


## Monitoraggio preliminare della fase di sperimentazione del MaaS

### Dati generali dello Studio

<b>Titolo</b>	<b>Monitoraggio preliminare della fase di sperimentazione del MaaS</b>
<b>Autore</b>	a cura del <i>Settore Studi e Documentazione</i> dell'Associazione TUTraP-APS
<b>Data</b>	01 settembre 2023
<b>Nome documento</b>	tutrap-aps_studio-preliminare-maas-1.0.pdf
<b>Versione</b>	1.0
<b>Pagine</b>	95
<b>Reviewer</b>	Christian Bernieri <sup>1</sup> , Giorgia Lodi <sup>2</sup>
<b>Indirizzo</b>	<a href="http://www.tutrap.it/monitoraggio-preliminare-della-fase-di-sperimentazione-del-maas">www.tutrap.it/monitoraggio-preliminare-della-fase-di-sperimentazione-del-maas</a>
<b>Repository</b>	<a href="http://www.tutrap.it/listing/studi/maas-1.0">www.tutrap.it/listing/studi/maas-1.0</a>
<b>Copyright</b>	 Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione – Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale

### Aggiornamenti

Data	Agg.	Contenuto	Riferimenti <i>Studio</i>
04/09/23	AG6	Accesso dati personali <b>Associato1</b>	<b>3.2, 4.1.3, 8.1</b>
05/09/23	AG12 AG13	Risposta Comune di Milano	<b>6.1, 6.3</b>
07/09/23	AG9	Riscontro RSM su Comitati e questionario	<b>3.4.3, 5.1.2, 6.1</b>
07/09/23	AG2	Roma Tre non ha accordi per il MaaS	<b>3.2, 8.1</b>

1. Principal Consultant Bernieri Consulting - SGST srl

2. Ricercatrice

<b>1. Finalità dello Studio.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Fonti, documentazione e abbreviazioni.....</b>	<b>7</b>
2.1 Fonti documentali diverse da open data.....	7
2.2 Documentazione.....	9
2.2.1 Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Trasformazione Digitale.....	9
2.2.2 Roma Capitale.....	10
2.2.3 Agenzia Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.....	11
2.2.4 Università degli Studi Roma Tre.....	12
2.2.5 myCicero S.r.l. – Società del Gruppo Mooney.....	12
2.2.6 Altri Documenti.....	13
2.2.7 Altre abbreviazioni che compaiono nello Studio.....	14
<b>3. Ruolo dell’Agenzia Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. e di altri attori nella sperimentazione MaaS.....</b>	<b>15</b>
3.0 Abstract.....	15
3.1 Ruolo di RSM nella sperimentazione MaaS.....	16
3.2 Ruolo dell’Università Roma Tre nell’ecosistema MaaS.....	17
3.3 Altri attori dell’ecosistema MaaS.....	20
3.3.1 Ruolo di ATAC.....	20
3.3.2 Attori dell’ecosistema MaaS previsti dal <i>Progetto Roma</i> ...21	
3.4 Sperimentazione MaaS.....	23
3.4.1 Servizi disponibili.....	23
3.4.2 Modalità della sperimentazione.....	23
3.4.3 Comitato di Governance e Comitato Tecnico Scientifico...25	
3.4.4 Valutazione della sperimentazione.....	26
3.4.5 Comunicazioni e rapporti con utenza e consumatori.....	29
3.4.6 Conformità dell’attuazione della sperimentazione al <i>Progetto Roma</i> e al <i>Piano 2023</i> .....	31
3.5 Inizio della sperimentazione MaaS.....	33
3.6 Sintesi conclusiva.....	34
<b>4. Rispetto della Privacy.....</b>	<b>35</b>
4.0 Abstract.....	35
4.1 Privacy degli interessati della sperimentazione MaaS.....	36
4.1.1 Modalità di erogazione dell’Informativa sul Trattamento dei Dati Personali.....	36
4.1.2 Informativa sul Trattamento dei Dati personali degli interessati alla sperimentazione MaaS.....	36
4.1.3 Esercizio dei diritti.....	38
4.2 Privacy degli utilizzatori dell’app MooneyGo.....	40
4.2.1 Informativa del Trattamento dei Dati Personali.....	40
4.2.2 Analisi dell’app MooneyGo.....	41

4.2.3	Esercizio dei diritti.....	42
4.2.4	Obblighi del MaaS Operator in relazione alla privacy.....	42
4.3	Azioni di tutela, protezione e rispetto della Privacy.....	43
4.3.1	Contesto del trattamento dei dati nella sperimentazione MaaS e valutazione d’impatto.....	43
4.3.2	Codice di Condotta.....	44
4.3.3	Impegni dei diversi attori dell’ecosistema MaaS.....	45
4.4	Sintesi conclusiva.....	46
<b>5.</b>	<b>Volontari della sperimentazione.....</b>	<b>47</b>
5.0	Abstract.....	47
5.1	Criteri di selezione.....	48
5.1.1	Numero di volontari.....	48
5.1.2	Individuazione dei cluster.....	49
5.2	Modalità di reclutamento e di selezione.....	51
5.2.1	Annuncio dell’inizio della sperimentazione e del reclutamento dei volontari via social.....	51
5.2.2	Incentivi alla sperimentazione MaaS.....	53
5.2.3	Invio del questionario base dell’indagine ex ante e reazioni di RSM.....	55
5.3	Recesso dalla sperimentazione e comunicazioni non richieste.	58
5.4	Numero di volontari reclutati e selezionati.....	60
5.5	Sintesi conclusiva.....	62
<b>6.</b>	<b>Questionario base.....</b>	<b>63</b>
6.0	Abstract.....	63
6.1	Preparazione e somministrazione del questionario base.....	64
6.2	Elaborazione dei dati raccolti e indicatori misurati.....	66
6.3	Sintesi conclusiva.....	68
<b>7.</b>	<b>App e funzionalità.....</b>	<b>69</b>
7.0	Abstract.....	69
7.1	I vantaggi degli Utenti.....	70
7.2	App MooneyGo.....	71
7.3	Sistema di acquisto degli abbonamenti.....	74
7.4	Accuratezza delle informazioni di viaggio.....	77
7.5	Intermodalità e bundle di servizi.....	79
7.6	Overview: app ammesse alla sperimentazione.....	80
7.6.1	App ammesse alla sperimentazione MaaS.....	80
7.6.2	Associazione delle app con la sperimentazione MaaS.....	83
7.7	Sintesi conclusiva.....	85
<b>8.</b>	<b>Conclusioni.....</b>	<b>86</b>
8.1	Ruolo degli attori dell’ecosistema MaaS e validità del questionario base.....	87
8.2	La Privacy di RSM.....	88
8.3	La Privacy di MooneyGo.....	89
8.4	I volontari della sperimentazione.....	90

8.5 Vantaggi per gli Utenti.....	91
8.6 Riepilogo finale.....	92
<b>9. Suggerimenti per gli Associati TUTraP-APS e per gli Utenti del trasporto pubblico.....</b>	<b>93</b>
9.1 Conformità della sperimentazione al <i>Progetto</i> concordato con l'utenza.....	93
9.2 Privacy della sperimentazione.....	93
9.3 Utilizzo dell'app MooneyGo.....	94
9.4 Recesso dalla sperimentazione.....	94
<b>Ringraziamenti finali.....</b>	<b>95</b>

## 1. Finalità dello Studio

Il presente Studio intende monitorare e analizzare il progetto di sperimentazione **MaaS** (*Mobility as a Service*) in corso di attuazione presso Roma Capitale.

Per MaaS si intende un nuovo modello di mobilità integrata, spinto fino al punto da rendere superfluo addirittura il possesso di un'auto privata. *“Per gli utenti, il MaaS costituisce la possibilità di accedere in modo semplice e integrato ai differenti servizi di mobilità (trasporto pubblico locale, taxi, car sharing, bike sharing, moto sharing, e-scooter sharing, trasporto a chiamata, ride hailing, ride sharing, servizi a lunga percorrenza, parcheggi di interscambio, sosta, noleggio auto, etc.) tramite l'utilizzo di un singolo canale digitale e suggerendo la migliore soluzione di viaggio, sulla base delle esigenze individuali. I servizi MaaS devono essere completi, accurati, sempre disponibili e devono offrire servizi di pianificazione, prenotazione e pagamento di viaggi integrati, per tutti i tipi di spostamento, sistematici e occasionali, in settimana e nel week end, per soddisfare tutti i bisogni dal lavoro al tempo libero, in modo tale da poter costituire un servizio integrato di mobilità di valore paragonabile al possesso di un'auto privata”* (Linee Guida per lo sviluppo dei servizi MaaS in Italia, p. 10).

Lo Studio trae ispirazione da uno degli obiettivi del *Progetto MaaS di Roma Capitale per la partecipazione all'iniziativa MaaS for Italy 2.1*, il quale contempla il *“coinvolgimento proattivo e diversificato degli utenti”*. È iscritto infatti nell'orizzonte del MaaS di configurarsi *“come uno strumento digitale che consente di perseguire obiettivi politici, sociali ed ambientali”* (cfr *Linee Guida per lo sviluppo dei servizi MaaS in Italia*, p. 14).

È noto anche che le Linee Programmatiche del Sindaco per il mandato amministrativo 2021-2026 si sono date l'obiettivo di porre *“le necessità dei singoli passeggeri al centro dell'offerta di servizi”* (Giunta Capitolina, *Deliberazione n. 113 del 7 aprile 2022*).

L'interesse principale dello Studio quindi è determinare da parte degli Utenti del trasporto pubblico in che modo e in che grado il progetto di sperimentazione così come realizzato proceda conformemente a quanto previsto e apporti qualche genere di vantaggio agli Utenti stessi.

Vengono prese in esame nello specifico la fase di reclutamento e di selezione degli Utenti della sperimentazione e la stessa sperimentazione prevista tra luglio e ottobre 2023 limitatamente al periodo compreso tra luglio e agosto 2023, evidenziando benefici per gli Utenti e criticità di maggiore rilevanza.

