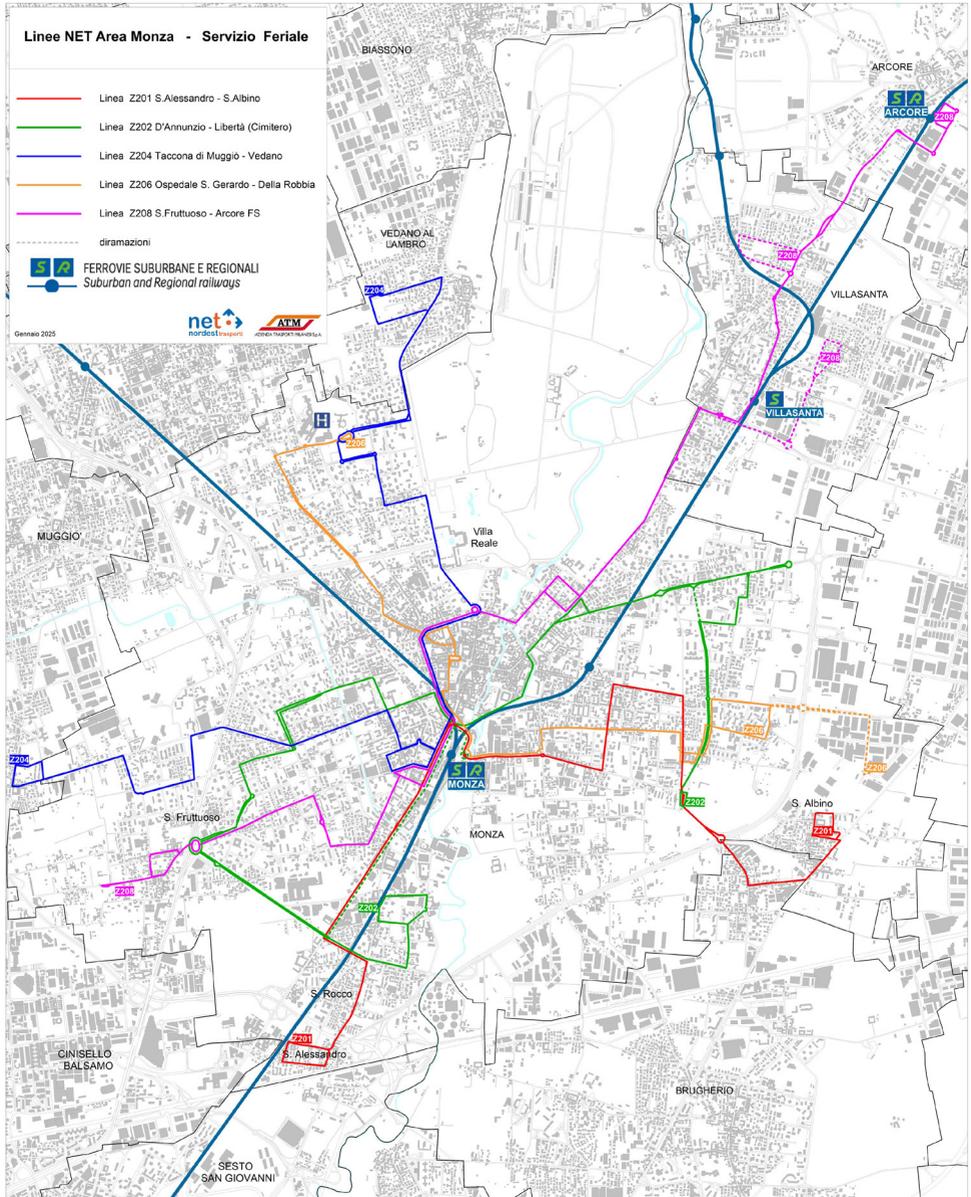
Mapa delle linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza .....	pag. 4
Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland .....	pag. 6
Mapa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia .....	pag. 8
➔ <b>1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b> .....	<b>pag. 10</b>
1.1 Cos'è .....	pag. 10
1.2 Cosa contiene .....	pag. 10
➔ <b>2. NET SI PRESENTA</b> .....	<b>pag. 11</b>
2.1 Il servizio di NET .....	pag. 11
<b>Tabella 1 - Linee NET in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza</b> .....	<b>pag. 14</b>
<b>Tabella 2 - Linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland</b> .....	<b>pag. 15</b>
<b>Tabella 3 - Elenco in ordine alfabetico dei comuni serviti da NET con le relative linee passanti</b> .....	<b>pag. 16</b>
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
<b>Tabella 4 - La politica ambientale di NET: il rinnovo della flotta</b> .....	<b>pag. 20</b>
2.5 Le norme di viaggio .....	pag. 21
➔ <b>3. ORARI E CALENDARIO DEL SERVIZIO</b> .....	<b>pag. 23</b>
<b>Tabella 5 - Orari e calendario del servizio di NET</b> .....	<b>pag. 23</b>
➔ <b>4. CONTATTI, RIFERIMENTI E NUMERI UTILI</b> .....	<b>pag. 24</b>
➔ <b>5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>pag. 27</b>
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 (gennaio 2025)





