

PNRR

Missione 1 – Componente 1 – Asse 1

Investimento “1.4.6 Mobility as a Service for Italy”

- MAAS4ITALY -

Allegato - Piano Operativo

TITOLO: “Mobility as a Service for Italy – Milano”

– ESTRATTO –

Indice

1. **INTRODUZIONE**
2. **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**
3. **MODALITÀ OPERATIVE**
4. **PIANO PROGETTUALE DI DETTAGLIO**

1. Introduzione

Riportare gli elementi relativi all'Investimento di riferimento del PNRR ed una breve descrizione delle finalità dello stesso.

Il Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale (MITD), con il supporto del Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) della Presidenza del Consiglio dei Ministri e il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS), nel corso del 2021 ha avviato l'attuazione del sub-Investimento 1.4.6 del PNRR "Mobility as a Service for Italy", all'interno della Missione 1 - Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione Europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU, per lo sviluppo di nuovi servizi alla mobilità, basati sull'adozione di paradigmi della "Mobilità come servizio" (di seguito "MaaS – Mobility as a Service").

Il progetto si pone due obiettivi fondamentali:

M1C1-13: T4 2023. Soluzioni di mobilità come servizio – Milestone 1 (M1) – Attuare tre progetti pilota in grado di sviluppare una fase sperimentale con l'utilizzo da parte di almeno 1.000 utenti del servizio MaaS. Questo obiettivo deve essere raggiunto entro la fine del 2023.

M1C1-23: T1 2025. Soluzioni di mobilità come servizio – Milestone 2 (M2) – Estendere l'esperienza maturata nella fase 1 ad altri sette progetti pilota volti a sperimentare le soluzioni di mobilità come servizio in sette ulteriori territori. Questa Milestone va completata entro il 2025.

Nell'ambito del progetto, il Comune di Milano è stato selezionato come uno dei tre soggetti attuatori del progetto.

L'intero progetto utilizzerà come riferimento unico per la realizzazione dell'ecosistema MaaS la seguente documentazione, nelle sue evoluzioni:

- Discussion Paper Data Sharing and Service Repository Facilities
- Indirizzi per l'attuazione del progetto Maas for Italy

I partecipanti al progetto MaaS di Milano dichiarano:

- di aver preso atto delle indicazioni fornite nei succitati documenti
- che il piano operativo contenuto in questo documento intende rispettarle, tranne elementi specifici che verranno segnalati
- che qualora il testo del piano si presti ad interpretazioni diverse da quanto indicato nel documento "Indirizzi per l'attuazione del progetto Maas for Italy", prevarranno i significati e gli intendimenti di quest'ultime

Nel seguito saranno evidenziati i punti in cui il Piano Operativo della Città di Milano si discosta dai contenuti dei due documenti predetti.

L'impegno del Comune di Milano non può determinare per i soggetti terzi aderenti l'assunzione di obblighi contenuti in documenti successivi all'adesione da parte di tali soggetti al progetto, ciò nello specifico anche con riferimento al tema della condivisione di informazioni e dati inerenti contratti commerciali e la commercializzazione dei titoli.

Inoltre, qualora, nel corso del progetto, si registrassero eventi tali da determinare un impatto sulle milestone definite, sarà cura del Gruppo di Lavoro esteso (Comune di Milano e Entità Centrali) individuare e condividere le migliori soluzioni per rispettare gli impegni progettuali.

2. Descrizione del progetto

Articolazione sintetica dei contenuti progettuali, individuazione degli attori coinvolti e loro ruolo, obiettivo del progetto e sua capacità di contribuzione al perseguimento dei target di riferimento.

Il Mobility-as-a-Service (MaaS) integra le varie forme di trasporto (trasporto pubblico, car-sharing, bike-sharing, scooter-sharing, taxi, e così via) in un unico servizio di mobilità. L'utente, attraverso un'unica applicazione, può definire il suo viaggio con un unico accesso ai vari servizi di mobilità, con un unico canale di pagamento. Il MaaS può essere quindi un prezioso alleato per decisori e pianificatori e per gli utenti delle città per raggiungere i rispettivi obiettivi di mobilità sostenibile.

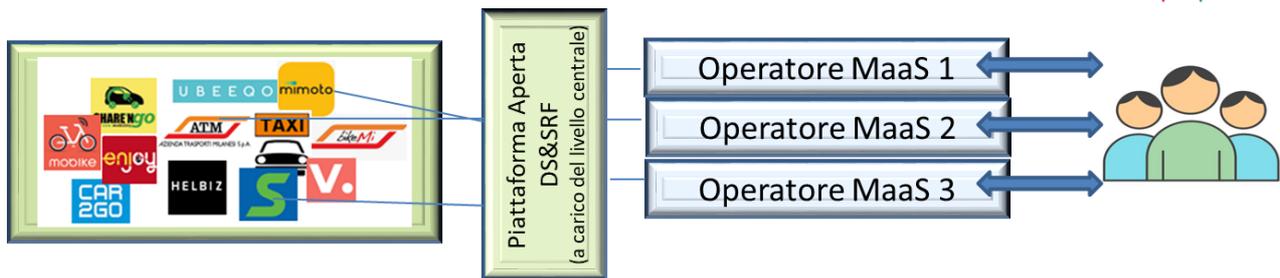


Considerato che la storia delle esperienze MaaS – anche a livello europeo – è ancora in fase iniziale, non esistono esperienze consolidate (anche se sono in corso numerosi progetti) in grado di individuare e sostenere – tra le varie opzioni possibili – un modello di business vincente.

Esistono, quindi, più “versioni” del Servizio MaaS definite in funzione del ruolo che ogni soggetto Pubblico e/o Privato può assumere nella catena del valore.

Trattandosi di politiche di mobilità collettiva e di trasporto pubblico e alla luce del contesto articolato che le caratterizza, la Pubblica Amministrazione ha il compito di svolgere una funzione Regolatoria e di Governance.

In questo scenario, considerati i parametri contenuti nell'Avviso pubblico al quale si è risposto, il Comune di Milano ha avviato una serie di analisi di mercato per comprendere quale potrebbe essere il modello di business applicabile con maggiore efficacia rispetto agli investimenti necessari e alle risorse disponibili, partendo dalla necessità di offrire il servizio MaaS almeno all'interno dell'area metropolitana della città, con la possibilità di estendere in maniera semplice il territorio coperto.



Il modello di Business che il Comune di Milano intende adottare prevede un contesto dove più operatori privati possano svolgere un ruolo di MaaS Operator. Il ruolo della Pubblica Amministrazione sarà quindi quello di Regolatore del Mercato, ferme le competenze specifiche di Ministeri, ART e Regioni, con l'obiettivo di stimolare lo sviluppo di servizi MaaS, potenzialmente in grado di competere tra loro ma anche di coprire segmenti di business differenziati tra loro.

Pro e Contro di un modello di business in un "mercato aperto"

- Competizione con «miglioramento del servizio»
- Target di fasce di mercato differenziate
- Forte spinta a soluzioni tecnologiche innovative
- Nessun costo per l'Amministrazione
- Accesso ai dati di tutti gli operatori

- Ogni operatore MaaS deve integrarsi con gli Operatori del Trasporto
- Focus sul profitto e rischio di «basso impatto sociale»
- Rischio di Dominio di Mercato – « Ne rimane uno solo»

Per raggiungere tale obiettivo, il Comune di Milano ha definito e proposto un progetto che prevede, attraverso la pubblicazione di un Avviso Pubblico per manifestazione di interesse, l'individuazione di soggetti disposti a sviluppare una soluzione MaaS integrando più "Operatori di Trasporto" (incluso il TPL) con un'offerta multimodale che coinvolga almeno tre tipologie di trasporto diverse tra loro (estendendosi a taxi e forme di mobilità in sharing).