L'attenzione dello Studio si concentra prevalentemente nei seguenti ambiti:

- ◆ Ruolo dell'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità srl (d'ora innanzi anche “RSM”) e di altri attori nella sperimentazione MaaS
- ◆ Rispetto della Privacy

- ◆ Volontari della sperimentazione
- ◆ Questionario base
- ◆ App e funzionalità

Essendo il progetto MaaS iscritto in un orizzonte temporale di medio periodo (2023-2026) ancora nelle prime fasi di sviluppo, si prevede la pubblicazione di ulteriori aggiornamenti e analisi, con cadenza da definire.

Poiché alcune Amministrazioni o persone interpellate non hanno ancora risposto alla data del presente Studio, le informazioni oggetto di aggiornamento sono sottolineate ed evidenziate in giallo, mentre le successive revisioni dello Studio integreranno i relativi aggiornamenti.

## 2. Fonti, documentazione e abbreviazioni

Il presente Studio si basa principalmente su Documentazione e Dati messi a disposizione dai diversi Enti sia come dati aperti (open data) sia in risposta a precise richieste dell'Associazione, nonché a informazioni diffuse tramite siti web e canali social e interne all'Associazione TUTraP-APS.

A questo proposito è utile precisare che tre Associati TUTraP-APS, indicati nello Studio presente come **Associato1**, **Associato2** e **Associato3**, hanno partecipato al reclutamento e alla selezione della sperimentazione, condividendo le informazioni circa la loro esperienza.

### 2.1

#### Fonti documentali diverse da open data

Alla data del presente Studio sono stati interpellati i seguenti soggetti ottenendo gli esiti riportati in tabella 2.a

Tabella 2.a – Soggetti interpellati

Soggetto	Data richiesta	Data risposta	Esito
Università degli Studi Roma Tre	12/07/23	14/07/23	Parere negativo all'accesso agli atti per "Responsabile e componenti del gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale ecc... in quanto la sperimentazione Maas è attività di cui si occupa Roma Servizi per la Mobilità"
Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale 14/07/23	14/07/23	16/08/23	Non pervenuta risposta nei termini; inoltrata Istanza di Riesame il 14/08/23 Ricevuti documenti richiesti: Progetto MaaS di Roma Capitale, punteggi e KPI sperimentazione MaaS4Italy
Roma Servizi Mobilità S.r.l.	24/07/23	02/08/23	Parziale invio dei dati richiesti; RSM si è dichiarata non in grado di soddisfare la richiesta per quanto riguarda "Responsabile e componenti del gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale" e per "Copia e fonte dei KPI stabiliti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale relativi al progetto MaaS For Italy" in quanto titolare dei dati è "il Dipartimento Trasformazione Digitale afferente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri"
Roma Servizi Mobilità S.r.l.	03/08/23	31/08/23	La Direzione Centrale della Mobilità comunica che "i Comitati [CG e CTS] ai quali ci si riferisce nell'istanza non sono stati istituiti da Roma servizi per la mobilità S.r.l."
Responsabile per la protezione dei dati personali di Roma Capitale	03/08/23	08/08/23 11/08/23 04/09/23	Il Dipartimento Cybersecurity e Sicurezza Urbana invia al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti Il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti invia a Roma Servizi Mobilità Risposta Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti

Tabella 2.a – Soggetti interpellati (continuazione)

<b>Soggetto</b>	<b>Data richiesta</b>	<b>Data risposta</b>	<b>Esito</b>
Prof. Ernesto Cipriani - Università degli Studi Roma Tre	04/08/23 14/08/23		<u>In attesa di risposta</u>
Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Trasformazione Digitale	05/08/23	17/08/23  18/08/23	Rinvio a Roma Capitale per la richiesta di “ <i>Nominativi del Responsabile e dei componenti del Gruppo di Lavoro che ha realizzato il questionario base per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale</i> ” e “ <i>Nominativi del Responsabile e dei componenti del Gruppo di Lavoro che ha selezionato i volontari candidati alla sperimentazione</i> ” in quanto si tratta “ <i>di dati e informazioni di competenza di codesto Comune di Roma</i> ”  Invio altri dati richiesti
Sindaco di Roma Capitale - Giunta Capitolina - Policy Maker progetto MaaS4Italy	06/08/23	11/08/23  07/09/23	Rinvio a RSM per la richiesta di “ <i>Responsabile e componenti del Comitato di Governance del Progetto MaaS... Responsabile e componenti del Comitato Tecnico Scientifico del Progetto MaaS... Responsabile e, se esistono, componenti del gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario base per la sperimentazione MaaS... Responsabile e, se esistono, componenti del gruppo di lavoro che ha selezionato i volontari candidati alla sperimentazione</i> ” Risposta da parte di RSM con citazione della risposta 31/08/23 e rinvio al Dipartimento della Trasformazione Digitale per tutte le informazioni.
Università degli Studi Roma Tre	13/08/23	07/09/23	“ <i>Roma Tre non ha sottoscritto alcun accordo con Roma Capitale o sue Società partecipate nell’ambito del Progetto MaaS</i> ”
Istanza di Riesame - Presidenza Consiglio dei Ministri	14/08/23	23/08/23	Richiesta improcedibile a motivo di riscontro seppur tardivo all’accesso
Roma Servizi Mobilità S.r.l.	15/08/23		<u>In attesa di risposta</u>
Sindaco di Roma Capitale - Giunta Capitolina - Policy Maker progetto MaaS4Italy	17/08/23		<u>In attesa di risposta</u>

A commento dell’attività documentale svolta si sottolinea che la difficoltà principale riscontrata è stata la frammentarietà del rilascio delle informazioni, vuoi per l’inerzia di alcuni soggetti e per la confusione intorno ai titolari dei dati richiesti; vuoi per la mancanza di una chiara governance, di un unico centro informativo in grado di rendere comunicazioni complete in modo puntuale, preciso e rapido; vuoi per le caratteristiche intrinseche di un progetto tanto ambizioso che rischia, per la sua complessità, di sfuggire al controllo di una regia che non sia all’altezza di gestirlo.

Nello specifico si sono consultati i Documenti e Dati qui di seguito elencati secondo ente di provenienza. Nella colonna di sinistra sono riportate le relative abbreviazioni, con le quali i documenti vengono citati nel presente Studio e sono descritti nel repository online.

### Abbreviazioni

#### 2.2.1 Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la Trasformazione Digitale

<i>Avviso 2021</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento a valere sul PNRR - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - ASSE 1 - SUB-INVESTIMENTO 1.4.6. “MOBILITY AS A SERVICE FOR ITALY” – MAAS4ITALY (2021) archiviato: <i>1637581535-avviso-maas4italy-1-4-6.pdf</i></li> </ul>
<i>Allegato 4</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allegato 4 <i>Avviso 2021</i> archiviato: <i>1651486718-allegato-4_definizioni.pdf</i></li> </ul>
<i>Decreto 4/2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto di nomina Commissione di valutazione per la presentazione di Proposte di intervento a valere su <i>Avviso 2021</i> nr. 4/2022 archiviato: <i>1643106339-decreto-nomina-commissione-valutazione-avviso-maas-1_4_6_signed.pdf</i></li> </ul>
<i>Decreto 11/2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto di approvazione di graduatoria definitiva <i>Avviso 2021</i> nr. 11/2022 archiviato: <i>1645608066-220221_determina-graduatoria-definitiva-avviso-maas-1-4-6_signed.pdf</i></li> </ul>
<i>pnrr 2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimento PNRR 1.4.6 “Mobility as a Service for Italy” – Discussion paper “Data Sharing and Service Repository Facilities” (DS&amp;SRF) (2022) archiviato: <i>1654592242-allegato-2_requisiti_dssrf_dopoprogettazione_publicato-07-06-2022.pdf</i></li> </ul>
<i>Indirizzi 2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MaaS – Mobility as a Service. Indirizzi per l’attuazione del progetto “MaaS for Italy” (2022) archiviato: <i>1661781483-indirizzi-per-l-attuazione-del-progetto-maas-for-italy_29-08-22.pdf</i></li> </ul>
<i>Progetto Roma</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto MaaS di Roma Capitale ammesso al finanziamento archiviato: <i>All. 1) Scheda Progetto Roma Capitale-MaaS4Italy.signed.pdf</i></li> </ul>
<i>Punteggi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criteri di valutazione e punteggi attribuiti al <i>Progetto Roma</i> archiviato: <i>All. 3) Criteri di valutazione e punteggi attributivi.pdf</i></li> </ul>