# Mappe delle linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland (gennaio 2025)



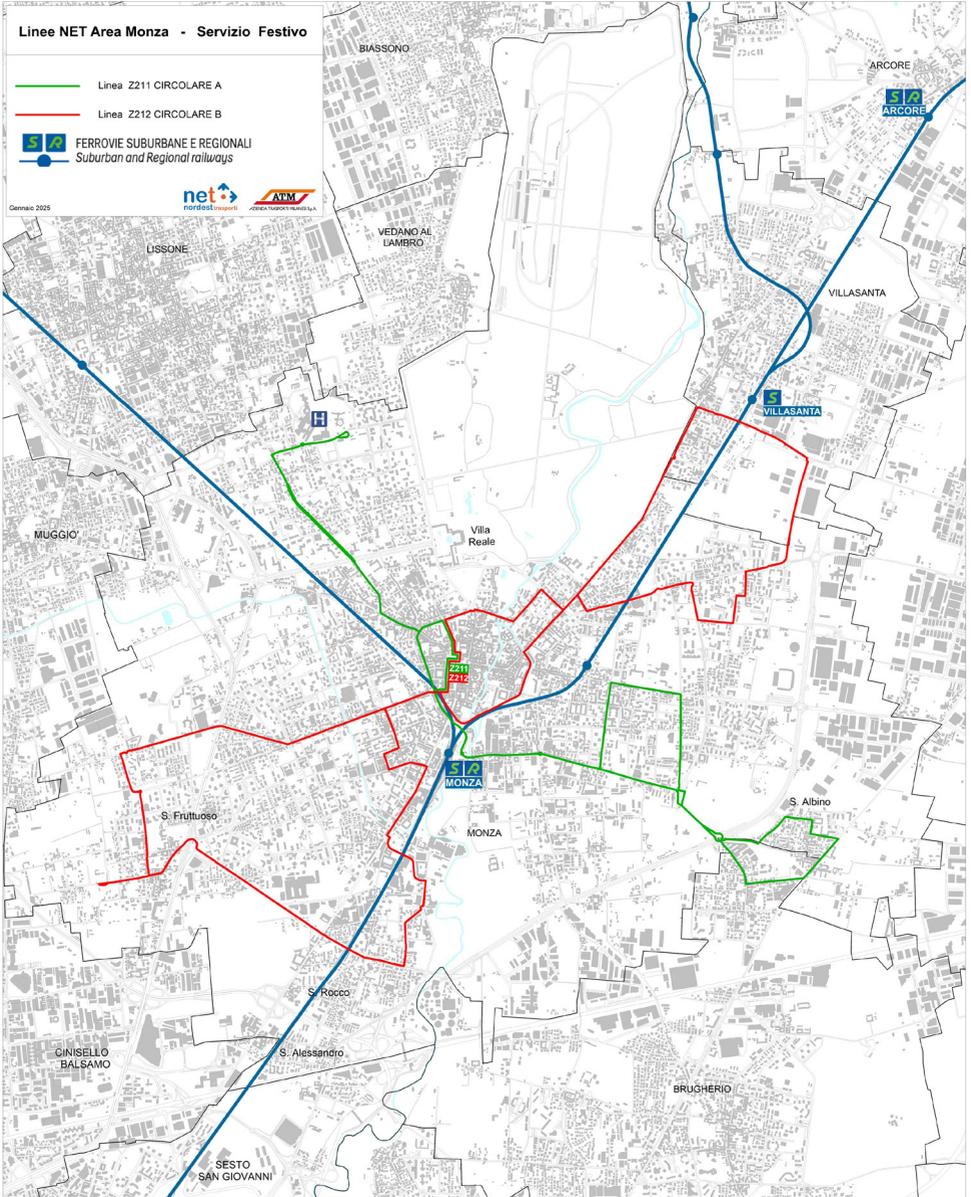
# Linee NET Area Monza - Servizio Festivo