Il progetto prevede che il Comune coadiuvi i soggetti selezionati con iniziative a supporto degli utenti (scontistiche e voucher di viaggio indirizzati su fasce specifiche di utenza e/o mezzi di trasporto ecosostenibili) e attraverso una campagna promozionale del servizio. In relazione agli obiettivi generali del Sub Investimento 1.4.6. "Mobility As A Service for Italy", oltre al rispetto delle regole di servizio, l'Avviso dovrà prevedere quale obbligo a carico degli operatori MaaS e di trasporto quello di rispettare e fornire tutti i dati di "domanda" e "offerta" (disponibilità dei servizi di trasporto e utilizzo degli stessi), permettendo così alla Pubblica Amministrazione di svolgere un ruolo di Policy Maker.

Il progetto vedrà quindi coinvolti:

- **Comune di Milano** – con il ruolo di promotore dei servizi MaaS e di Garante della trasparenza e di indirizzo delle Policies Pubbliche, in grado di orientare le modalità di trasporto verso obiettivi di qualità e sostenibilità.
- **MaaS Operator** – soggetti erogatori di servizi che aggregano le varie opzioni di viaggio e trasporto e permettono all'utente di avere un accesso integrato all'offerta complessiva di trasporto esistente sul territorio. I MaaS Operator saranno responsabili quindi anche delle piattaforme tecnologiche di erogazione dei servizi agli utenti (B2C).
- **Operatori di Trasporto** – che vedranno la loro capacità di offerta e di apertura del mercato aumentare rispetto alle attuali capacità individuali. Si potranno avere accordi commerciali con i

vari MaaS Operator che dovranno collaborare per garantire parità di trattamento e non discriminazione verso l'utente finale.

Il modello di business individuato prevede, per la Pubblica Amministrazione, investimenti relativamente bassi per gli aspetti infrastrutturali (piattaforme tecnologiche di business intelligence) e soprattutto costi di funzionamento a regime sostanzialmente “nulli” in quanto in carico ai MaaS Operator.

In tal senso – per quanto attiene l'elaborazione e la comunicazione dati a carico dell'Amministrazione – si valuterà, laddove possibile, l'implementazione di affidamenti già in essere il cui contenuto risulti coerente con gli obiettivi indicati.

Attraverso questo progetto, il Comune di Milano avrà quindi il ruolo di “acceleratore” del servizio MaaS, utilizzando le risorse economiche rese disponibili dall'Avviso per stimolare l'adozione del servizio attraverso meccanismi incentivanti rivolti all'utente finale. Da una prima stima, questo renderà possibile il coinvolgimento di almeno 5.000 utenti (differenziati su diversi cluster di popolazione) in grado quindi di dare un impulso significativo all'avvio del Servizio MaaS e di avere ritorni in termini di analisi dei comportamenti e dei fabbisogni altrettanto rilevanti. A questi soggetti – previa individuazione dei criteri di rilascio – verranno rilasciati contributi finalizzati all'acquisto dei pacchetti di mobilità.

Appare quindi evidente come l'obiettivo della Milestone 1 del progetto di avere una fase sperimentale con almeno 1.000 sia al centro del progetto.

Alla luce dei risultati ottenuti sarà poi possibile perseguire l'obiettivo della Milestone 2 per l'estensione delle iniziative ad altre realtà nazionali. I MaaS Operator individuati nella prima fase potranno utilizzare il DS&SRF per estendere le aree di copertura del servizio ad Operatori di Trasporto e del TPL di altre realtà locali accreditati sul DS&SRF stesso. Le Pubbliche Amministrazioni delle aree di nuovo sviluppo avranno quindi un ruolo di indirizzo e di regolatore senza attivare oneri ed investimenti specifici per lo sviluppo del progetto, salvo quelli sopra indicati e meglio precisati nella sezione “Costi del progetto”.

3. Modalità operative

3.1 Modello di Governance del progetto

L'attuazione e la gestione del Progetto MaaS all'interno del Comune di Milano sarà assicurata da una *governance trasversale* con un coinvolgimento di differenti Direzioni del Comune di Milano.

Il coordinamento centrale sarà svolto **dall'Area Trasporto Pubblico, Sharing e Sosta della Direzione Mobilità**. La Direzione – competente per materia – assumerà quindi il compito di coordinare, monitorare e controllare lo stato di avanzamento delle differenti fasi progettuali.

L'Area coordinatrice collaborerà con **la Direzione Innovazione tecnologica e Digitale** per le attività di competenza trasversale.

Infine, la **Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani** – attraverso il suo ufficio PNRR – competente per il coordinamento delle attività inerenti all'implementazione dei

progetti relativi al PNRR, come da Deliberazione n. 1647 del 23/12/2021 – garantirà il supporto necessario per la corretta implementazione del progetto, nel rispetto delle indicazioni normative e regolatorie di applicazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

L'Amministrazione si avvarrà anche della collaborazione esterna **della Società partecipata Agenzia Mobilità Ambiente Territorio (AMAT)** che, tra le altre, opera nella pianificazione, progettazione, programmazione, gestione e monitoraggio della mobilità urbana e trasporto pubblico.

Per garantire un coordinamento efficace tra le diverse Direzioni coinvolte, saranno organizzate delle riunioni periodiche con l'ulteriore fine di garantire omogeneità delle procedure, integrazione tra le fasi progettuali e monitoraggio periodico del loro andamento.

Rispetto al contesto complessivo del progetto MaaS4Italy, occorre considerare che tale progetto ha una valenza nazionale ed è articolato su base locale. In questo senso, la *governance* del progetto locale dovrà raccordarsi con il livello centrale, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro dedicati sui diversi temi che compongono il progetto.

3.2. Strumenti e modalità di monitoraggio e controllo interno del progetto

3.2.1 Gestione della fase attuativa

L'Amministrazione adotta modalità di gestione e di monitoraggio delle attività atte a garantire la corretta realizzazione dell'intervento e la sua rendicontazione, secondo le modalità di gestione e attuazione emanate dall'Amministrazione Responsabile, nel rispetto dell'art. 8 punto 3 del decreto-legge n. 77 del 31 maggio 2021, convertito con modificazioni dalla legge di 29 luglio 2021, n. 108.

L'Amministrazione effettua il monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, nonché la rendicontazione degli interventi finanziati, mantenendo un costante controllo degli obiettivi iniziali, intermedi e finali e dei cronoprogrammi nonché degli indicatori previsti.

Gli strumenti attualmente in essere ed operativi all'Interno dell'Amministrazione per le attività di monitoraggio e rendicontazione degli interventi risultano coerenti con le modalità definite nei provvedimenti nazionali attuativi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e delle condizioni richieste per lo specifico investimento, anche attraverso l'utilizzo di applicazioni informatizzate interne.

L'Amministrazione – attraverso le strutture competenti – garantirà inoltre la corretta e puntuale attivazione dei controlli di gestione e i controlli amministrativi – contabili propri dell'Ente volti a verificare la regolarità delle procedure.