<i>KPI MaaS4Italy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI determinati dal Dipartimento per la sperimentazione MaaS4Italy archiviato: <i>All. 4) KPI MaaS for Italy.pdf</i></li> </ul>
<i>FOIA3</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitato Tecnico e Tavolo Scientifico – Dipartimento per la Trasformazione Digitale archiviato: <i>230818_ Riscontro istanza di accesso civico generalizzato - Associazione TUTRAP. docx.docx_signed.pdf</i></li> </ul>
<i>DIPINN1</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://innovazione.gov.it/progetti/mobility-as-a-service-for-italy">https://innovazione.gov.it/progetti/mobility-as-a-service-for-italy</a> archiviato: <i>dipinn_sito-mobility-as-a-service-for-italy.pdf</i></li> </ul>
<b>2.2.2 Roma Capitale</b>	
<i>Deliberazione 2022</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deliberazione Giunta Capitolina per l'individuazione degli attori del MaaS (2022) archiviato: <i>Deliberazione_della_Giunta_Capitolina_n._113_del_7_aprile_2022.pdf</i></li> </ul>
<i>RC Piano 2023</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano operativo MaaS4Italy ver. 2.2 archiviato: <i>Roma_Piano_operativo_MaaS4Italy_ver2.2 ESTRATTO.pdf</i></li> </ul>
<i>Commissione 2023</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commissione Speciale Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (20.3.23) archiviato: <i>ccs_pnrr_20.03.2023.pdf</i></li> </ul>
<i>Riscontro 11/8</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta a Roma Servizi per la Mobilità di riscontro all'Accesso Civico Generalizzato dell'Associazione archiviato: <i>QG20230033598-Documento.pdf</i></li> </ul>
<i>Manifestazione 2023</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestazione di interesse dei MaaS Operators archiviato: <i>Avviso_MANIFESTAZIONE_INTERESSE_rev_pellegrini_signed.pdf</i></li> </ul>
<i>FOIA4</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione Generale della Mobilità – Comitati previsti dalla sperimentazione archiviato: <i>QUINZI+UGO_accesso+civico+generalizzato+MaaS+-+prima+richiesta+integrativa firm.pdf</i></li> </ul>
<i>FOIA5</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direzione Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti – Riscontro ad accesso dati personali archiviato: <i>QG20230035411-Documento_principale.pdf</i></li> </ul>
<i>RC1</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.comune.roma.it/web/it/notizia.page?contentId=NWS1064050">https://www.comune.roma.it/web/it/notizia.page?contentId=NWS1064050</a> archiviato: <i>roma-capitale_sito-parte-sperimentazione-maas.pdf</i></li> </ul>
<i>RC2</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.comune.roma.it/web/it/informazione-di-servizio.page?contentId=IDS883668">https://www.comune.roma.it/web/it/informazione-di-servizio.page?contentId=IDS883668</a></li> </ul>

archiviato: *roma-capitale\_sito-roma-capitale-si-aggiudica-bando-maas.pdf*

### 2.2.3 Agenzia Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

FOIA1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Richiesta accesso civico generalizzato – sperimentazione MaaS (2023) archiviato: <i>0059613_QUINZI+UGO_accesso+civico+generalizzato+MaaSfirm.pdf</i></li></ul>
Piano 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Piano operativo. Il Progetto MaaS di Roma Capitale per la partecipazione all’iniziativa MaaS for Italy (2023) archiviato: <i>all.1_RSM_MaaS4Italy_Piano Operativo.pdf</i></li></ul>
Informativa MaaS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informativa Interessati – Progetto MaaS For Italy archiviato: <i>all.2_INFORMATIVA-MAAS-FOR-ITALY-DEF.pdf</i></li></ul>
Questionario base	<ul style="list-style-type: none"><li>• ALLEGATO 1 – Questionario base per indagine ex-ante. Questionario web da sottoporre agli Utenti prima dell'attivazione dei servizi MaaS (2023) archiviato: <i>all.3_Questionario base per indagine ex-ante_Rev.pdf</i></li></ul>
Nomina 2023	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nomina Referente della città di Roma presso il Tavolo Scientifico del Progetto Maas4Italy (2023) archiviato: <i>all.4_MaaS4Italy_Lettera referente Tavolo scientifico.pdf</i></li></ul>
Notifica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Email di notifica dell’avvenuta selezione archiviato: <i>rsm_email-selezione-sperimentazione_maas.pdf</i></li></ul>
Sollecito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sollecito ad iscrizione a newsletter nei confronti dei candidati alla sperimentazione del MaaS archiviato: <i>rsm_conferma_iscrizione_a_newsletter.pdf</i></li></ul>
Codice	<ul style="list-style-type: none"><li>• Email per invio del codice promozionale corretto archiviato: <i>rsm_email-codice-corretto.pdf</i></li></ul>
FOIA6	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per la richiesta di informazioni su Comitati, questionario e selezione dei volontari viene indicato il Dipartimento per la Trasformazione Digitale archiviato: <i>0067868_QUINZI+UGO_accesso+civico+generalizzato+MaaS_06082023firm.pdf</i></li></ul>
RSM1	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://romamobilita.it/it/azienda#privacy_ref">https://romamobilita.it/it/azienda#privacy_ref</a> archiviato: <i>rsm_sito-pagina-privacy.pdf</i></li></ul>
RSM2	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://romamobilita.it/it/file/15512/download?token=0cnMtBmL">https://romamobilita.it/it/file/15512/download?token=0cnMtBmL</a></li></ul>

- archiviato: *rsm\_sito-informativa-maas-negata.pdf*
- RSM3 • <https://romamobilita.it/it/progetti/maas>  
archiviato: *rsm\_sito-pagina-progetto-maas.pdf*
- RSM4 • <https://romamobilita.it/it/indagine-maas>  
archiviato: *rsm\_sito-pagina-iniziale-indagine.pdf*
- RSM5 • [https://romamobilita.it/it/sites/default/files/MaaS4Italy\\_Regolamento%20Programma%20Incentivazione\\_v.1.0.pdf](https://romamobilita.it/it/sites/default/files/MaaS4Italy_Regolamento%20Programma%20Incentivazione_v.1.0.pdf)  
archiviato: *rsm\_sito-pagina-regolamento-non-trovata.pdf*
- RSM6 • <https://romamobilita.it/sites/default/files/informativa%20sito%20internet%20e%20social%20media%20%28003%29.pdf#overlay-context=it/informative-privacy-servizi-prodotti>  
archiviato: *rsm\_sito-informativa-sito-e-social-media.pdf*
- RSM7 • <https://romamobilita.it/it/media/pp/parte-sperimentazione-dellapp-mobilit-pubblica-condivisa>  
archiviato: *rsm\_sito-parte-la-sperimentazione.pdf*
- RSM8 • <https://romamobilita.it/it/media/maas-corso-sperimentazione-roma-servizi-mobilit-lavoro-risolvere-problemi-tecnici>  
archiviato: *rsm\_sito-comunicato-stampa-sperimentazione-maas-problemi-tecnici.pdf*
- RSM9 • [https://romamobilita.it/sites/default/files/Informativa%2BMAAS%2Bfor%2BItaly\\_0\\_0.pdf](https://romamobilita.it/sites/default/files/Informativa%2BMAAS%2Bfor%2BItaly_0_0.pdf)  
archiviato: *Informativa+MAAS+for+Italy\_0\_0.pdf*
- RSM10 • [https://romamobilita.it/sites/default/files/Allegato%202\\_Regolamento%20Piattaforma%20incentivi\\_v.1.2.pdf](https://romamobilita.it/sites/default/files/Allegato%202_Regolamento%20Piattaforma%20incentivi_v.1.2.pdf)  
archiviato: *Allegato 2\_Regolamento Piattaforma incentivi\_v.1.2.pdf*
- RSM11 • <https://romamobilita.it/it/maas-operators>  
archiviato: *rsm\_sito-maas-operators.pdf*

#### **2.2.4 Università degli Studi Roma Tre**

- FOIA2 • Risposta del RUP alla istanza di accesso agli atti (2023)  
archiviato: *Parere-richiesta-accesso-atti\_signed\_t.pdf*

#### **2.2.5 myCicero S.r.l. – Società del Gruppo Mooney**

- MG1 • <https://www.mooneygo.it/documentazione/informativa-privacy/>  
archiviato: *mooneygo\_informativa-privacy.pdf*
- MG2 • <https://www.mooneygo.it/documentazione/termini-e-condizioni-mooneygo>  
archiviato: *MooneyGo-Termini\_e\_condizioni.pdf*

## 2.2.6 Altri Documenti

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| <i>Linee Guida 2021</i>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Associazione Italiana della Telematica per i Trasporti e la Sicurezza – Linee Guida per lo sviluppo dei servizi MaaS in Italia (2021) archiviato: <i>Linee-guida-per-lo-sviluppo-dei-servizi-MaaS-in-Italia_web.pdf</i></li></ul>  |
| <i>MaaS Market 2021</i>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• MaaS Alliance (May 2021) - MaaS Market Playbook archiviato: <i>05-MaaS-Alliance-Playbook-FINAL.pdf</i></li></ul>   |
| <i>Variazione 2023</i>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicato stampa Presidente Commissione capitolina Bilancio archiviato: <i>BILANCIO_TEMPESTA_PD_VARIAZIONE_D_PI_RISORSE.pdf</i></li></ul>   |
| <i>Tipologie trattamenti</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Elenco delle tipologie di trattamenti, soggetti al meccanismo di coerenza, da sottoporre a valutazione d’impatto archiviato: <i>garante_privacy-elenco-tipologie-trattamenti-soggetti-a-valutazione-di-impatto.pdf</i></li></ul>   |
| <i>AD1</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.confartigianato.roma.it/stampa-e-comunicazione/mobilita-confartigianato-presenta-mycicero-lapp-per-tutti-gli-automobilisti/">https://www.confartigianato.roma.it/stampa-e-comunicazione/mobilita-confartigianato-presenta-mycicero-lapp-per-tutti-gli-automobilisti/</a> archiviato: <i>confartigianato_sito-presentazione-mycicero.pdf</i></li></ul> |
| <i>AD2</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.autobusweb.com/pluservice-e-mycicero-nel-gruppo-sisalpay5-per-la-leadership-nella-smart-mobility/">https://www.autobusweb.com/pluservice-e-mycicero-nel-gruppo-sisalpay5-per-la-leadership-nella-smart-mobility/</a> archiviato: <i>autobusweb_sito-pluservice-myCicero-nel-gruppo-sisalpay5.pdf</i></li></ul>  |
| <i>AD3</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.romatoday.it/attualita/tempi-attesa-fermate-atac-non-disponibili.html">https://www.romatoday.it/attualita/tempi-attesa-fermate-atac-non-disponibili.html</a> archiviato: <i>romatoday_sito-polemica-su-MaaS.pdf</i></li></ul>   |
| <i>AD4</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.saev.biz/chi-siamo">https://www.saev.biz/chi-siamo</a> archiviato: <i>saev_sito-Scopri_SAEV-Chi_siamo.pdf</i></li></ul>   |
| <i>AD5</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.mooneygo.it/documentazione/informativa-cookie">https://www.mooneygo.it/documentazione/informativa-cookie</a> archiviato: <i>mooneygo_sito-Informativa_cookie-MooneyGo.pdf</i></li></ul>   |
| <i>AD6</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.ilmessaggero.it/roma/metropoli/roma-semafori-google-traffico-cosa-cambia-6323853.html">https://www.ilmessaggero.it/roma/metropoli/roma-semafori-google-traffico-cosa-cambia-6323853.html</a> archiviato: <i>ilmessaggero_sito-semafori-intelligenti.pdf</i></li></ul>   |
| <i>AD7</i>                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.ilcorrieredellacitta.com/news/cronaca/semafori-intelligenti-roma-google-campidoglio.html">https://www.ilcorrieredellacitta.com/news/cronaca/semafori-intelligenti-roma-google-campidoglio.html</a> archiviato: <i>ilcorrieredellacitta_sito-salta-accordo-tra-google-e-campidoglio.pdf</i></li></ul>  |