Linea Z211 CIRCOLARE A

Linea Z212 CIRCOLARE B

FERROVIE SUBURBANE E REGIONALI  
Suburban and Regional railways

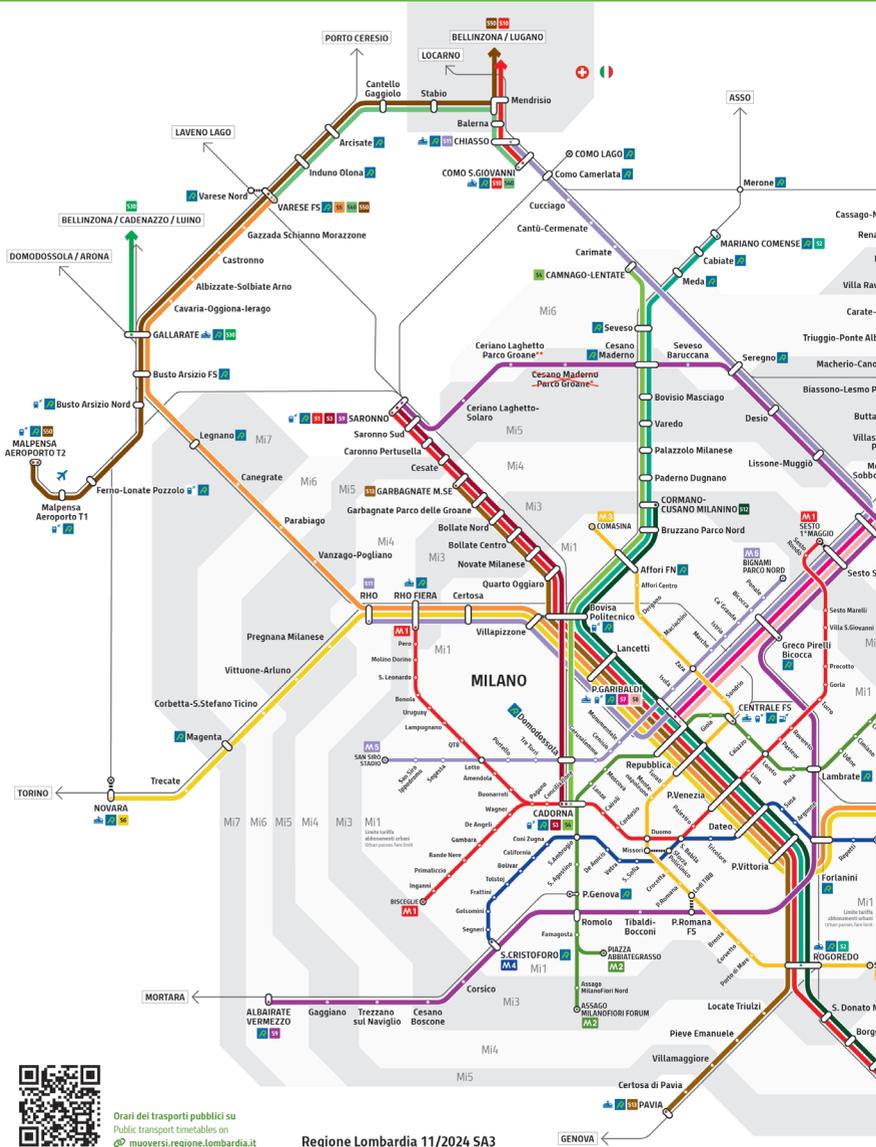
Genmarc 2023



# Mappa del Servizio Ferroviario Suburbano di Regione Lombardia Linee S (edizione novembre 2024)



## Servizio ferroviario suburbano | Sub



Regione Lombardia 11/2024 SA3



# Urban rail network

EDIZIONE  
NOVEMBRE  
2024



## S Servizio ferroviario suburbano | Suburban lines

S1	Saronno - Milano Passante - Lodi	h 6.00 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S2	Mariano Comense - Milano Passante - Milano Rogoredo	h 6.30 - 21.30 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S3	Saronno - Milano Bovisiva - Milano Cadorna	h 6.00 - 01.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S4	Carnagno-Lentate - Milano Bovisiva - Milano Cadorna	h 6.00 - 00.30 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S5	Varese FS - Milano Passante - Treviglio	h 5.30 - 00.30 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S6	Novara - Milano Passante - Treviglio	h 6.00 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S7	Lecco - Molteno - Monza - Milano PGaribaldi	h 6.00 - 20.00 <sup>0</sup> ogni   every 60 min
S8	Lecco - Carnate - Monza - Milano PGaribaldi	h 6.00 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S9	Saronno - Seregno - Monza - Milano - Albairate	h 5.15 - 22.30 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S10	Chiasso - Como S. Giovanni - Milano PGaribaldi - Rho	h 5.30 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S11	Melegnano - Milano Passante - Cormano	h 5.00 - 21.30 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S12	Pavia - Milano Passante - Garbagnate Milanesi	h 5.30 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min

## Linee Suburbane Ticino-Lombardia | Ticino-Lombardy suburban lines

S30	Como S. Giovanni - Chiasso - Mendrisio - Bellinzona	h 6.00 - 00.00 <sup>0</sup> ogni   every 30 min
S31	Gallarate - Luino - Bellinzona	h 6.30 - 21.30 <sup>0</sup> ogni   every 60 min
S32	Como S. Giovanni - Chiasso - Mendrisio - Varese FS	h 5.30 - 19.30 ogni   every 60 min
S33	Malpensa - Varese FS - Mendrisio - Lugano - Bellinzona	h 5.00 - 23.00 ogni   every 60 min

## S Servizi ferroviari regionali | Regional rail services

### Linee Regionali e altri servizi ferroviari

Regional lines and other rail services

## M Metropolitana | Underground

M1	Sesto 1 <sup>o</sup> Maggio FS - Rho Fieramilano / Bisceglie	M3	Comasina - San Donato
M2	Assago / P.za Abbiategrasso - Cologno Nord / Gessate	M4	Linate Aeroporto - San Cristoforo
		M5	Bigliani - San Siro Stadio

### Note | Notes

- S1 - Non circola tra Milano Bovisiva e Saronno dopo le 21.30 | Milano Bovisiva - Saronno: no service after 21.30
- S2 - Non circola il sabato e festivi. Servizio limitato tra Seveso e Mariano Comense | No service on Saturdays, Sundays and public holidays. Seveso - Mariano Comense: limited service
- S6 - Non circola tra Pioltello Limite e Treviglio il sabato e festivi, e nei giorni lavorativi tra le 9.00 e le 17.30 e dopo le 21.00 | Pioltello Limite - Treviglio: no service on Saturdays, Sundays and public holidays and on weekdays from 9.00 to 17.30 and after 21.00
- S7 - Circola ogni 30 minuti nelle ore di punta. Circola dalle 9.00 nei festivi | Service every 30 minutes during rush hours. On Sundays and public holidays: service starts at 9.00
- S8 - Circola ogni 60 minuti i festivi e nei giorni lavorativi dopo le 22.00 | Service every 60 minutes on Sundays and public holidays and on weekdays after 22.00
- S9 - Circola sulle tratte Albairate - Milano PGaribaldi e Milano PGaribaldi - Saronno solo fino alle 6.00 e dopo le 21.00 | Albairate - Milano PGaribaldi and Milano PGaribaldi - Saronno: service only until 6.00 and after 21.00
- S11 - Circola tra Milano PGaribaldi e Rho ogni 60 minuti tra le 7.00 e le 21.00 solo nei giorni feriali | Milano PGaribaldi - Rho: service every 60 minutes from 7.00 to 21.00 only on weekdays
- S12 - Non circola il sabato e i festivi | No service on Saturdays, Sundays and public holidays
- S13 - Non circola tra Milano Bovisiva e Garbagnate M.se il sabato e festivi e nei giorni lavorativi dopo le 19.00 | Milano Bovisiva - Garbagnate M.se: no service on Saturdays, Sundays and public holidays and on weekdays after 19.00
- S10 - Non circola tra Chiasso e Como S. Giovanni dopo le 21.00 | Chiasso - Como S. Giovanni: no service after 21.00
- S10 - Circola tra Luino e Cadenazzo ogni 2 ore | Luino - Cadenazzo: service every 2 hours

- Linee e stazioni suburbane | Suburban lines and stations
- Capolinea | Terminus
- M1 Metropolitana | Underground
- Collegamento pedonale | Pedestrian link
- Linee tram | Tram lines

- Aeroporto | Airport
- Treno AV e lunga percorrenza | High-speed and long-distance trains
- Treno o bus per aeroporti di Malpensa (MXP) o Orio (BGV) | Airport train or bus services to Malpensa (MXP) or Orio (BGV)
- Confine Svizzera - Italia | Swiss - Italian border

- M1 M3 M4 M5 M6 M7 M8
- Zone tariffarie STIBM Milano | STIBM Milano fare zones
- \* Servizio temporaneamente sospeso | Temporarily suspended service
- \*\* Servizio parzialmente sospeso | Partially suspended service

Regione Lombardia

# 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, ai biglietti e agli abbonamenti per viaggiare sulle linee di NET; nel capitolo 5 sono pubblicati gli indicatori di qualità del servizio e i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction effettuata nel 2024 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](http://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);
- gli **esercizi commerciali autorizzati alla vendita di biglietti e abbonamenti**.