3.2.2. Circuito finanziario e rendicontazione

Gli stanziamenti finanziari saranno allocati su Capitoli Vincolati del Bilancio dell'ente nel rispetto del disposto di cui al Decreto 11 ottobre 2021 – (GU n. 279 del 23-11-2023).

La Direzione Specialistica Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani, competente della gestione dei suddetti Capitoli Vincolati, garantirà la corretta gestione finanziaria, la tracciabilità dei flussi nonché l'assenza di eventuali doppi finanziamenti.

Avrà in ultima istanza anche la responsabilità della trasmissione dell'avanzamento della rendicontazione nel rispetto delle linee guida che saranno successivamente comunicate dall'Amministrazione centrale.

Avrà inoltre l'onere di inoltrare le richieste di anticipazione e/o trasferimento saldo.

Sarà competenza dell'Area Coordinatrice fornire le informazioni puntuali e necessarie affinché la DS Autorità di Gestione e Monitoraggio Piani abbia un aggiornamento costante dei dati dell'avanzamento di spesa e finanziario – contabile.

3.3. Rispetto dei PRINCIPI TRASVERSALI

Do No Significant Harm (DNSH)

Per il Progetto MaaS – Comune di Milano, il Soggetto Attuatore dovrà garantire che la realizzazione delle attività progettuali e le relative spese prevedano di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852.

Tale vincolo si traduce in una **valutazione di conformità delle attività progettuali al principio del “Do Not Significant Harm” (DNSH), ex-ante, in itinere ed ex-post, in riferimento al sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili**, di cui all'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852, come evidenziato dalle seguenti circolari MEF:

- **circolare MEF n.21 del 14/10/2021** che disciplina tra i requisiti di ammissibilità dei progetti del PNRR la necessità per tutti gli investimenti e riforme di rispettare il principio del DNSH;
- **circolare MEF n. 32 del 30/12/2021** (coerentemente con il regolamento UE 2021/2139 del 4 giugno 2021) **che rappresenta una guida operativa** per il rispetto del suddetto principio (allegato alla Circolare: https://www.rgs.mef.gov.it/VERSIONE-I/circolari/2021/circolare_n_32_del_2021).

Climate and Digital Tagging

Per il Progetto MaaS- Comune di Milano, il progetto contribuirà in misura del 100% dell'investimento al Digital Tag come previsto dal PNRR per la Misura 1- Componente 1- Investimento 1.4.6. Gli obiettivi primari di progetto sono di fatto legati alla digitalizzazione dei servizi per la mobilità con particolare riferimento a:

- **garantire un'offerta di trasporto integrata e un'esperienza di viaggio digitale e reale (phygital)** univoca, grazie **all'integrazione delle varie piattaforme** di trasporto disponibili;
- attivare un ruolo di Regolatore e Garante per la Pubblica Amministrazione, attraverso **l'analisi dei dati di utilizzo, per orientare efficacemente le politiche di mobilità** e sostenibilità e di **programmare l'evoluzione dei servizi** anche a medio/lungo termine;
- **soluzioni digitali per incentivare il trasporto multimodale** orientando la tipologia dei trasporti verso modalità più accessibili e sostenibili.

Equità di Genere e Valorizzazione e protezione dei giovani

Per il Progetto MaaS - Comune di Milano, il Soggetto Attuatore si impegna ad applicare nei bandi di gara che verranno pubblicati per la realizzazione degli interventi l'articolo 47 del d.lgs. n. 77 del 2021 convertito con la Legge n. 108/2021 e le relative linee guida applicative che definiscono le misure di **incentivazione e di tutela delle pari opportunità generazionali e di genere**, nonché quelle per **l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità**.

Inoltre, si sottolinea che il progetto MaaS - Comune di Milano prevede lo **sviluppo ed implementazione di una campagna di comunicazione digitale e l'erogazione di voucher/sconti a specifici cluster di utenti** funzionali alla implementazione delle politiche di mobilità, **tra cui anche studenti delle scuole superiori e studenti universitari in possesso di abbonamento annuale ATM e City Users con età inferiore a 26 anni e soggetti fragili** o con difficoltà motorie, al fine di **valorizzare ed incentivare l'accessibilità per i giovani a servizi di mobilità sostenibile**.

Riduzione divari territoriali non applicabile in quanto come indicato nell'Avviso il Tag sarà garantito dalla Città del Mezzogiorno.

4. Piano progettuale di dettaglio

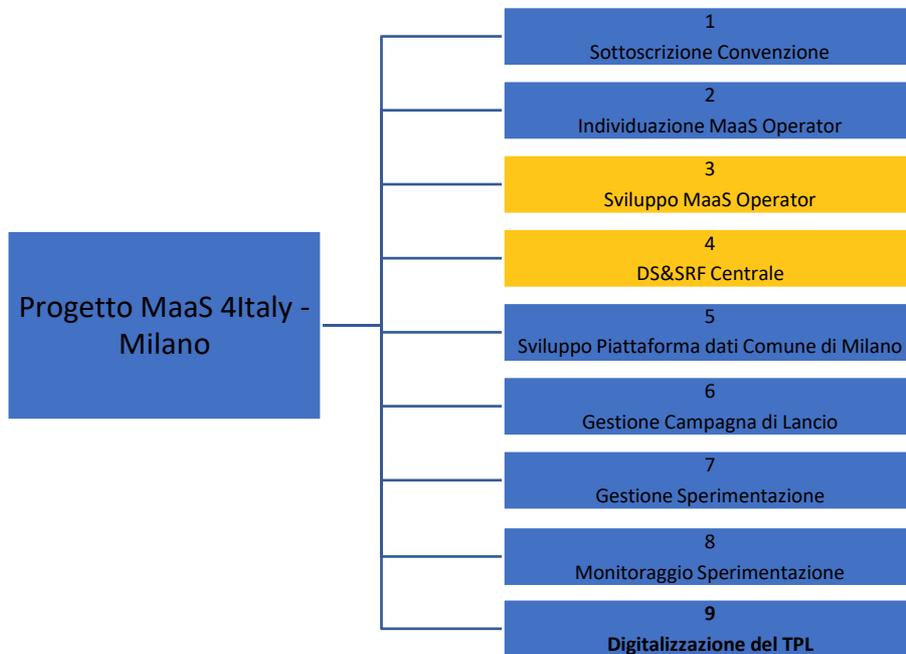
Descrizione della struttura del progetto, descrizione dei contenuti delle fasi/WP in cui lo stesso è articolato e delle sottostanti attività, individuazione (se del caso) dei soggetti responsabili di ogni fase.

Il Piano operativo del Progetto MaaS4Italy – Milano si articola su 8 work packages principali ed 1 work package relativo alla digitalizzazione del TPL qui sottorappresentate.

Le componenti **3. Sviluppo MaaS Operator** e **4. DS&SRF Centrale** sono fasi fondamentali del progetto ma sono governate da soggetti esterni al Comune di Milano.

I tempi del progetto sono quindi definiti sulla base delle assunzioni attualmente individuabili e condivise con i progetti in corso (Sistema Centrale DS&SRF). Qualora, nel corso del progetto, si riscontrassero criticità tali da avere impatto sulle milestone definite, sarà cura del Gruppo di Lavoro esteso (Comune di Milano e Entità Centrali) individuare e condividere le migliori soluzioni per rispettare gli impegni progettuali.

Il progetto di massima prevede l'inizio delle attività a partire dall'11/4/2022 e riguarda la stesura del "rapporto unico finale" entro l'Ottobre 2023 in coerenza con le previsioni dell'Avviso.