- AD8 • <https://www.comune.milano.it/aree-tematiche/mobilita/maas>  
archiviato: *comunemilano\_sito-maas.pdf*
- AD9 • [https://roma.repubblica.it/cronaca/2023/08/31/news/autobus\\_50\\_euro\\_studenti\\_dietrofront\\_comune\\_non\\_sara\\_gratis-412827551/](https://roma.repubblica.it/cronaca/2023/08/31/news/autobus_50_euro_studenti_dietrofront_comune_non_sara_gratis-412827551/)  
archiviato: *repubblica\_sito-dietrofront-Comune-non-gratis-come-promesso.pdf*
- AD10 • [https://servizi.comune.milano.it/en/dettaglio-contenuto/-/asset\\_publisher/pqxq/content/avviso-pubblico-per-l-erogazione-di-contributi-nell-ambito-della-sperimentazione-prevista-nel-progetto-mobility-as-a-service-for-italy-milano-a-valere-sul-progetto-maas4italy-piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza-missione-1-componente-1-as](https://servizi.comune.milano.it/en/dettaglio-contenuto/-/asset_publisher/pqxq/content/avviso-pubblico-per-l-erogazione-di-contributi-nell-ambito-della-sperimentazione-prevista-nel-progetto-mobility-as-a-service-for-italy-milano-a-valere-sul-progetto-maas4italy-piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza-missione-1-componente-1-as)  
archiviato: *comunemilano\_sito-avviso-pubblico-maas.pdf*

Tutti i Documenti archiviati sono disponibili sul sito dell'Associazione all'indirizzo

[www.tutrap.it/listing/studi/maas-1.0](http://www.tutrap.it/listing/studi/maas-1.0)

### 2.2.7 Altre abbreviazioni che compaiono nello Studio

- ATAC • (Azienda Tramvie e Autobus del Comune) Azienda per la mobilità di Roma Capitale S.p.A.
- CRM • Customer Relationship Management (gestione delle relazioni con il cliente)
- DPIA • Data Protection Impact Assessment (Valutazione d'Impatto Protezione Dati)
- DS&SRF • Data Sharing and Service Repository Facilities (scambio di dati e strutture di archivio dei servizi)
- FOIA • Freedom of Information Act, per indicare l'Accesso Civico Generalizzato
- KPI • Key Performance Indicators (indicatori chiave di performance)
- NAP • National Access Point (punto di accesso nazionale)
- Regolamento UE • Regolamento UE 2016/67
- Studio • Il presente Studio

### 3. Ruolo dell’Agenzia Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. e di altri attori nella sperimentazione MaaS

#### 3.0 Abstract

*La presente sezione focalizza il ruolo svolto da RSM nella sperimentazione MaaS. Si è cercato di individuare i vari attori dell’ecosistema MaaS che collaborando con RSM hanno contribuito alla gestione e alla realizzazione della sperimentazione di Roma Capitale.*

*È importante ricordare in cosa consista la sperimentazione secondo il Dipartimento per la Trasformazione Digitale. In sintesi: “**Sperimentare il MaaS nei territori**: i futuri laboratori di sperimentazione, testeranno i servizi MaaS attraverso l’introduzione di piattaforme digitali, nuovi modelli di business, la condivisione di dati e l’interazione tra i differenti soggetti che offrono servizi di mobilità, valutando l’impatto sull’ambiente e sul contesto socio-economico” (DIPINN1).*

[Sintesi conclusiva](#)

Dalla documentazione consultata si evince il ruolo di RSM come “*MaaS Integrator Territoriale e Coordinatore del progetto MaaS per conto di Roma Capitale*” (Piano 2023 2.2.2).

In qualità di MaaS Integrator, RSM “*offre l’infrastruttura tecnologica su cui costruire il MaaS e abilita i servizi dal punto di vista tecnologico e della gestione dei dati utili alla pianificazione dei viaggi tra diversi attori*” (cfr *Deliberazione 2022*).

Secondo le *Linee Guida 2021 2.3* il MaaS Integrator “*si occupa principalmente del trattamento dei dati, anche quelli di transazione e pagamento, e si presenta come un collettore di informazioni*”. Lo Studio dimostra che il *trattamento dei dati personali* da parte di RSM presenta diverse criticità e per questo si è deciso di dedicare un capitolo specifico all’argomento (cfr *Studio 4*).

“*All’interno del progetto MaaS4Italy, RSM è responsabile della co-progettazione con il GDL dei servizi disponibili sul DS&SRF e del coordinamento dell’integrazione tecnica dei dati di tutti i servizi di mobilità verso NAP/DS&SRF*” (Piano 2023 2.2.2).

Infine durante la sperimentazione RSM svolge il ruolo di coordinamento di tutte le fasi dal progetto al coinvolgimento degli Utenti, dalla raccolta dei dati all’analisi dei risultati (cfr *Studio 3.4*).

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

In sede di presentazione delle proposte di intervento del MaaS per la selezione delle tre Città “leader” era prevista una valutazione del “coinvolgimento di altri soggetti come Università, Enti, Centri di ricerca, tessuto imprenditoriale” con l’intento di “verificare la convenienza per la «comunità» di riferimento; ovvero [di] misurare quanto gli impatti del progetto rispondano effettivamente ed equamente ai bisogni socioeconomici, ambientali e culturali del contesto di riferimento” (Avviso 2021, Criteri di Valutazione Allegato 2.1 – Scheda progetto MaaS, C. Utilità del progetto).

Nell’annunciare l’avvio della sperimentazione, il 27 giugno 2023 RSM comunicava: “il campione sarà scelto, con il supporto dell'Università Roma Tre, per garantire un'equilibrata rappresentanza di cittadini, studenti e turisti seguendo le linee guida dettate dal Mit” (cfr RSM7).

Nello scambio con un Utente, il giorno 11/07/2023 dall’account Twitter @romamobilita giunge ancora la precisazione che “chi partecipa alla sperimentazione ha compilato un questionario abbastanza complesso e lungo ed è stato selezionato dall'Università come appartenente ad un campione”.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1678659321977253889>

Alla successiva richiesta di precisazione su quale Università fosse coinvolta, dal medesimo account è venuta la conferma di Roma Tre.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1678741654239604736>

Tuttavia l'indicazione sul ruolo dell'Università degli Studi Roma Tre *per la certificazione del dato raccolto e la composizione del campione degli utenti partecipanti alla sperimentazione* non è corroborata dalla medesima Università (cfr FOIA2) la quale dichiara di non essere in possesso dei dati e dei documenti sulla selezione dei partecipanti alla sperimentazione e a sua volta rimanda a Roma Servizi per la Mobilità quale detentore delle relative informazioni.

Questa affermazione trova parziale riscontro in una dichiarazione resa da RSM via Twitter sull'argomento delle funzionalità dell'app, in cui si conferma che *“Roma Mobilità può dare informazioni su come viene selezionato il campione che partecipa alla sperimentazione”*.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1678659838480625664>

Richiesta di fornire indicazioni su *“convenzione o atti sottoscritti con l'Università Roma Tre per la certificazione dei dati raccolti tramite il questionario e per la composizione del campione degli utenti partecipanti alla sperimentazione”* (FOIA1), RSM ha risposto esibendo l'incarico conferito al professor Ernesto Cipriani, del Dipartimento di Ingegneria civile, informatica e delle tecnologie aeronautiche (cfr *Nomina 2023*).

Di fatto quella del professor Cipriani è l'unica presenza accertata di un esponente dell'Università degli Studi Roma Tre nella sperimentazione MaaS di Roma Capitale. Si deve osservare comunque che la nomina del professore riguarda la rappresentanza al Tavolo Scientifico del Progetto MaaS4Italy che però non è di competenza di Roma Capitale né di RSM, ma del Dipartimento per la Trasformazione Digitale (cfr FOIA3).

Al professor Cipriani è stata tuttavia indirizzata ugualmente la richiesta dell'Associazione interessata *“a conoscere il soggetto/i soggetti (persone o gruppi di lavoro) che hanno redatto il questionario, che si occupano di certificare i dati raccolti ed effettuano la selezione dei partecipanti alla sperimentazione nonché la composizione del campione prevista in base a tale selezione”*.

**Aggiornamento  
necessario – AG1**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello Studio il professor Cipriani non ha ancora risposto alle richieste dell'Associazione.**

Con accesso agli atti è stato chiesto all'Università degli Studi Roma Tre se per il progetto MaaS ha stipulato accordi con enti di Roma Capitale (Comune,

RSM, ATAC o qualche soggetto coinvolto).

**AG2 – Aggiornato** In data 7 settembre 2023 l'Università Roma Tre ha risposto che “*Roma Tre non ha sottoscritto alcun accordo con Roma Capitale o sue Società partecipate nell’ambito del Progetto MaaS*”. In definitiva, al contrario di quanto dichiarato da RSM, non esiste alcuna prova che l'Università Roma Tre partecipi in qualche modo alla sperimentazione MaaS di Roma Capitale.