## 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 (febbraio 2025) gestisce 17 linee di autobus che servono principalmente le aree di Trezzo sull'Adda, Cologno Monzese, Cernusco sul Naviglio, Gessate e Vimercate<sup>1</sup>, con il servizio di 8 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, Villa-santa e Arcore<sup>2</sup> (si veda la Tabella 2 a pag. 15).

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

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 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 UNI EN ISO 9001 e Ambiente UNI EN ISO 14001, soggetta a controllo annuale da parte di ente terzo indipendente accreditato. Nel 2021 NET ha ottenuto la prima certificazione di prodotto UNI EN 13816 per la linea Z321; la norma tecnica, complementare con i Sistemi di Gestione attualmente certificati, specifica 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 anche per le linee Z202 e Z311, nel 2023 per le linee Z201 e Z314 e nel 2024 per le linee Z208 e Z319. 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.

Nel 2023 e nel 2024 gli audit di sorveglianza salute e sicurezza, oltre a quelli di qualità e ambiente, si sono conclusi positivamente, confermando così l'adeguatezza sostanziale del sistema implementato.

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, completata l'attività di follow up rispetto a quanto emerso nel 2023, ha portato 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 31.12.2024

Numero di linee	<b>17</b>
Numero di comuni serviti	<b>54</b>
Veicoli	<b>149 autobus</b>
Percorrenza contrattuale	<b>6.197.138 km</b>
Fermate	<b>676</b>
Punti vendita di biglietti e abbonamenti	<b>72</b>
Depositi	<b>1 ubicato nel comune di Trezzo sull'Adda (MI)</b>



## 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 2025)**

- 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 2025)**

- 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 31.12.2024

Numero di linee	<b>7</b>
Numero di comuni serviti	<b>6</b>
Veicoli	<b>45 autobus</b>
Percorrenza contrattuale	<b>1.453.060 km</b>
Fermate	<b>342</b>
Punti vendita di biglietti e abbonamenti	<b>13</b>
Depositi	<b>1 ubicato nel comune di Monza</b>

### Tabella 2

#### *Linee NET in servizio a Monza e nel suo hinterland*

#### LINEE NET IN SERVIZIO A MONZA E NEL SUO HINTERLAND (febbraio 2025)

##### **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 2025)***

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

&gt;&gt;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

&gt;&gt;segue alla pagina successiva

&gt;&gt;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 del Bacino di Mobilità (STIBM) Milano-Monza Brianza; tutte le informazioni sul Sistema Tariffario e sul suo funzionamento, sui titoli di viaggio in vigore e sulle modalità di acquisto e pagamento sono disponibili su [www.atm.it](http://www.atm.it) e sull'app ATM Milano. Sul sito di NET [www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it) sono consultabili tutte le informazioni riguardanti: tariffe dei biglietti e degli abbonamenti in vigore nel Sistema Tariffario, biglietto ricaricabile RicaricaMi, biglietto acquistabile con carta di credito o con bancomat, tessera elettronica per abbonamenti, titoli lo viaggio, elenco delle rivendite autorizzate presso le quali acquistare biglietti e abbonamenti.

Tramite l'app ATM Milano è possibile acquistare i titoli di viaggio per tutte le zone STIBM Milano-Monza Brianza e quelli dedicati alla linea NET Z301 Milano-Bergamo.

Tutte le informazioni sulle sanzioni relative a biglietti e ad abbonamenti e sui rimborsi sono disponibili su [www.atm.it](http://www.atm.it).

## 2.3 L'andamento del servizio

Nel corso dell'anno, per far fronte alle criticità legate alla carenza di personale e al calo delle candidature, NET, con impegno costante, ha continuato a collaborare con la Capogruppo ATM nell'ambito delle azioni e delle iniziative che sono state studiate per incrementare il bacino dei nuovi 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 (anche con un percorso accelerato di studio a tempo pieno, attraverso un tirocinio formativo per cui è previsto un rimborso spese), oltre all'opportunità, per i residenti fuori dall'Area della Città Metropolitana di Milano, di Monza e Brianza, di Lodi e di Pavia, di ottenere un contributo-casa per i primi mesi di affitto come neoconducenti.

Quale provvedimento temporaneo adottato per affrontare la carenza di personale di guida, NET ha fatto ricorso al subaffido, strumento che permette di dedicare alle linee con maggiori frequenze i conducenti disponibili; in forza di ciò, a partire dal mese di giugno 2024, la linea Z311 Gessate M2-Vaprio d'Adda è stata subaffidata ad altro gestore di trasporto pubblico locale.

## 2.4 La politica ambientale di NET

In coerenza con l'impegno del Gruppo ATM verso la transizione ambientale, NET ha avviato un piano di rinnovo della propria flotta, orientato all'acquisto di mezzi ibridi e full electric, con l'obiettivo di sostituire progressivamente le vetture attualmente in servizio; tale programma mira a migliorare il servizio in termini di efficienza, accessibilità, competitività, comfort e sostenibilità ambientale.

Nel biennio 2023-2024 sono stati immessi in servizio 33 nuovi autobus, di cui 31 ibridi Euro 6 e 2 con motorizzazione Euro 6; di questi, 9 nuovi autobus sono stati destinati a servire le linee di Monza e del suo hinterland e 24 sono stati dedicati alle linee della provincia di Monza e della Brianza.

Il programma di transizione ecologica proseguirà anche nel 2025 con l'introduzione nella flotta di ulteriori 15 autobus full electric, contribuendo a consolidare l'impegno di NET nella riduzione dell'impatto ambientale e nel miglioramento del servizio pubblico.