Per ogni macro-attività di riferimento, possiamo poi individuare le attività, i referenti ed i tempi previsti.

Nel piano sono state inserite anche le attività Amministrative necessarie all'attuazione del piano quali Determine, Delibere e Bandi, in quanto vincolanti per procedere e che vedono coinvolte strutture non operative che potrebbero richiedere tempi e/o procedimenti non marginali rispetto ai tempi complessivi del progetto.

1. Sottoscrizione convenzione – (ref. Comune di Milano - Direzione Mobilità – Ministero)
– Inizio 11/04/2022 Fine 10/06/2022

Questa attività è propedeutica a tutto lo sviluppo del progetto in quanto deve consolidare gli obiettivi iniziali, dettagliare il piano del progetto da condividere poi con il Ministero (anche ai fini del monitoraggio del progetto stesso) e permette lo stanziamento delle risorse a valle della convenzione.

a. Incontri con il Ministero e dettaglio piano di progetto

Definizione e condivisione del piano di dettaglio del progetto, verifica degli obiettivi condivisi e declinazione delle modalità di gestione e controllo congiunto del progetto e degli obiettivi.

b. Delibera per autorizzazione a sottoscrizione convenzione

Per poter procedere con la sottoscrizione dell'accordo sarà necessario un passaggio formale attraverso un Delibera del Giunta Comunale ai fini dell'approvazione delle scelte operative progettuali e dell'autorizzazione a sottoscrivere, in tal senso, la relativa convenzione.

c. Sottoscrizione convenzione (M)

La prima Milestone di progetto è quindi la sottoscrizione dell'Accordo che permette il via formale al progetto con lo spiegamento delle risorse ed il piano di riferimento condiviso.

2. Individuazione MaaS Operators (ref. Comune di Milano - Direzione Mobilità) – Inizio 06/05/2022 Fine 26/10/2022

Questa fase di progetto permette l'identificazione dei soggetti che dovranno poi agire da MaaS Operator all'interno del progetto (gli aggregatori di servizio). Il Comune di Milano ha definito un processo di selezione che passa attraverso l'emissione di un Avviso Pubblico per una Manifestazione di Interesse che definisca il modello operativo e di interoperabilità tecnologica per i MaaS Operator (es: partecipare alla fornitura dei dati, utili poi al fine del DS&SRF secondo standard predefiniti) e dei requisiti minimi da rispettare per accedere alla selezione.

I MaaS Operator selezionati avranno quindi accesso ad una serie di vantaggi che saranno comunque declinati nell'Avviso Pubblico stesso (es: campagna promozionale promossa dal Comune di Milano per il lancio dell'iniziativa MaaS, possibilità di utilizzare il logo del Comune di Milano per le proprie campagne informative, eleggibilità dei MaaS Operator all'applicabilità degli sconti dedicati agli utenti resi disponibili dal Comune di Milano).

a. Delibera linee di indirizzo (caratteristiche per selezione MaaS operator e linee guida target di utenza)

Il primo passo per poter procedere con l'Emissione di un Bando per la selezione di MaaS Operator passa da una delibera di Giunta Comunale che autorizza a procedere con l'approvazione e la pubblicazione dell'Avviso Pubblico e che individua i criteri di massima per la selezione degli stessi.

b. Stesura bando per manifestazione di interesse

L'Avviso Pubblico richiederà quindi una stesura completa che permetta di declinare dettagliatamente i criteri minimi di accesso e le regole di valutazione per la selezione.

Tra i requisiti definiti nell'Avviso, oltre alle disposizioni di legge, saranno inseriti i seguenti requisiti/vincoli:

- la capacità di integrare almeno tre soggetti Operatori di trasporto, tra cui necessariamente i soggetti operatori di TPL;
- la capacità di integrare almeno tre modalità di trasporto diverse tra loro con un'offerta multimodale;
- l'obbligo di integrare qualsiasi operatore di trasporto autorizzato dal Comune di Milano che faccia richiesta di adesione al servizio MaaS;
- l'obbligo di condividere i dati statici e dinamici con il Comune di Milano e la piattaforma nazionale DS&RSF secondo il modello di interoperabilità e gli standard che saranno definiti e nel rispetto delle scadenze definite dall'Amministrazione;
- l'obbligo di supportare l'utente in fase di registrazione e verifica della documentazione necessaria (es: patenti e titoli di credito);
- l'obbligo di supportare l'utente attraverso call center dedicati ad assolvere qualsiasi tipo di necessità emergente;
- l'obbligo di garantire la continuità di servizio della piattaforma tecnologica conformemente ai livelli di servizio definiti;

- l'obbligo di garantire il rispetto delle norme relative alla privacy;
- l'obbligo di garantire l'avvio della sperimentazione entro la data stabilita dall'Amministrazione in coerenza con le tempistiche del progetto "Mobility as a Service for Italy – Milano";
- l'obbligo di garantire le procedure di rimborso per disservizi e/o mancata fruizione nel rispetto delle condizioni definite dagli operatori di trasporto;
- l'obbligo di garantire la distribuzione dei servizi integrati di mobilità con diversi modelli (es. abbonamento, pay-per-use, pacchetti personalizzati) agli utenti finali;
- l'obbligo a carico degli operatori MaaS e di trasporto di rispettare e fornire tutti i dati di "domanda" e "offerta" (disponibilità dei servizi di trasporto e utilizzo degli stessi), permettendo così alla Pubblica Amministrazione di svolgere un ruolo di Policy Maker;

I criteri saranno comunque consolidati e raffinati in fase di chiusura degli accordi con i singoli MaaS Operator selezionati al fine di garantire al meglio il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

c. Pubblicazione avviso per manifestazione di interesse

Definire il periodo di pubblicazione dell'avviso pubblico e il supporto dato ai vari candidati (Q&A e richieste di approfondimento) per la presentazione delle candidature.

d. Chiusura avviso (M)

La Milestone di chiusura dell'Avviso pubblico costituirà uno dei punti cardine per la valutazione dei tempi di progetto.

e. Istruttoria candidature e Valutazione candidati

La fase istruttoria di valutazione delle varie candidature è critica in quanto deve riuscire a procedere nel minor tempo possibile ed allo stesso tempo garantire trasparenza e parità di trattamento nella valutazione delle proposte pervenute.

f. Selezione Candidati (M)

Una volta valutate le proposte si procederà formalmente con l'approvazione degli esiti e la relativa comunicazione. Questa Milestone di progetto permetterà di declinare meglio le attività e soprattutto i volumi di lavoro necessari per il completamento del progetto. Questo sarà legato alla numerosità dei soggetti individuati e soprattutto alla valutazione dei singoli progetti presentati che potrebbero differire sia nei tempi che nelle infrastrutture e quindi richiederanno attività di verifica e sincronizzazione per evitare aspetti discriminatori tra i vari soggetti selezionati.

g. Sigla accordi con i candidati selezionati (M)

Questa fase darà il via ufficiale alle attività di sviluppo delle varie piattaforme e permetterà di consolidare il piano definitivo con i vari impegni che ogni singolo MaaS Operator selezionato sottoscriverà con il Comune di Milano.

3. Sviluppo MaaS Operator (rif. MaaS Operator)

- Inizio 27/10/2023 Fine 26/04/2023

Questa fase di progetto è una delle più critiche in quanto prevede la parte realizzativa della/e piattaforma/e MaaS che verranno utilizzate dagli utenti. Le attività saranno a carico dei MaaS Operator sulla base delle pianificazioni indicate in fase di bando e dovrà vedere la conclusione degli accordi entro ottobre 2022.