**AG6 – Aggiornato** A seguito della comunicazione ricevuta da **Associato1** che ha effettuato un accesso ai dati personali al fine di conoscere “*a quale dei soggetti di cui al paragrafo 7 dell’«Informativa Interessati – Progetto Maas For Italy» sono stati comunicati i dati personali e le risposte del questionario online per le finalità previste dalla medesima informativa*” è stato possibile apprendere che a nessun altro soggetto, all’infuori di RSM e della società AlmaViva S.p.A., sono stati comunicati o diffusi i dati dell’interessato. Si dimostra in tal modo indirettamente che la selezione dei volontari non è avvenuta da parte dell’Università Roma Tre (cfr *Studio 4.1.3*).

In definitiva alla data dello *Studio* è accertato che le informazioni rilasciate da @romamobilita circa le modalità di selezione dei volontari della sperimentazione MaaS di Roma Capitale si sono rivelate imprecise e inaffidabili. L’Università degli Studi Roma Tre infatti si è dichiarata non in grado di fornire informazioni circa *la certificazione del dato raccolto e la composizione del campione degli utenti partecipanti alla sperimentazione MaaS di Roma Capitale*. È dimostrato indirettamente che i dati conferiti con il questionario sono stati trattati esclusivamente comunicati da Roma Capitale a RSM e ad AlmaViva S.p.A., senza ulteriore diffusione. L’Università Roma Tre dichiara di non occuparsi della sperimentazione MaaS di Roma Capitale. Il professor Cipriani, segnalato da RSM come Referente della città di Roma presso il Tavolo Scientifico del Progetto Maas4Italy, è tuttavia operativo presso il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

**Aggiornamento**  
**necessario – AG3**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è stato possibile comprendere chi abbia certificato il dato raccolto tramite la compilazione del questionario base e chi si sia occupato della composizione del campione degli Utenti partecipanti alla sperimentazione.**

### 3.3.1 Ruolo di ATAC

Nella veste di *MaaS Operator* “ATAC è responsabile della proposta e gestione di offerte di mobilità per il MaaS di Roma Capitale” (cfr Piano 2023 2.2.2):

- definisce eventuali accordi commerciali con gli operatori di mobilità
- promuove e offre ticket/abbonamenti in modalità singola e/o multimodale
- acquisisce, protegge, gestisce ed elabora i dati degli utenti (identità, utilizzo, pagamento)
- incassa i ricavi da ticket/abbonamenti multimodali e ne gestisce la ripartizione tra gli operatori di mobilità
- assiste gli utenti dei suoi servizi MaaS per rispondere a eventuali disservizi ed erogare supporto tecnico.

L'Assessore alla Mobilità aveva annunciato a marzo 2023 che ATAC avrebbe rilasciato una sua app MaaS (cfr *Studio 7.3*). Il 1° luglio, rispondendo ad un Utente dal suo account Twitter @InfoAtac, ATAC si riservava di informare “*appena pronto il rilascio*”. Alla data dello *Studio* dai canali ufficiali del *MaaS Operator* non sono pervenute altre informazioni sul MaaS.



<https://twitter.com/InfoAtac/status/1675146312205885440>

### 3.3.2 Attori dell'ecosistema MaaS previsti dal Progetto Roma

Altri attori che fanno parte dell'ecosistema MaaS ai fini della sperimentazione sono descritti nel *Progetto Roma 3B*: “Università, Enti, Centri di ricerca, tessuto imprenditoriale, e tutti quegli attori che si ritengono strategici al fine di realizzare sperimentazioni di servizi MaaS sul territorio”. Nella medesima sezione si illustrano pure le rispettive modalità di coinvolgimento.

Ai fini del presente Studio si è reso necessario contattare più volte RSM e Università Roma Tre come puntualmente riportato, ma sono stati contattati anche gli altri soggetti menzionati nel *Progetto Roma*. A ciascuno di loro è stato chiesto in cosa consistessero l'interfaccia e l'eventuale sviluppo di metodologie annunciati nel progetto, nonché l'esistenza di accordi con Roma Capitale e con RSM. La tabella 3.a riassume sia il contenuto del *Progetto Roma* circa le modalità di coinvolgimento dei diversi attori sia gli esiti dei contatti.

Tabella 3.a – Modalità coinvolgimento attori ecosistema MaaS ed esito contatti

<b>Soggetto Coinvolto</b>	<b>Modalità di Coinvolgimento</b>	<b>Data contatto</b>	<b>Esito</b>
Federalberghi	Interfaccia con la domanda turistica (religiosa e non) per la partecipazione della stessa alla sperimentazione	16/08/23	Contatto: Presidente <b>In attesa di risposta</b>
Università Roma Tre	Metodologie di selezione e valutazione degli impatti del MaaS sulla domanda oggetto della sperimentazione. Interfaccia con la domanda studentesca per la partecipazione della stessa alla sperimentazione.	03/09/23	Accesso Civico Generalizzato Nessun accordo sottoscritto con Roma Capitale o altri Enti di Roma Capitale in relazione al MaaS
Università La Sapienza	Metodologie di selezione e valutazione degli impatti del MaaS sulla domanda oggetto della sperimentazione. Interfaccia con la domanda studentesca per la partecipazione della stessa alla sperimentazione.	19/08/23	Contatto: Rettrice <b>In attesa di risposta</b>
Università Tor Vergata	Metodologie di selezione e valutazione degli impatti del MaaS sulla domanda oggetto della sperimentazione. Interfaccia con la domanda studentesca per la partecipazione della stessa alla sperimentazione.	16/08/23	Contatto: Rettore <b>In attesa di risposta</b>
Aeroporti di Roma	Interfaccia con la domanda nazionale e internazionale in arrivo in città per la partecipazione della stessa alla sperimentazione dei sistemi MaaS anche attraverso luoghi dedicati ad hoc presso i due aeroporti cittadini. Interfaccia verso le informazioni in tempo reale sullo stato dei voli in arrivo/partenza.	16/08/23	Contatto: Ufficio Stampa <b>In attesa di risposta</b>

Si deve precisare che alla data dello *Studio* risulta la sottoscrizione di un unico accordo tra Roma Capitale e uno solo dei soggetti indicati, Aeroporti di Roma (ADR) in qualità di Gestore aeroportuale. Il contenuto dell'accordo, allegato alla scheda di presentazione del progetto, non è noto (cfr *Progetto Roma 1E.*).

**Aggiornamento  
necessario – AG4**

Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* solo uno degli attori dell'ecosistema MaaS di tabella 3.a interpellati ha risposto alle richieste dell'Associazione.

La sperimentazione MaaS, avviata a livello nazionale, grazie ai progetti pilota – tra i quali quello di Roma Capitale – dovrebbe conseguire *ambiziosi obiettivi* ma “*solo se l’ambiente sperimentale sarà costruito in modo da poter verificare e valutare gli impatti dei diversi modelli nelle diverse realtà territoriali*” (Indirizzi 2022 4).

Roma Capitale afferma che per quanto la riguarda “*lo sviluppo dell’ecosistema MaaS esiste sia nei piani a breve che a lungo termine ed è confermata dalle iniziative già avviate per una piattaforma MaaS all’interno dei fondi PON/METRO (progetto Cicerone) e REACT EU*” (cfr Progetto Roma 4B.).

### 3.4.1 Servizi disponibili

Per quanto riguarda Roma Capitale, il progetto di sperimentazione *Piano 2023 2.4* prevede il coinvolgimento di oltre 10.000 Utenti con l’estensione all’area metropolitana e ai “city-users” di carattere regionale. I servizi disponibili secondo il progetto permettono:

- *individuazione di percorsi costituiti da servizi di mobilità multimodale, prenotazione e pagamento digitale dei servizi scelti*
- *aggiornamento in tempo reale delle informazioni relative allo stato dei servizi e della rete (disponibilità, coincidenze, ritardi, anomalie ecc.) e la possibilità di ripianificare i percorsi sulla base della situazione aggiornata*
- *possibilità di sottoscrivere offerte di servizio pubblico in abbonamento con modalità “account based” e pagamento attraverso i più diffusi metodi previsti per PA*
- *disponibilità di “pacchetti” integrati di servizi (bundle) per arricchire l’esperienza di viaggio e sostenere l’inclusione sociale (persone a ridotta mobilità, electricMaaS, cultura, turismo, tempo libero, acquisti, ecc.)*
- *nel Progetto Roma 1B. alle precedenti quattro azioni se ne aggiunge una quinta: “possibilità di erogare agevolazioni pubbliche”*

Inoltre “*i Maas operator offriranno nella fase sperimentale i bundle di servizi anche in abbonamento a una o più fasce di utenti indicate con premialità di servizi ausiliari e complementari*”.