**Tabella 4**

### ***La politica ambientale di NET: il rinnovo della flotta***

<b>Flotta NET</b>	<b>Autobus Euro 3</b>	<b>Autobus Euro 4, Euro 5, Eev</b>	<b>Autobus Euro 6, Ibridi Euro 6</b>	<b>Autobus elettrici</b>
<b>Situazione al 31/12/2018</b>	32,4%	56,8%	10,8%	0%
<b>Situazione al 31/12/2022</b>	11,5%	56,8%	31,7%	0%
<b>Situazione al 31/12/2023</b>	11,5%	56,8%	31,7%*	0%
<b>Situazione al 31/12/2024</b>	0%	48%	52%	0%
<b>Proiezione al 31/12/2025</b>	0%	38%	52%	10%

\* 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%.

## 2.5 Le norme di viaggio

Il testo delle Norme per i passeggeri è esposto in vettura ed è consultabile su [www.nordesttrasporti.it](http://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](http://www.nordesttrasporti.it).

## 4. CONTATTI, RIFERIMENTI E NUMERI UTILI

<p><b>Chiedere informazioni</b></p> <p>–</p> <p><b>Consultare informazioni</b></p>	<p><b>Numero Verde NET 800 90 51 50</b>, gratuito, operativo tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00<sup>3</sup>.</p>
	<p><b>Sito internet <a href="http://www.nordesttrasporti.it">www.nordesttrasporti.it</a></b>: pubblica gli orari delle linee, le mappe dei percorsi delle linee con le relative modifiche, le tariffe e le tipologie di biglietti e abbonamenti in vigore nel Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano-Monza Brianza, 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 <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> è possibile calcolare percorsi e relativo costo dei biglietti e visualizzare linee e orari delle corse.</p>
	<p><b>App ATM Milano</b>: consente di consultare tutte le informazioni sul Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità STIBM Milano-Monza Brianza e 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><b>NET Point a Monza</b>: 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 <a href="http://www.nordesttrasporti.it">www.nordesttrasporti.it</a> e sull'app ATM Milano.</p>
	<p><b>ATM Point a Milano</b>: 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 <b>Duomo M1-M3</b>, <b>Cadorna FN M1-M2</b> e <b>Centrale FS M2-M3</b>; gli orari di apertura sono consultabili su <a href="http://www.atm.it">www.atm.it</a> e sull'app ATM Milano.</p>

>>segue alla pagina successiva

<sup>3</sup> Eventuali variazioni degli orari sono consultabili su [www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it).

**Effettuare una segnalazione<sup>4</sup>**

- **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](http://www.nordesttrasporti.it)).
- **Attraverso il modulo NET Risponde disponibile sul sito [www.nordesttrasporti.it](http://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.

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

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](http://www.atm.it).

<sup>4</sup> Le segnalazioni 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, Z208, Z311, Z314, Z319 e Z321 e UNI EN ISO 14001, periodicamente sottoposto a verifica.

net ↗

NORDEST TRASPORTI

[www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it)



## 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 2024 la regolarità del servizio (corse effettuate/corse programmate) è stata pari al 99,75%, la puntualità (corse effettuate in orario/corse totali) è stata pari all'85%; nel 2025 l'impegno aziendale è di mantenere tali risultati. Di seguito gli altri fattori, con relativi indicatori<sup>5</sup>, 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 2024 e il relativo obiettivo che NET si impegna a raggiungere nel corso del 2025.

---

<sup>5</sup> In questo documento, salvo dove diversamente specificato, gli indicatori sono relativi esclusivamente al servizio svolto da NET nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza.

## SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatore	Consuntivo 2024	Impegno aziendale 2025
% autobus dotati di impianto di videosorveglianza	100%	100%

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2024
Incidentalità dei mezzi di trasporto	n° deceduti/100.000 vetture km	0
	n° feriti/100.000 vetture km	0,7
	n° sinistri/100.000 vetture km	2,5
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	0,7

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2024 vs impegno aziendale 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo minimo contrattuale 2025	Impegno aziendale 2025
Numero di sinistri passivi ogni 100.000 vetture km	2,5 vs 1	0,74	2,5	1

## COMFORT DEL VIAGGIO

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2024 vs impegno aziendale 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo minimo contrattuale 2025	Impegno aziendale 2025
% mezzi climatizzati	75% vs 100%	100%	75%	100%

## PULIZIA DEI MEZZI

Operazioni e tipologia di intervento	Frequenza delle operazioni 2024
<b>PULIZIA ORDINARIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspirazione della polvere e asportazione dei rifiuti dall'interno della vettura</li> <li>Pulizia di parabrezza, lunotto posteriore, specchi retrovisori, oblò antero-laterali, vetri porte e finestrino autista (interno ed esterno), eliminazione macchie sulle restanti superfici vetrate</li> <li>Depolverazione di tutti gli arredi</li> <li>Pulizia dei sedili</li> </ul>	Giornaliera
<b>PULIZIA MENSILE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lavaggio umido, sgrassaggio totale dell'interno della vettura</li> <li>Lavaggio interno/esterno di tutte le superfici vetrate e relativa asciugatura</li> <li>Lavaggio ed asciugatura delle scocche dei sedili</li> <li>Pulizia di motore, passiruota, pedana per passeggeri con disabilità e pulizia delle relative botole</li> <li>Pulizia di tutti i vani chiusi (ad es. bagagliere)</li> </ul>	Mensile
<b>PULIZIA RADICALE</b> 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 2024 vs impegno aziendale 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo minimo contrattuale 2025	Impegno aziendale 2025
% 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 2024
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 <sup>6</sup>
<p>Sportelli all'utenza</p> <p>• <b>Milano/ATM Point</b> ubicati presso le seguenti stazioni della metropolitana: Duomo M1-M3*, Centrale FS M2-M3*, Cadorna FN M1-M2*, *M1 ▶ Linea 1; M2 ▶ Linea 2; M3 ▶ Linea 3</p> <p>• <b>Monza/NET Point</b> Via Aspromonte, 26 (Deposito Nord Est Trasporti)</p>	<p>Fascia oraria di operatività</p> <p>Fascia oraria di operatività</p>	<p>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</p> <p>Aperto da lunedì a sabato dalle 8.15 alle 14.00; chiuso domenica e giornate festive</p>
Reclami scritti	Riscontri scritti a reclami scritti	100%
Reclami scritti	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi <sup>7</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• in caso di modifiche della viabilità con impatto sulla clientela, NET provvede ad affiggere comunicazioni su carta alle paline delle fermate interessate e a bordo dei mezzi coinvolti aggiornando in tempo reale la sezione dedicata del sito internet <a href="http://www.nordesttrasporti.it">www.nordesttrasporti.it</a>; informazioni utili e rilevanti ai fini del servizio vengono anche pubblicate sulle paline elettroniche delle fermate;</li> <li>• per l'anno 2024 sono stati rispettati gli indicatori di qualità;</li> <li>• l'impegno per l'anno 2025 è di mantenere gli stessi requisiti.</li> </ul>		