La partecipazione di più soggetti alla sperimentazione introduce un fattore di criticità nell'allineamento di tutti i piani di rilascio dei vari soggetti. Potrebbe infatti risultare "discriminante" avere delle partenze differenziate e/o compromettere l'efficacia complessiva dell'iniziativa. A tale proposito, sarà quindi di fondamentale importanza la condivisione dei piani di avanzamento e il rispetto delle date concordate in fase di Accordo, il cui mancato rispetto costituirà motivo di annullamento dell'Accordo stesso.

a. Accordi con operatori di trasporto

Il MaaS Operator potrà definire accordi con i vari operatori di trasporto indicati (saranno comunque ammessi perimetri di servizio più ampi di quanto dichiarato in fase di Avviso). Questa attività dovrà prevedere la disponibilità dei dati statici e dinamici dei vari operatori di trasporto per garantire che le informazioni possano essere disponibili anche all'interno della piattaforma nazionale (DS&SRF). La fornitura dei dati verrà fatta direttamente dagli operatori di trasporto e dai MaaS Operator per i dati statici e dinamici di responsabilità.

b. Sviluppo piattaforma MaaS Operator

La parte tecnologica di sviluppo della piattaforma sarà in carico dei singoli MaaS Operator. Il ruolo del Comune è di verificare il rispetto dei tempi del progetto e la conformità della piattaforma ai requisiti di integrazione ed interoperabilità, così da assicurare la conformità con i requisiti per partecipare alla sperimentazione.

c. Predisposizione MaaS Operation

I vari MaaS Operator firmatari dell'accordo con il Comune di Milano dovranno, nello stesso tempo stabilito per lo sviluppo della piattaforma tecnologica, definire tutti i processi di funzionamento e predisporre le varie strutture operative a supporto dell'attività di MaaS. A titolo di esempio si intendono come operation le attività relative al supporto clienti quali il call center, le attività di rendicontazione e di gestione dei reclami e tutte le altre attività di supporto verso tutti gli attori coinvolti.

d. Rilascio piattaforma e operazioni (M)

Una volta terminate le attività di sviluppo e di operation setup (la fase di test e collaudo si ritiene svolta all'interno delle attività di sviluppo) la/e piattaforma/e sarà sostanzialmente pronta per una sperimentazione commerciale.

e. Integrazione con Comune di Milano/DS&SRF per invio dati di utilizzo (da definire)

A seconda del modello di integrazione dei dati con il Comune di Milano e con la piattaforma centrale DS&SRF dovrà essere testato e garantito l'invio dei flussi informativi richiesti nei tempi e nei formati richiesti. Questa attività è dipendente sia dalla disponibilità della piattaforma del MaaS Operator che dalla piattaforma di riferimento del DS&SRF e del Comune di Milano.

4. Realizzazione DS&SRF Centrale (ref. – Ministero)

- Inizio 13/06/2022 Fine 24/03/2023

Questa fase di progetto rientra sotto il controllo del Ministro, in quanto la piattaforma DS&SRF è da realizzare a cura dell'Amministrazione Centrale. Dalle relazioni intercorse è ipotizzabile una disponibilità infrastrutturale a partire dall'inizio del 2023. È, però, molto importante ed urgente la condivisione degli elementi tecnologici di riferimento necessari all'integrazione con la piattaforma per poter permettere a tutti i soggetti coinvolti di procedere con le specifiche tecniche di sviluppo applicativo ed infrastrutturale. Al fine di semplificare e/o individuare logiche di integrazione per passi successivi potrebbe essere importante definire un piano di "use case" comune e condiviso e definire quindi i requisiti minimi alla partenza della sperimentazione, per poi far evolvere le varie piattaforme verso una integrazione completa che possa svolgersi anche a valle della fase sperimentale e garantire quindi il consolidamento dei vari progetti pilota.

Fermo restando quanto già individuato e definito nel documento "Discussion-paper-data-sharing-and-service-repository-facilities-ds-srf" che illustra il catalogo dati ed il loro formato e quindi diverrà parte integrante dei vincoli tecnologici da inserire nel Bando per l'individuazione dei Maas Operator, è importante anche definire quanto prima il punto c) del piano per poterlo integrare nei requisiti di Bando.

In questo modo, sarebbe più facile per il Comune di Milano garantire l'aderenza fin da subito dei MaaS Operator selezionati alle necessità della piattaforma centrale DS&SRF.

a. Recepimento del modello concettuale del DS&SRF derivante dalla fase di progettazione

Questa attività prevede il rilascio formale di un documento (da parte dell'Amministrazione Centrale) che descriva quali sono le entità minime necessarie che l'ecosistema MaaS dovrà fornire. Verranno indicati quali sono i dati di riferimento statici e dinamici minimi, che dovranno essere oggetto di integrazione con la piattaforma centrale DS&SRF. A titolo di esempio, possiamo indicare per la parte "precedente il viaggio":

- Rotte geografiche dei percorsi attuati dagli operatori di trasporto;
- Orari degli operatori di trasporto;
- Capacità di trasporto;
- Tariffari disponibili (a tratta, abbonamenti, per fasce orarie, etc.);
- Eventuali segnalazioni di ritardi rispetto agli orari previsti;
- Disponibilità e posizione dei mezzi utilizzati dagli operatori di Sharing (car, bici e monopattini);
- Tipologia dei mezzi disponibili (es: alimentazione elettrica, benzina etc.);
- Disponibilità degli spazi per parcheggi e relative tariffe;
- Vincoli e/o barriere architettoniche gestite o esistenti rispetto alle tipologie di mezzi (es: trasporto disabili).

Per quanto riguarda, invece, i dati relativi alla gestione dei "consumi" / attività post-viaggio, possiamo individuare, a titolo di esempio:

- Mezzo, data, ora di inizio e fine del viaggio con le relative distanze e singole tratte percorse in caso di percorso multimodale;
- Numero di passeggeri trasportati per singola corsa;
- Tasso di occupazione dei mezzi per fascia oraria.

Per tutte le informazioni, sarà necessario tenere presente quelle che possono essere le normative vigenti che già impongono la fornitura di una serie di dati (es: per i soggetti concessionari di licenza di Trasporto, è necessario trasmettere i dati di

disponibilità delle corse con relative tariffe ed orari), così come il fatto che certe informazioni saranno invece legate alla adesione all'Accordo MaaS con il Comune di Milano (es: dati di utilizzo), che però potranno essere riferiti ai viaggi fatti attraverso l'intermediazione del MaaS Operator e, quindi, non relativi a tutti gli utilizzi erogati dai singoli Operatori di trasporto.

A fine di rendere fattibile per fasi l'integrazione di progetto, sarà preso a riferimento il "Discussion-paper-data-sharing-and-service-repository-facilities-ds-srf", per poi procedere eventualmente per passi successivi ad integrazioni più ampie (condizionate anche dalla possibile evoluzione del modello MaaS in fase di sperimentazione).

b. Partecipazione alla fase di specificazione dell'interazione con gli operatori Maas

L'attività si prefigge lo scopo di fare evolvere il documento di "Discussion-paper-data-sharing-and-service-repository-facilities-ds-srf" emesso dall'Amministrazione Centrale, che fa riferimento ad una serie di standard, quali NeTeX e DATEX II, così come ad altri protocolli come SIRI; vengono citati anche altri standard *de facto*, che potrebbero introdurre ulteriori variabilità di sistema, quali MDS, OMS, GTFS etc.