### 3.4.2 Modalità della sperimentazione

Dall’esame del piano operativo del progetto di Roma Capitale emergono quindi le seguenti modalità di sperimentazione del MaaS:

1. *la gestione e la realizzazione della sperimentazione, dal progetto al coinvolgimento degli utenti, dalla raccolta dei dati all'analisi dei risultati, avverranno sotto il coordinamento di RSM*
2. *a questo scopo RSM avrebbe dovuto coordinare il Comitato di Governance (CG – rappresentanti operatori della mobilità, istituzioni locali, associazioni degli utenti ecc.) previsto dal Progetto Roma 1E. “Modalità di gestione e realizzazione delle sperimentazioni” (cfr Studio 3.4.3)*
3. *sempre per lo stesso scopo RSM avrebbe dovuto coordinare il Comitato Tecnico Scientifico (CTS – rappresentanti del mondo accademico e del tessuto imprenditoriale) previsto dal Progetto Roma 1E. “Modalità di gestione e realizzazione delle sperimentazioni” (cfr Studio 3.4.3)*
4. *per rendere efficace l'individuazione del campione di utenti, RSM avrebbe dovuto definire accordi con atenei, grandi aziende del territorio, associazioni di categoria, istituzioni ecc (cfr Progetto Roma 1E. “Modalità di coinvolgimento degli utenti”)*
5. *mobilitazione, attivazione, indagini di impatto/gradimento e adeguata comunicazione sugli obiettivi dei servizi MaaS dovevano essere effettuati con l'ausilio di agenzie specializzate (cfr Progetto Roma 1E. “Modalità di coinvolgimento degli utenti”)*

Per quanto riguarda le **Modalità di monitoraggio degli utenti** il progetto presentato prevede come metodo *per l'elaborazione della quantità di dati necessari alla valutazione di servizi MaaS [il] tracking-GPS del campione attraverso il dispositivo su cui l'APP utente viene fruita (cfr Progetto Roma 1E.)*. Grazie all'attivazione del GPS del dispositivo su cui è installata l'app MaaS, la sperimentazione intende calcolare:

- *il modo di trasporto utilizzato sulla base di dati campionati di posizione, accelerazione e velocità*
- *tutte le informazioni utilizzabili per determinare durate dei tempi di utilizzo di ciascun modo di trasporto, scambio modale, attesa dei servizi*
- *le attività in itinere degli utenti nei percorsi integrati MaaS selezionati (transazioni di pagamento, interazioni con APP ecc.)*
- *trade-off costi/tempi vs. significatività, ai fini della stima dei possibili impatti attesi dai servizi MaaS*
- *variabilità dei dati tra modi diversi di trasporto con quelle all'interno di ciascun modo*
- *prove in giorni con caratteristiche diverse di domanda, fattori ambientali ecc.*
- *disponibilità di categorie di utenti significative rispetto agli impatti da valutare*
- *sentiment analysis dei servizi su percorsi o casi d'uso selezionati*

Di tale tipo di monitoraggio, attraverso il quale si studiano spostamenti e comportamenti degli Utenti, e del relativo trattamento dei dati non sono stati portati a conoscenza i volontari della sperimentazione né da RSM né da Roma Capitale. Solo nella nota 1. del *Piano 2023* ricordando che “*obbiettivo del progetto [è] il coinvolgimento di un campione di ca. 10000 utenti*” si menziona “*il completo tracciamento dei viaggi da questi sostenuti nel corso della sperimentazione*” come complemento.

I volontari della sperimentazione non sono stati informati della necessità di attivare permanentemente il GPS del dispositivo su cui è installata l'app MaaS.

### **3.4.3 Comitato di Governance e Comitato Tecnico Scientifico**

Dalla lettura dei documenti è emerso in modo incontrovertibile che le principali attività della sperimentazione del MaaS di Roma Capitale dovessero avvenire sotto l'egida di due comitati con il coordinamento di RSM: il Comitato di Governance e il Comitato Tecnico Scientifico. Mentre del primo dei due non sono chiari i compiti, il secondo sembra deputato a “*garantire un approccio rigoroso, guida alla produzione dei risultati [della sperimentazione] affidabile e imparziale, trasferimenti immediati e diffusione degli stessi*” (cfr *Progetto Roma 1E.*).

È sembrato perciò importante ai fini dello *Studio* comprendere da chi fossero composti i Comitati e quali fossero i loro ruoli.

In proposito è stato effettuato un FOIA indirizzato a RSM il 3 agosto per conoscere la composizione dei due Comitati.

Per lo stesso motivo un secondo FOIA è stato indirizzato al Sindaco in data 6 agosto; attraverso il Dipartimento Mobilità di Roma Capitale, l'11 agosto è stato fatto pervenire a RSM.

In data 31 agosto la Direzione Centrale della Mobilità di RSM ha fatto pervenire all'Associazione una PEC nella quale si informava che “*i Comitati ai quali ci si riferisce nell'istanza non sono stati istituiti da Roma servizi per la mobilità S.r.l. Per quanto sopra non è possibile produrre le informazioni e la documentazione richiesta*” (FOIA4).

#### **AG9 – Aggiornato**

In data 7 settembre la medesima Direzione ha ulteriormente precisato che i Comitati “*non sono stati istituiti da RSM, bensì dal Dipartimento Trasformazione Digitale afferente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri*” (FOIA6). Tale affermazione sembra essere palesemente smentita dal medesimo Dipartimento che esclude di aver istituiti tali soggetti (FOIA3).

Poiché i due Comitati erano strumentali all'intero sviluppo della sperimentazione così come previsto dal *Progetto Roma*, sembra plausibile che la loro mancanza comprometta pressoché irrimediabilmente tanto gli auspicati *approcci rigorosi* quanto la *produzione di risultati affidabile e imparziale* della sperimentazione MaaS di Roma Capitale.

### 3.4.4 Valutazione della sperimentazione

Riguardo alla valutazione della sperimentazione, questa “*mirerà a cogliere gli impatti sulle categorie essenziali del PNRR in merito alla mobilità sostenibile e ai servizi MaaS integrati... ed al sistema dei KPI presenti nelle Linee Guida del progetto MaaS4Italy*” (Piano 2023 2.4). Nello specifico il Progetto Roma 1E. “Modalità di valutazione dell’esito delle sperimentazioni” identificava gli impatti da studiare:

- *decarbonizzazione, riduzione congestioni da traffico ed emissioni inquinanti*
- *risparmio energetico*
- *esperienza di viaggio seamless e più efficiente*

La fonte principale da cui si apprendono gli indicatori che devono essere misurati dalla sperimentazione sono gli *Indirizzi 2022*, nei quali si dettagliano i KPI del progetto MaaS (numero 8):

- *l’efficacia del DS&SRF;*
- *la portata/ampiezza/completezza delle sperimentazioni;*
- *la stima dell’efficacia, efficienza, qualità del sistema di trasporto che deriva dalle specifiche sperimentazioni MaaS implementate;*
- *la stima degli effetti socio-economici che derivano dalle specifiche sperimentazioni MaaS implementate;*
- *la stima dell’impatto culturale e sui comportamenti (abitudini e attitudini) derivante dall’introduzione dalle specifiche sperimentazioni MaaS implementate;*
- *una stima dell’impatto ambientale atteso;*
- *una stima dell’impatto energetico atteso.*

I medesimi *Indirizzi 2022* avvertono comunque che “*una prima proposta di KPI è in corso di finalizzazione dal GdL dell’iniziativa MaaS for Italy e sarà pubblicata (e aggiornata periodicamente) sul sito internet <https://innovazione.gov.it/>”.* Sul sito menzionato non sembra però risultare presente nessuna sezione dedicata all’argomento.

L’elenco con la descrizione dettagliata dei *KPI MaaS4Italy* è stato ottenuto tramite FOIA dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Per comodità nella successiva tabella 3.b si riportano in modo semplificato i 24 KPI che devono essere misurati a cura dei Comuni interessati alla sperimentazione (cfr *KPI MaaS4Italy*).

Tabella 3.b – KPI la cui misurazione compete ai Comuni

Obiettivo	KPI	Come si calcola	
Misurare l'intensità di utilizzo del Layer Nazionale	1	Numero di download massivi per MaaS Operator	Per ogni città, per ogni MaaS Operator: N° download massivi
	2	Numero di richieste di dati puntuali per utente MaaS (ove la funzione sia prevista dal Layer Nazionale)	Per ogni città, per ogni utente MaaS: N° richieste puntuali
	3	Numero di richieste di report e statistiche per utente MaaS	Per ogni città, per ogni utente MaaS: N° richieste di report e statistiche
	4	Numero di viaggi registrati sul Layer Nazionale per MaaS Operator	Per ogni città, per ogni MaaS Operator: N° viaggi registrati
	5	Numero di piattaforme di vendita esposte sul Layer Nazionale	Per ogni città, per ogni operatore di trasporto e mobilità: N° di piattaforme di vendita
	6	Numero di MaaS Operator registrati sul Layer Nazionale	Per ogni città: N° di MaaS Operator registrati
Integrare operatori di trasporto e mobilità locale in modo imparziale	7	Numero di operatori di trasporto e mobilità esposti sul Layer Nazionale	Per ogni città: N° di operatori di trasporto esposti
Promuovere l'adozione dei servizi di trasporto MaaS	8	Numero di viaggiatori MaaS coinvolti per città/area	Per ogni città/area: Sommatoria viaggiatori registrati su ciascun MaaS Operator della città
	9	Percentuale di viaggiatori MaaS attivi per città/area	Per ogni città/area: (Sommatoria viaggiatori attivi sui MaaS Operator della città) / (Sommatoria viaggiatori registrati sui MaaS Operator della città)
Raggiungere il maggior numero di potenziali viaggiatori garantendo l'accessibilità e l'inclusione sociale	10	Numero di viaggiatori appartenenti a categorie deboli coinvolti	Per ogni città/area e per ogni MaaS Operator: Sommatoria del numero di viaggiatori appartenenti a categorie deboli
	11	Aumento della fruizione dei servizi di trasporto dovuta all'introduzione del MaaS	Si ipotizzano due metodi di stima: - Attraverso modelli analitici dove viene introdotto un nuovo modo di trasporto: il MaaS (più modi portano ad aumento dell'accessibilità) - Indagini mediante interviste (domande alla fine di ogni viaggio concluso)
Migliorare l'esperienza di mobilità degli utenti	13	Success rate, rapporto tra viaggi MaaS consolidati e viaggi realizzati	Per ogni città: (Sommatoria per ogni MaaS Operator dei viaggi realizzati) / (Sommatoria per ogni MaaS Operator dei viaggi concordati)
	14	Indice di customer satisfaction dei viaggiatori del servizio (via survey, indagini o interviste)	L'analisi può essere fatta: - mediante interviste agli utenti viaggiatori (analisi in itinere e ex-post, comprendente anche l'indagine su App-Mobile) chiedendo un feedback sulla qualità del viaggio e sul servizio MaaS
	14 <sup>bis</sup>	Variazione della soddisfazione del viaggio	L'analisi può essere fatta: - mediante interviste agli utenti viaggiatori (analisi ex-ante, in itinere e ex-post)