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Nel corso del 2024 il tempo medio di risposta ai reclami pervenuti a NET dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite Numero Verde NET, modulo web presente su [www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it) e tramite lettere in carta libera è stato pari a 3,39 giorni.

**ATTENZIONE ALL'AMBIENTE<sup>8</sup>**

Indicatore	Obiettivo minimo contrattuale 2024 vs impegno aziendale 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo minimo contrattuale 2025	Impegno aziendale 2025
% 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%	65%	100%	65%
% posti km offerti con motorizzazione Euro 6 ed Euro 6 ibrida**	0 vs 22%	35%	0%	35%

\* Veicoli dotati di filtro antiparticolato.

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

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2024	Impegno aziendale 2025
Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%

**GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE**

Indicatore	Unità di misura	Consuntivo 2024	
		Rapporto	%
Coincidenze con altre modalità di trasporto	numero corse intermodali/ numero totale corse*	1.798/1.798	100%

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

<sup>8</sup> 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 2024 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
<b>Z301</b> Milano - Bergamo	M1: Lampugnano, Sesto 1° Maggio FS; FERROVIA: Sesto S. Giovanni FS; Cormano-Cusano Milanino TRENORD; Bergamo FS
<b>Z304</b> Cologno Nord M2 - Brugherio [Circolare unica]	M2: Cologno Nord
<b>Z305</b> Cologno Nord M2 - Carugate - Cernusco s/N (Villa Fiorita M2)	M2: Cologno Nord; Villa Fiorita
<b>Z307</b> Cologno Nord M2 - Burago - Vimercate	M2: Cologno Nord
<b>Z309</b> Cassano d'Adda FS - Vaprio d'Adda - Trezzo sull'Adda	FERROVIA: Cassano d'Adda FS
<b>Z310</b> Gessate M2 - Trezzo sull'Adda	M2: Gessate
<b>Z311</b> Gessate M2 - Vaprio d'Adda	M2: Gessate
<b>Z312</b> Gessate M2 - Vimercate	M2: Gessate
<b>Z313</b> Gessate M2 - Paderno d'Adda	M2: Gessate; FERROVIA: Paderno - Robbiate FS
<b>Z314</b> Monza FS - Gessate M2	M2: Gessate; FERROVIA: Monza FS
<b>Z315</b> Gorgonzola M2 - Vimercate	M2: Gorgonzola
<b>Z317</b> Vimercate - Correzzana	FERROVIA: Arcore FS

>>segue alla pagina successiva

&gt;&gt;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
<b>Z318</b> Vimercate - Carnate - Usmate	FERROVIA: Carnate FS
<b>Z319</b> Arcore FS - Vimercate - Ronco Briantino	FERROVIA: Arcore FS
<b>Z321</b> Monza FS - Vimercate - Mezzago/ Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	FERROVIA: Monza FS
<b>Z322</b> Cologno Nord M2 - Vimercate - Mezzago/Trezzo sull'Adda/Porto d'Adda	M2: Cologno Nord
<b>Z323</b> 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
<b>Z201</b> Monza S. Albino - Monza S. Alessandro	FERROVIA: Monza FS
<b>Z202</b> Monza Libertà (cimitero) - Monza D'Annunzio	FERROVIA: Monza FS
<b>Z204</b> Vedano al Lambro - Taccona di Muggiò	FERROVIA: Monza FS
<b>Z206</b> Monza Luca della Robbia - Monza Ospedale S. Gerardo	FERROVIA: Monza FS
<b>Z208</b> Arcore FS - Monza S. Fruttuoso	FERROVIA: Monza FS, Arcore FS
<b>Z211</b> Monza Circolare A	FERROVIA: Monza FS
<b>Z212</b> Monza Circolare B	FERROVIA: Monza FS

## 5.2 L'indagine di Customer Satisfaction

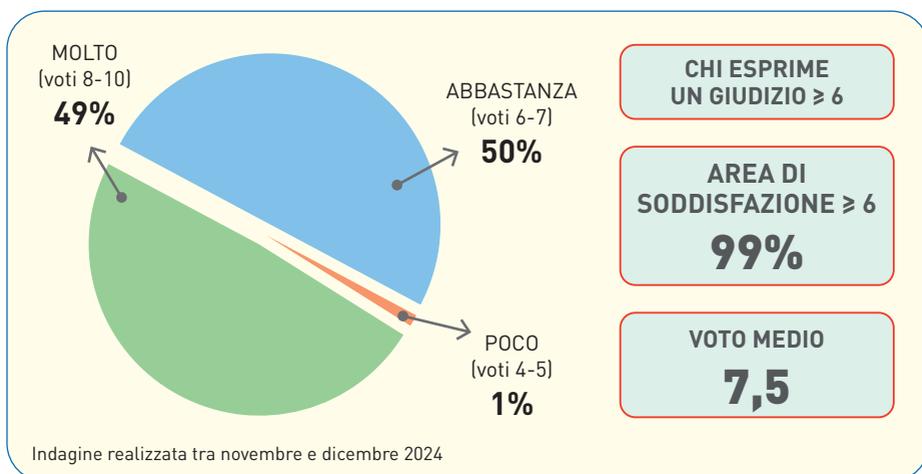
### 5.2.1 Linee in servizio nella Città metropolitana di Milano e nella Provincia di Monza e della Brianza

L'indagine annuale di Customer Satisfaction, realizzata tra novembre e dicembre 2024 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 1.606 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 (588) e telefonicamente (1.018). 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 7,5. L'area dei clienti soddisfatti (coloro che esprimono un voto maggiore o uguale a 6) è pari al 99%.