Il coordinamento sarà a cura dell'Amministrazione Centrale così come le varie emissioni ufficiali dei documenti di riferimento a cui attenersi.

c. Definizione interfacce tecnologiche

Questa attività va in parallelo con le due precedenti e deve individuare e pubblicare le caratteristiche tecniche delle interfacce atte ad integrare i dati necessari al DS&SRF. In questo caso, si tratta di individuare le modalità di fornitura dei dati (es: massiva ad orari specifici, *on demand* in modalità *push* o *pull*, etc.) così come le tecnologie legate alla connettività, ai protocolli di comunicazione, alle necessità di crittografia delle connessioni (certificati etc.) e/o dei dati stessi. Un altro punto tecnologico da definire sarà la mimica delle comunicazioni e l'eventuale gestione di errori di connessione, sintattici sui dati e le procedure di gestione dell'esercizio delle interfacce per garantirne l'operatività e la continuità. Questa documentazione, come quella al punto a) deve essere allegata alle specifiche tecniche dell'Avviso per la manifestazione di interesse al fine di consentire una corretta valutazione degli impegni tecnologici da parte dei Maas Operator. Ovviamente le componenti tecnologiche potranno essere soggette ad evoluzioni e miglioramenti e quindi potrebbe essere opportuno procedere per passi successivi individuando comunque un set minimo di requisiti.

d. Sviluppo DS&SRF

Questa attività è a carico dell'Amministrazione Centrale ed è da sincronizzare con la pianificazione di integrazione delle piattaforme MaaS.

Ai fini del funzionamento delle singole piattaforme MaaS definite per la fase sperimentale, la completa integrazione con il DS&SRF è da considerarsi vincolante per poter dare servizio agli utenti finali. È da concordare con l'Amministrazione Centrale se, in caso di ritardi, sia possibile procedere anche in tempi successivi.

La fase di test verrà svolta a valle del rilascio applicativo centrale.

e. Rilascio DS&SRF (M)

Questa *milestone* è fondamentale per il collaudo integrato delle piattaforme MaaS verso la piattaforma DS&SRF. Se l'integrazione è vincolante, è necessario terminare

questa fase entro il marzo 2023, altrimenti non ci saranno i tempi per una fase sperimentale di almeno sei mesi, da concludersi entro ottobre 2023.

5. Sviluppo piattaforma dati Comune di Milano e integrazione con DS&SRF (ref. Direzione Innovazione tecnologica e Digitale)
– Inizio 11/07/2022 Fine 14/04/2023

Questa macro-attività è relativa alla predisposizione delle piattaforme tecnologiche del Comune di Milano. L'attività potrà prendere il via operativo una volta consolidati i requisiti di massima della piattaforma centrale DS&SRF. Dal documento di riferimento, la piattaforma centrale si prospetta come un elemento tecnologico fondante per l'evoluzione verso un sistema di MaaS nazionale che, però, potrebbe richiedere tempi e meccanismi di integrazione che potranno svilupparsi a pieno dopo la fase di sperimentazione oggetto del progetto. È comunque importante consolidare e definire i requisiti minimi ed individuare una serie di "use case" *condivisi* con il ministero per poter procedere allo sviluppo tecnologico. La piattaforma del Comune di Milano a supporto della sperimentazione si focalizzerà su due ambiti di intervento complementari rispetto alle funzionalità del DS&SRF:

1. *Intelligence del territorio/Integrazione e data Analysis* – Integrazione dei dati di mobilità propri della sperimentazione (Dati degli operatori di trasporto e dei MaaS Operator) resi disponibili dalla piattaforma DS&SFR e dei dati (statici e dinamici) specifici del territorio (eventi, informazioni traffico in tempo reale, flussi in tempo reale, ecc.) al fine di sviluppare modelli previsionali e di analisi dei servizi di mobilità del territorio a supporto della sperimentazione dei MaaS Operator e delle scelte degli utenti e, più in generale, al governo del territorio in logica integrata (pianificazione eventi, analisi di impatto eventi, analisi flussi, ecc.).
2. *Catalogo Territoriale* – Piattaforma di esposizione verso gli utenti finali delle offerte dei differenti MaaS Operator che partecipano alla sperimentazione correlate e integrate con offerte di altri servizi del territorio per garantire agli utenti un punto di accesso di informazione condiviso che integri l'offerta dei servizi del territorio con le soluzioni di mobilità integrata rese disponibili dai MaaS operator.

L'Amministrazione Comunale si impegna a seguire le regole del riuso del software nella PA, attingendo quanto disponibile e rendendo disponibile quanto sviluppato, relativamente alle componenti di proprietà del Comune di Milano e/o disponibili sulle versioni community dei sistemi adottati e integrati nell'architettura definita e implementata.

Di seguito le principali attività progettuali previste.

a. Definizione catalogo dati

Sulla base dei requisiti tecnologici della piattaforma centrale DS&SRF e degli standard europei di riferimento si procederà con la definizione del catalogo dati che il Comune di Milano intende integrare a complemento di quanto fornito da NAP/DS&SFR. Verranno identificate anche le fonti di origine dei dati che potranno arrivare sia dai vari Operatori già presenti ed operanti sul territorio, sia da quanto messo a disposizione dalla piattaforma centrale DS&SRF.

b. Progettazione Layer dati Comune di Milano e catalogo territoriale

Questa fase individuerà le componenti tecnologiche di base che costituiranno la piattaforma di pianificazione e intelligence del Comune di Milano identificando anche le possibili sinergie con infrastrutture già esistenti (i.e. DS&SRF), ottimizzando gli investimenti e soprattutto i futuri costi di esercizio delle tecnologie. Verranno declinati gli standard di interfaccia con i vari fornitori di dati complementari a quanto reso disponibile dal NAP/DS&SRF e che integrano la base di conoscenza per il governo del territorio e la gestione di mobilità integrata. La base di conoscenza verrà utilizzata per definire il catalogo territoriale dei servizi integrati e declinare l'offerta di servizi verso diverse tipologie di utenza (ad es. studenti, professionisti, disabili, etc.). In questa fase verranno definiti anche i processi operativi di gestione e di presidio delle infrastrutture, identificando i punti di controllo delle interfacce sia in termini di sintassi dei dati che di continuità operativa.

c. Sviluppo Piattaforma Comune di Milano

Durante questa attività saranno sviluppate le varie soluzioni individuate e saranno installate le piattaforme software necessarie allo svolgimento delle attività. Dopo una fase di collaudo *stand alone*, sarà possibile procedere con i test di integrazione a seconda della disponibilità delle varie piattaforme dei MaaS Operator, DS&SRF e di tutte le piattaforme che offrono flussi dati e servizi complementari.

d. Interoperabilità con DS&SRF

Al fine di separare le dipendenze temporali dei vari *stream* di progetto, si è ipotizzato che la fase di sviluppo dell'interoperabilità con la piattaforma centrale DS&SRF sia considerata come attività a sé stante. Questo permette di svincolare le date di avvio della sperimentazione dalla disponibilità immediata della piattaforma centrale.

e. Test di interoperabilità

Al termine delle attività di sviluppo ed in funzione della effettiva disponibilità delle piattaforme da integrare, saranno svolte le attività di test integrato che si concluderanno con la *milestone* relativa di Rilascio Piattaforma dati del Comune di Milano.