Tabella 3.b – KPI la cui misurazione compete ai Comuni (continuazione)

Obiettivo	KPI	Come si calcola	
Verificare il valore creato per gli MaaS Operator	15	Numero di transazioni di acquisto per servizi MaaS	Per ogni città: Somatoria del numero delle transazioni per ogni MaaS Operator
	16	Valore medio transazione di acquisto per servizi MaaS	Per ogni città: (Somatoria degli importi delle transazioni per ogni MaaS Operator) / (Somatoria del numero delle transazioni per ogni MaaS Operator)
	17	Variazione della spesa media per viaggiatore per viaggio	Per ogni città: (Somatoria della spesa del viaggiatore per ogni MaaS Operator) / (Somatoria del numero di viaggi totali per viaggiatore per ogni MaaS Operator)  l'analisi può essere fatta: - mediante interviste agli utenti viaggiatori (analisi ex-ante, in itinere e ex-post)
Verificare il valore creato per gli operatori di trasporto	18	Rapporto tra ricavi medi per operatore relativi a servizi MaaS e ricavi medi per operatore relativi a servizi non MaaS	Per ogni città, per ogni operatore di trasporto e di mobilità: Incidenza del venduto attraverso canali MaaS e non MaaS
Promuovere un cambio dei comportamenti da parte dei viaggiatori	19	Variazione dello split modale medio per viaggiatore	Si divide l'analisi in: - ex-ante con l'uso delle Interviste; - in itinere ed ex-post con i dati ottenuti dai MaaS Operator;
Incentivare il trasporto pubblico	20	Rapporto tra viaggi che abbiano almeno una tratta TPL e viaggi totali realizzati e venduti attraverso il canale MaaS	Per ogni città, per ogni operatore TPL, per ogni modo di trasporto: (Somatoria numero di viaggi che abbiano almeno una tratta TPL realizzata per ogni MO) / (Somatoria numero viaggi totali per ogni MO)
	20 <sup>bis</sup>	Differenza % del KPI 20 tra prima e dopo la sperimentazione Maas4Italy	Per ogni città, per ogni operatore TPL, per ogni modo di trasporto: Differenza % del KPI 20 tra prima e dopo la sperimentazione Maas4Italy
Incentivare il trasporto multimodale	21	Rapporto tra viaggi multimodali e viaggi totali realizzati	Per ogni città: (Somatoria numero viaggi multimodali per ogni MO) / (Somatoria numero viaggi totali per ogni MO)
Ridurre l'impatto ambientale della mobilità	22	Differenza tra la CO2 media prodotta per viaggiatore stimata per il sistema di trasporto prima e dopo l'integrazione MaaS	Per ogni città, per ogni sistema di trasporto: (CO2 per ogni viaggiatore pre sperimentazione) / (CO2 per ogni viaggiatore post sperimentazione)  Il calcolo può essere affidato ad analisi modellistiche (es. Copert) oppure a misurazioni
Ridurre l'impatto energetico della mobilità	23	Rapporto tra la densità di energia media per viaggiatore stimata per il sistema di trasporto prima e dopo l'integrazione MaaS  KPI OPZIONALE	Per ogni città: (densità di energia media per viaggiatore prima del MaaS) / (densità di energia media per viaggiatore dopo il MaaS) La densità energetica può essere calcolata considerando il tipo di mezzo di trasporto utilizzato per il servizio e una stima del suo coefficiente di riempimento medio.

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

### 3.4.5 Comunicazioni e rapporti con utenza e consumatori

Il *Progetto Roma 1E*. prevede che “*mobilizzazione, attivazione e supporto all’utilizzo dei servizi MaaS verranno effettuati con l’ausilio di agenzie specializzate secondo i criteri e i dimensionamenti del campione forniti dal CTS*”.

Non è stato reso noto se vi sia un soggetto di cui RSM, in qualità di *Coordinatore del progetto MaaS per conto di Roma Capitale*, si sia avvalso per la mobilizzazione, per l’attivazione e per il supporto all’utilizzo dei servizi MaaS o se ne avvalga attualmente per la comunicazione con gli Utenti.

Sempre *Progetto Roma 4A*. prevedeva che RSM rendesse disponibile “*un sito web dedicato ai piani della sperimentazione e alla mobilizzazione*” e che i canali social venissero monitorati “*per la sentiment analysis sull’andamento delle prove e i ritorni dagli sperimentatori*”. Allo stato attuale non ci sono evidenze dell’esistenza di tale sito web dedicato *alla sperimentazione e alla mobilizzazione*.

Per ciò che concerne la *sentiment analysis* RSM è presente su due social, Facebook e Twitter agli indirizzi

<https://www.facebook.com/romamobilita>

<https://twitter.com/romamobilita>

Riguardo al profilo Facebook non sono note menzioni del MaaS successive a quella del 28 giugno (cfr *Studio 5.2.1*) né interazioni di Utenti sul MaaS.

Relativamente a Twitter si osserva che dall’account @romamobilita tra il 01/03/2020 e il 20/07/2023 sono stati lanciati 11 tweet con la parola chiave “MaaS”, 2 tweet con la parola chiave “MooneyGo”, 1 tweet con la sola espressione chiave “Mobility As A Service”; 2 tweet con la sola espressione chiave “Mobility As A Service” risalgono al 2022. Nessun’altra comunicazione sul MaaS è avvenuta successivamente fino al 31/08/23.

Una ricerca sistematica su Twitter non ha prodotto risultati apprezzabili circa la possibilità di monitorare il *sentiment* degli sperimentatori MaaS in quanto l’esperienza non viene di fatto condivisa sul social. Le poche interazioni presenti, per lo più di carattere informativo e critico, non sono sufficienti per determinare una globale espressione di insoddisfazione dell’utenza né una forma qualsiasi di apprezzamento.

Nel momento in cui RSM ha interagito con un Utente che aveva documentato vari disservizi dell’app e si era mostrato talmente insoddisfatto della sperimentazione da paventare l’intenzione di interromperla, non pare siano state sufficientemente prese in considerazione le segnalazioni.



**Roma Mobilità**  
@romamobilita



Sinceramente non ci pare che hai compreso il senso della sperimentazione che dovrebbe essere uno sforzo di partecipazione per migliorare il servizio/prodotto. Partecipare per irridere sul proprio profilo i disservizi ci pare poco utile. Ovviamente puoi interrompere quando vuoi

8:38 AM · 11 lug 2023 · 5.169 visualizzazioni

<https://twitter.com/romamobilita/status/1678654939818754049>

Non sono note alla data dello *Studio* esperienze di “*Customer Relationship Management*” (cfr *MaaS Market 2021*, p. 36) intraprese dal *MaaS Integrator* per garantire un costante feedback dell’utenza coinvolta nella sperimentazione. È opportuno comunque sottolineare in ogni caso che il *MaaS Integrator* “*non ha scambi diretti con i singoli utenti*”.

### 3.4.6 Conformità dell'attuazione della sperimentazione al *Progetto Roma* e al *Piano 2023*

Dopo aver esposto le caratteristiche principali della sperimentazione MaaS di Roma Capitale secondo il *Progetto Roma* e il *Piano 2023*, pare utile raccogliere nella tabella 3.c in prospettiva sinottica la conformità delle attività effettivamente riscontrate in questo *Studio* dall'utenza rispetto a quanto progettato.

Tabella 3.c – Attività progettuali e attività effettivamente riscontrate

Attività progettuali		Rif. Progetto	Attività riscontrate	Rif. Studio
Mobilitazione, attivazione, indagini di impatto / gradimento e adeguata comunicazione	Supporto agenzie specializzate	1E.	Allo stato attuale non vi è nessuna evidenza che vi sia stato un supporto di Agenzie specializzate alla sperimentazione	3.4.5
	Sito web dedicato al MaaS e sentiment analysis via social	4A.	Allo stato attuale non vi è nessuna evidenza di un sito web dedicato e di sentiment analysis via social	3.4.5
	Help desk dedicato per il cashback	Regolamento 8.1	Allo stato attuale non vi è nessuna evidenza di un help desk dedicato per il cashback	5.2.2
Gestione e realizzazione della sperimentazione, dal progetto al coinvolgimento degli utenti, dalla raccolta dei dati all'analisi dei risultati	Comitato di Governance (CG – rappresentanti operatori della mobilità, istituzioni locali, associazioni degli utenti ecc.)	1E. 4A.	RSM non ha istituito il Comitato di Governance	3.4.2 3.4.3
	Comitato Tecnico Scientifico (CTS – rappresentanti del mondo accademico e del tessuto imprenditoriale)	1E. 4A.	RSM non ha istituito il Comitato Tecnico Scientifico	3.4.2 3.4.3
	Accordi con atenei, grandi aziende del territorio, associazioni di categoria, istituzioni ecc	1E. 3B.	Alla data dello <i>Studio</i> non è stato possibile conoscere quali accordi sono stati sottoscritti da chi con quali Enti	5.2.3
	Coinvolgimento di un campione di 10.500 utenti	1D. Piano Operativo 1.	Al 14/07/23 i volontari ufficialmente selezionati per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale risultavano 604 unità	5.1 5.4
	Incentivi diretti alla domanda degli utenti	2A.	Riscontrati problemi legati all'incentivazione; confronto con bonus del Comune di Milano	5.2.2 7.6
	Questionario base indagine ex-ante	Metodologia prevista da KPI Maas4Italy 14bis, 17, 19	Alla data dello <i>Studio</i> non è stato possibile conoscere chi ha confezionato il questionario, chi ha selezionato i volontari e chi valuterà i risultati in base a quali criteri	6

Tabella 3.c – Attività progettuali e attività effettivamente riscontrate (continuazione)