Domanda: "Completivamente, 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 2024	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre - dicembre 2024
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	99%	7,9
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	99%	7,7
Informazioni alla clientela	99%	7,5
Rispetto e attenzione per l'ambiente	99%	7,4
Sicurezza del viaggio	99%	7,3
Cortesia e competenza del personale	98%	8,0
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	98%	7,6
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	98%	7,4
Pulizia dei mezzi	98%	7,2
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	98%	7,1
Sicurezza (furti/aggressioni/molestie)	97%	6,8

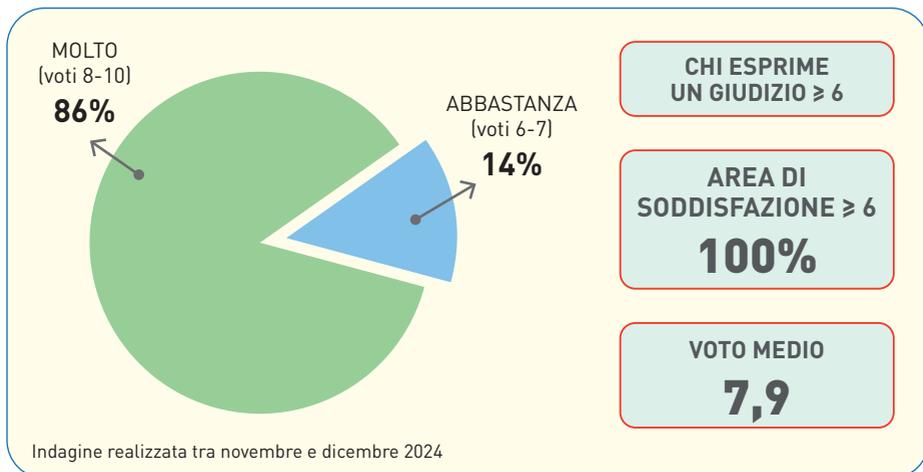
## 5.2.2 Linee urbane di Monza e hinterland

L'indagine annuale di Customer Satisfaction, realizzata tra novembre e dicembre 2024 da una società di ricerca di mercato incaricata, è stata svolta su un campione di 720 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 7,9. 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 $\geq 6$ ) novembre - dicembre 2024	Voto medio (scala di giudizio 1-10) novembre - dicembre 2024
Comfort dei mezzi (climatizzazione, accesso, sedili)	100%	7,9
Cortesìa e competenza del personale	100%	7,9
Disponibilità di servizi per passeggeri con disabilità motoria	100%	7,9
Informazioni alla clientela	100%	7,9
Rispetto e attenzione per l'ambiente	100%	7,9
Sicurezza del viaggio	100%	7,9
Sicurezza (furti/aggressioni/molestie)	100%	7,9
Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti	100%	7,8
Facilità nel trovare coincidenza con altri trasporti pubblici	100%	7,8
Offerta del servizio (frequenza e puntualità)	100%	7,8
Pulizia dei mezzi	99%	7,4

Nell'ambito del progetto volto al conseguimento della certificazione UNI EN 13816:2002, che NET ha raggiunto per le linee Z201, Z202, Z208, Z311, Z314, Z319 e Z321, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client che permettono di misurare la qualità erogata del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti e sono quindi un ulteriore strumento di indagine e di valutazione complementare alla Customer Satisfaction.