f. Test di interoperabilità DS&SRF

Anche l'integrazione con la piattaforma centrale DS&SRF sarà da considerare una fase di test integrato per definire la *milestone* di riferimento per un possibile avvio della sperimentazione.

g. Rilascio piattaforma di pianificazione e intelligence integrata con DS&SRF Comune di Milano (M)

6. Gestione campagna di lancio (ref. Comune di Milano Direzione Mobilità)

- Inizio 23/02/2023 Fine 23/08/2023

Al fine di rendere il più efficace possibile la sperimentazione, si è deciso di supportare il lancio dell'iniziativa con una campagna digitale e con una campagna sulla città. Queste promozioni sono di ulteriore stimolo per la partecipazione al Bando da parte di più soggetti, che si vedrebbero accompagnati dal Comune di Milano nella creazione della migliore partecipazione possibile degli utenti finali. La campagna dovrà promuovere non i brand dei vari partecipanti selezionati dal Bando, ma la finalità ultima del progetto MaaS nel suo complesso, con valori quali il miglioramento della qualità del trasporto e dell'impatto ambientale.

a. Sviluppo creativo campagna promozionale

Verrà definito il *briefing* con i valori fondamentali da sviluppare e si procederà, con il supporto di una agenzia, allo sviluppo creativo della campagna.

b. Definizione canali e campagna Digital

Per quanto riguarda la campagna da sviluppare attraverso canali digitali, si procederà con l'individuazione dei canali di riferimento (es: social, advertising sui siti di news locali, etc.) e l'individuazione di un vero e proprio palinsesto di riferimento. Il tutto dovrà poi essere fasato con i tempi del progetto. Potrebbe essere opportuno anche un'iniziativa promozionale mirata, rispetto ai *cluster* individuati, anche per l'individuazione delle candidature da parte dei cittadini da coinvolgere per la fase sperimentale.

c. Creazione materiali per la campagna sulla città

L'altro canale promozionale sarà legato alla campagna fisica sulla città attraverso affissioni varie (es: sui mezzi pubblici, stazioni metro, aree di parcheggio e di interscambio, etc.). Questa farà leva primariamente su infrastrutture del Comune di Milano. Durante questa attività, verranno creati i materiali relativi alla promozione "fisica" dell'iniziativa.

d. Avvio campagna digitale

Una volta consolidati i tempi di effettiva disponibilità delle piattaforme e delle operation dei MaaS Operator selezionati, si procederà con la campagna Digitale che andrà supportata per tutto il primo periodo di sperimentazione.

e. Realizzazione campagna sulla città

Anche per la campagna sul territorio si procederà una volta confermate le possibili date di avvio della sperimentazione. Ad oggi, le iniziative di promozione digitale e sulla città sono sostanzialmente sovrapposte e sono pianificate poche settimane prima dell'avvio della sperimentazione. Sono state lasciate volutamente separate per poter permettere eventuali messe a punto e differenziazioni temporali qualora si riscontrasse la necessità di una comunicazione differenziata nel tempo (es: campagne mirate all'adesione alla sperimentazione con anticipo).

7. Gestione sperimentazione (ref. Comune di Milano - Direzione Mobilità)

– Inizio 27/10/2022 Fine 23/10/2023

La sperimentazione dovrà durare almeno sei mesi ed il vincolo fondamentale per la partenza è legato all'effettiva disponibilità della piattaforma MaaS e delle relative *operation* di supporto a cura dei MaaS Operator selezionati attraverso il Bando.

Sarebbe opportuno che anche le piattaforme tecnologiche di gestione dati del Comune di Milano e centrale DS&SRF fossero disponibili per l'avvio della sperimentazione, ma per rendere meno vincolante e critico il piano di lavoro si può ipotizzare anche un avvio della integrazione delle piattaforme durante una fase immediatamente successiva all'avvio.

È infatti determinate riuscire a chiudere i sei mesi di sperimentazione entro ottobre 2023 per poter rispettare i vincoli di progetto e produrre un resoconto nei tempi previsti.

a. Consolidamento e approvazione cluster di selezione e criteri di adesione all'incentivazione

Una volta conclusa la fase di Avviso per l'individuazione dei MaaS Operator (e quindi acquisita la relativa certezza di avvio dell'iniziativa), sarà necessario consolidare i criteri di individuazione degli sperimentatori, che saranno poi oggetto di incentivazione attraverso sconti e promozioni. Il Comune di Milano promuoverà l'utilizzo del MaaS attraverso l'erogazione di voucher/sconti (da utilizzare con gli operatori selezionati) a specifici *cluster* di utenti, funzionali alla implementazione delle politiche di mobilità, quali ad esempio:

- Studenti delle scuole superiori e studenti universitari in possesso di abbonamento annuale ATM;
- City Users in possesso di abbonamento annuale Trenord;
- City Users con età inferiore a 26 anni che utilizzano almeno due servizi del MaaS nella fascia 7:00 – 9:30 della mattina;
- Soggetti fragili o con difficoltà motorie;
- Lavoratori nell'area urbana con orari poco flessibili, residenti in aree limitrofe alla città da individuare attraverso accordi con i Mobility Manager delle realtà imprenditoriali presenti sul territorio.

Nel corso dello sviluppo del progetto, tali categorie di soggetti potranno essere rivalutate anche in ragione delle mutate condizioni di contesto ed esigenze che potrebbero presentarsi al momento della sperimentazione, anche connesse all'evoluzione del quadro epidemiologico e ai relativi impatti sul sistema dei trasporti, in funzione della necessità di acquisire dati e informazioni utili a valutare l'implementazione di specifiche politiche di mobilità.

Sarà compito della sperimentazione valutare gli impatti sulla mobilità delle diverse forme di incentivazione all'uso intermodale dei servizi di trasporto attraverso gli operatori MaaS. A tal fine nel progetto di sperimentazione saranno anche modulati gli incentivi con scopi di indirizzo e gestione della domanda di mobilità.

b. *Approvazione avviso pubblico per contributi MaaS*

Per poter attivare un sistema di contributi verso gli sperimentatori, l'Amministrazione deve procedere con dei passi formali atti a garantire la trasparenza ed il corretto svolgimento della sperimentazione. A tal proposito, sarà necessario approvare e pubblicare un Avviso Pubblico per l'erogazione di tali contributi.

c. *Determinazione a contrarre e assunzione impegno per l'individuazione di un soggetto gestore della piattaforma di erogazione contributi*

I voucher erogati agli sperimentatori permetteranno l'utilizzo dei mezzi di trasporto integrati dai vari MaaS Operator con scontistiche specifiche legate alle modalità di utilizzo. Tale gestione è piuttosto articolata e deve prevedere sia la gestione "anagrafica" dei vari candidati, che la gestione economica dei voucher. A tale proposito il Comune di Milano, vista la temporaneità dell'iniziativa, ritiene opportuno avvalersi del supporto di un gestore complessivo. Questi tipi di gestione (già utilizzati, ad esempio su iniziative promozionali quali ad esempio i "buoni taxi") prevedono la fornitura di un servizio complessivo, con la disponibilità di tutti i dati di riferimento per il Comune di Milano, senza preoccuparsi di aspetti tecnologici quali una piattaforma di gestione anagrafica, la gestione delle varie forme di pagamento e/o l'adozione di strumenti, quali un portafoglio elettronico o una carta prepagata.

Per poter procedere con l'individuazione di un soggetto gestore, sarà comunque necessario preliminarmente l'assunzione di una determinazione a contrarre.

d. *Individuazione del soggetto gestore piattaforma per erogazione contributi*

Assunto l'impegno finanziario, si potrà procedere con la procedura di selezione, individuazione ed affidamento dell'incarico ad un soggetto gestore della piattaforma di erogazione dei contributi agli utenti della sperimentazione.

e. *Selezione candidature*

Una volta incaricato il soggetto gestore dei voucher, ed a partire da 20 giorni prima della possibile data di avvio della sperimentazione, saranno aperte le candidature per i partecipanti alla sperimentazione, che dovranno possedere le caratteristiche individuate durante l'attività di definizione dei cluster partecipanti.

Se la selezione avrà una forte adesione, anche sostenuta dalla campagna di comunicazione, l'attività potrà considerarsi chiusa fin da subito, altrimenti sarà possibile lasciare aperte le adesioni fino all'esaurimento dei fondi disponibili per la sperimentazione.

f. Avvio sperimentazione (M) – Svolgimento Sperimentazione – Chiusura Sperimentazione (M)

Secondo il piano attuale, la sperimentazione è pianificata dal 15 marzo 2023 al 3 ottobre 2023, con una durata quindi di 6,5 mesi. La durata minima prevista è di 6 mesi e si è quindi intravista l'opportunità per avere un periodo di sperimentazione maggiore e/o una *contingency* di progetto (che vede un piano piuttosto sfidante) di circa 3 settimane.

8. Monitoraggio sperimentazione (ref. Comune di Milano Direzione Mobilità)
– Inizio 08/12/2022 Fine 25/10/2023

Se all'interno del progetto complessivo dovessero essere definiti degli indicatori condivisi per tutte le realtà in sperimentazione, in questa fase verrà consolidato il formato dei vari rapporti di rappresentazione per renderli uniformi (se i dati saranno effettivamente disponibili).

L'attività di monitoraggio della sperimentazione non deve riguardare un semplice rapporto dell'andamento a fine sperimentazione, ma deve anche verificare eventuali macroscostamenti durante lo svolgimento. È importante per poter comprendere fenomeni non indentificati in fase di progetto e, se possibile, introdurre azioni correttive che permettano un migliore indirizzo dei comportamenti degli *stakeholder* del progetto durante il suo svolgimento.

Per il controllo dell'esito della sperimentazione, sarà importante anche misurare il grado di qualità percepito dagli utilizzatori, indipendentemente dai numeri risultanti dagli indicatori. A tale proposito, il Comune di Milano intende avvalersi di una Customer Satisfaction Survey da tenersi al termine della sperimentazione.

a. Consolidamento KPI di riferimento

Il progetto dovrà essere in grado di misurare gli indicatori di base della fase sperimentale quali ad esempio:

- i. Numero di Operatori MaaS e di Trasporto coinvolti;
- ii. Numero di utenti coinvolti (con e senza incentivo) e loro evoluzione nel tempo;
- iii. Area di copertura del servizio e numero di utenti per area di copertura;
- iv. Numero di fruizioni per tipologia di trasporto/soggetto operatore e numero di fruizioni secondo schemi multimodali;
- v. Suddivisione degli utenti e degli utilizzi per tipologica di "cluster individuato";
- vi. Distribuzione degli utilizzi per fasce orarie e giorno tipo;
- vii. Tassi di adesione al servizio MaaS rispetto al tasso di utilizzo complessivo dei vari operatori di trasporto (dove sono disponibili tutti i dati);
- viii. Tempi medi e distanze medie di percorrenza e per mezzo (nelle ore di punta e con distribuzione oraria e giorno tipo);
- ix. Tasso di rispetto dei tempi di viaggio programmato/eseguito e scostamenti;
- x. Tasso di successo viaggi tra prenotazioni/eseguiti;

Oltre agli indicatori operativi, come già definito in fase iniziale, il progetto deve concorrere al miglioramento degli obiettivi già definiti nel PUMS approvato dal Comune di Milano nel novembre 2018 e recepito dal PUMS della Città Metropolitana (del marzo 2021), che sono individuati (a titolo riepilogativo) in:

- Miglioramento dell'accessibilità urbana;
- Riduzione della dipendenza dal mezzo privato motorizzato, ovvero variazione percentuale di utilizzo del mezzo privato;
- Miglioramento delle condizioni di salute, sicurezza e dell'accessibilità ai servizi di mobilità, ovvero capacità di fruizione dei servizi di trasporto in relazione alla predisposizione di servizi digitali;
- Miglioramento della sostenibilità ambientale del sistema di mobilità, ovvero confronto delle emissioni nocive di percorsi multimodali (inclusiva dei mezzi privati) in relazione agli stessi percorsi effettuati con mezzi privati.
- Miglioramento dell'efficienza e della sostenibilità economica del sistema dei trasporti.

Questi obiettivi dovranno essere misurati attraverso indici specifici quali ad esempio:

- Tempi medi di spostamento nelle ore di punta;
- Ripartizione modale degli spostamenti delle persone;
- Tasso di motorizzazione;
- Emissioni atmosferiche annue dovute ai trasporti.

Ulteriori KPI potranno essere individuati per valutare l'efficacia, la qualità e l'efficienza del NAP/DS&SRF, nonché l'efficacia di politiche di mobilità e di trasporto adottate dal Comune di Milano, o per assumere decisioni circa nuove politiche da implementare.

b. Monitoraggio acquisizione dati

Durante la fase di sperimentazione, verranno acquisiti tutti i dati relativi all'utilizzo del servizio MaaS (dei soggetti MaaS Operator individuati dall'Avviso Pubblico), non solo quelli erogati agli sperimentatori oggetto di incentivo, ma anche dei clienti extra sperimentazione che il MaaS Operator potrebbe avere, in caso di piattaforma aperta a tutti. Questi dati andranno consolidati e dovranno essere verificate le varie rappresentazioni rispetto agli indicatori definiti.

c. Elaborazione periodica KPI e reporting

Dopo circa un mese dall'avvio della sperimentazione, sarà opportuno procedere con la verifica degli indicatori e con l'elaborazione di una serie di statistiche utili a rappresentare i vari fenomeni che il servizio MaaS potrebbe abilitare (es: variazioni sulla Offerta di Servizio di trasporto, comportamenti nelle varie fasce orarie etc.).

d. Determinazione a contrarre per svolgimento Customer Satisfaction Survey

Per poter procedere con l'incarico ad una società specializzata per la Customer Satisfaction Survey, sarà necessario un passaggio formale all'interno dell'Amministrazione.

e. Realizzazione Customer Satisfaction Survey

Una volta individuato il soggetto incaricato, sarà possibile procedere con la definizione del *panel* per le interviste e per le domande di riferimento per rappresentare il quadro complessivo di come è stata percepita l'iniziativa MaaS.

Si procederà poi con le interviste rispetto al campione individuato e con la stesura del rapporto di indagine.

f. Pubblicazione risultati

Circa tre settimane dopo il termine della fase sperimentale, si potrà avere il consolidamento di tutte le reportistiche effettuate e la relativa pubblicazione dei

risultati, che saranno utili per indirizzare i futuri sviluppi dell'iniziativa e ad individuare gli elementi chiave per facilitare l'eventuale adozione ad altre realtà.

9. Digitalizzazione del TPL (ref. ATM) – Attività on-going
- Entro giugno 2023