neto NORDEST TRASPORTI  
www.nordesttrasporti.it

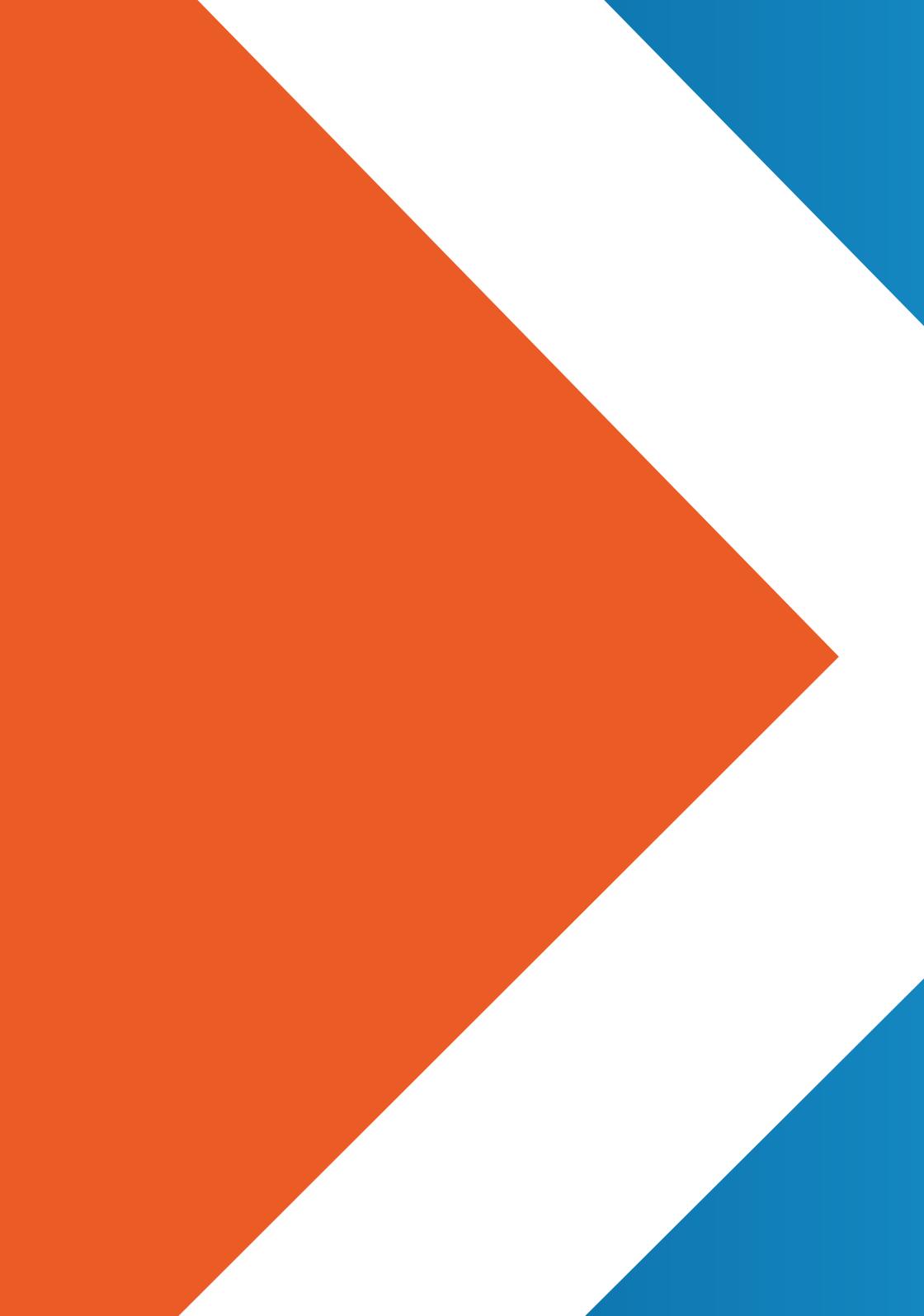
neto  
nordesttrasporti

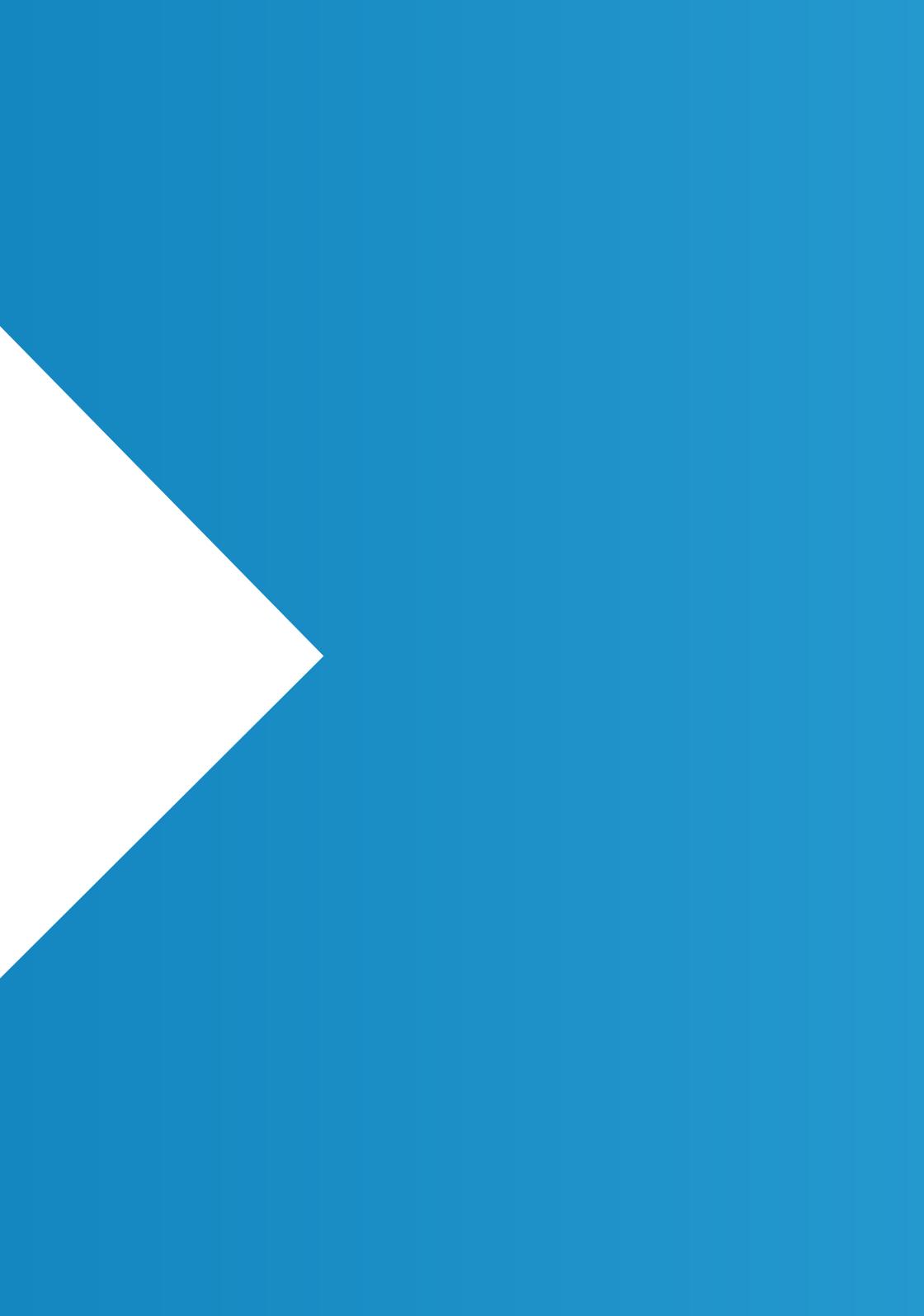
7605

IVECO

GS-051DA









NET S.r.l.  
via Monte Rosa, 89  
20149 Milano  
[www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it)

**Realizzato da:**  
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.  
*Milano, marzo 2025*