Attività progettuali		Rif. Progetto	Attività riscontrate	Rif. Studio
Offerte dei Maas operator	Individuazione di percorsi costituiti da servizi di mobilità multimodale, prenotazione e pagamento digitale dei servizi scelti	<b>1B. Piano Operativo 2.4, 3.1</b>	Realizzazione insufficiente, parziale e incompleta del servizio	<b>7.5</b>
	Aggiornamento in tempo reale delle informazioni relative allo stato dei servizi e della rete (disponibilità, coincidenze, ritardi, anomalie ecc.) e possibilità di ripianificare i percorsi sulla base della situazione aggiornata	<b>1B.</b>	Né l'app MooneyGo, né – allo stato della conoscenza – le altre app della sperimentazione MaaS sembrano offrire tali opportunità	<b>7.4 7.6</b>
	Disponibilità di “pacchetti” integrati di servizi (bundle) per arricchire l’esperienza di viaggio e sostenere l’inclusione sociale (persone a ridotta mobilità, electricMaaS, cultura, turismo, tempo libero, acquisti, ecc.)	<b>3C. Piano Operativo 2.4, 3.1, 4.</b>	Né l'app MooneyGo, né – allo stato della conoscenza – le altre app della sperimentazione MaaS sembrano offrire tali opportunità	<b>7.5 7.6</b>
	Possibilità di erogare agevolazioni pubbliche	<b>1B.</b>	Nessuna evidenza di tale possibilità	<b>5.2.2</b>
	Bundle di servizi anche in abbonamento a una o più fasce di utenti indicate con premialità di servizi ausiliari e complementari	<b>3C.</b>	Né l'app MooneyGo, né – allo stato della conoscenza – le altre app della sperimentazione MaaS sembrano offrire tali opportunità	<b>7.3</b>
Valutazione della sperimentazione	Cogliere gli impatti sulle categorie essenziali del PNRR in merito alla mobilità sostenibile e ai servizi MaaS integrati... ed al sistema dei KPI presenti nelle Linee Guida del progetto MaaS4Italy	<b>3A. Piano Operativo 2.4</b>	RSM non è in grado di esibire i 24 KPI che devono essere calcolati nella sperimentazione di Roma Capitale, dunque non pare a conoscenza dei dati che deve raccogliere e analizzare per conto di Roma Capitale	<b>3.4.4 5.1.2</b>

I primi passi della sperimentazione MaaS a Roma sono stati accompagnati dal rilancio da parte delle agenzie stampa delle notizie ufficiali rilasciate da Roma Capitale e da RSM, alcune delle quali si sono rivelate imprecise o addirittura fuorvianti (per esempio il numero dei volontari effettivamente partecipanti, cfr *Studio 5.4*). Al tempo stesso gli Utenti hanno lamentato numerosi disservizi legati alla mancanza di informazioni sui tempi di attesa dei mezzi. Fin dai primi giorni di luglio, informa RomaToday, “*piovono segnalazioni relative al debutto della cosiddetta piattaforma Maas, la piattaforma digitale che consente di pianificare e pagare gli spostamenti con il trasporto pubblico e i mezzi in sharing da smartphone tramite un'unica app*”. Mentre “*era impossibile per i cittadini controllare lo stato in tempo reale dei trasporti pubblici cittadini*”, secondo RSM alla base della problematica sembra esserci stato un “*distacco della corrente*” presso la sua sede (cfr *AD3*).

Il 10 luglio 2023 RSM interviene con un comunicato stampa “*in relazione a notizie di stampa*” per precisare che “*la sperimentazione del Maas è in pieno svolgimento*” e che “*la fase sperimentale, per definizione, serve a verificare il corretto funzionamento dei dispositivi e ad apportare eventuali correzioni*” (cfr *RSM8*). Tale affermazione risulta imprecisa per due ordini di motivi:

1. l’*ambiente sperimentale* richiesto dagli *Indirizzi* doveva essere già costruito “*in modo da poter verificare e valutare gli impatti dei diversi modelli nelle diverse realtà territoriali*” (cfr *Studio 3.4*), non quindi per verificare il “*corretto funzionamento dei dispositivi*”;
2. la *fase sperimentale* del *Piano 2023* definiva gli *impatti da verificare e da calcolare con i KPI* stabiliti a livello nazionale (cfr *Studio 3.4.4*), questi ultimi, per inciso, non a disposizione di RSM (cfr *FOIA1*) nonostante fossero i Comuni a doverli calcolare; quindi non per “*apportare eventuali correzioni*”.

Peraltro appare piuttosto rimarchevole il fatto che il sistema si sia dimostrato insufficiente per soddisfare la domanda di circa 600 sperimentatori appena, quando il progetto approvato ne avrebbe previsti 10.500!

Alla data dello *Studio* non è stato comunque possibile comprendere la natura del “*distacco della corrente*” e delle “*correzioni*” che si sono rese necessarie. Non risulta siano state diffuse informazioni circa l’eventualità che il nominato *distacco della corrente* o anche altre tipologie di disservizi possano aver generato la perdita di alcuni dati, anche personali, trattati da RSM in relazione alla sperimentazione MaaS.

Il ruolo svolto da RSM sembra essersi concentrato più sugli aspetti tecnici della creazione dell'infrastruttura MaaS che sul rapporto con l'Utenza destinata alla sperimentazione.

Pur agendo RSM *per conto di Roma Capitale*, in capo alla quale ricade la titolarità del *Progetto Roma*, alcune attività previste dal medesimo Progetto non appaiono adeguate né conformi. In particolare la mancata istituzione del Comitato di Governance e del Comitato Tecnico Scientifico i quali avrebbero dovuto assicurare un approccio rigoroso alla sperimentazione e una produzione di risultati affidabile e imparziale ha compromesso severamente l'intero impianto della sperimentazione.

Le informazioni rilasciate da RSM circa il coinvolgimento all'interno della sperimentazione degli altri attori appartenenti all'ecosistema MaaS o previsti comunque dal *Piano 2023* si sono rivelate frammentarie e altamente imprecise. Alcune sono state smentite dagli interessati.

A differenza di quello che sostiene RSM, non pare che la sperimentazione MaaS riguardasse l'aggiustamento dei sistemi, ma la costruzione di un *ambiente sperimentale* capace di valutare alcuni indicatori relativi agli obiettivi PNRR. Nel complesso l'*ambiente sperimentale* risulta costruito in modo approssimativo e non sempre in coerenza con le attese progettuali e gli obiettivi della sperimentazione stessa.

**Aggiornamento  
necessario**

**Si richiedono gli aggiornamenti AG1, AG3, AG4.**

## 4. Rispetto della Privacy

---

### 4.0 Abstract

*Il progetto MaaS in corso di attuazione presso Roma Capitale richiede la condivisione e l'archiviazione per la condivisione con diversi soggetti di un grande volume di dati. Tra di essi si trovano anche dati personali e categorie particolari di dati personali soggetti al trattamento previsto dal Regolamento UE.*

*Si è dunque reso necessario approfondire il contenuto delle informative del trattamento dei dati, le modalità di informazione degli Utenti e l'esercizio dei diritti, sia per la piattaforma RSM che per l'app MooneyGo.*

[Sintesi conclusiva](#)

#### 4.1.1 Modalità di erogazione dell'Informativa sul Trattamento dei Dati Personali

La partecipazione alla sperimentazione MaaS richiede la presentazione di una domanda esplicita e formale di adesione attraverso la compilazione del questionario base predisposto sul sito di RSM (cfr RSM4) in cui vengono conferiti dati personali, categorie particolari di dati personali e dati intorno alle proprie abitudini e ai mezzi di trasporto posseduti e utilizzati. Tra i dati personali vengono conferiti, per esempio, nome, cognome, codice fiscale; tra le categorie particolari di dati personali compaiono quelle della condizione di disabilità.

Nella pagina anagrafica si è obbligati a dichiarare *di aver letto e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali redatta ai sensi dell'art. 13 del GDPR (Reg Eu 2016\679) e presente sul portale di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.* Non si fa menzione di una esplicita informativa resa agli interessati della sperimentazione MaaS né nella pagina anagrafica, né nella successiva email di notifica ricevuta dagli Utenti selezionati, da dove si rimanda all'elenco delle informative presenti in una pagina dedicata (cfr RSM1).

© 2023 Roma Servizi per la Mobilità srl. Tutti i diritti riservati.

Questa è un'e-mail di informazione di servizio inviata da Roma Servizi per la Mobilità srl, viale Luca Gaurico 9, Roma, Italia.

La privacy degli utenti è importante per Roma Servizi per la Mobilità. Esaminare l'Informativa sulla privacy di Roma Mobilità facendo clic qui: <https://romamobilita.it/it/privacy>.

Non rispondere a questa e-mail. Se desideri contattare Roma Servizi per la Mobilità, chiama il numero 0657003. Puoi trovarci anche online.

Sede legale: Roma Servizi per la Mobilità srl, via di Vigna Murata 60, 00143 Roma, Italia

Un'ulteriore anomalia nell'erogazione dell'informativa sulla privacy è menzionata in *Studio 5.2.3* ed è relativa al tracking non segnalato del click sul link presente nella email.

In tale pagina è possibile leggere l'*Informativa del sito* (cfr RSM6). L'informativa reca la menzione che *“specifiche informative di sintesi potranno essere riportate o visualizzate nelle pagine del sito predisposte per particolari servizi a richiesta”* (art. 3).

Tuttavia l'*Informativa Interessati – Progetto Maas For Italy* non viene menzionata né resa disponibile nella pagina iniziale dell'indagine.

#### 4.1.2 Informativa sul Trattamento dei Dati personali degli interessati alla sperimentazione MaaS

Pur risultando presente nella pagina della Privacy (cfr RSM1), il link

dell'informativa, almeno fino alla data del 4 agosto 2023, porta ad una pagina il cui accesso è riservato agli Utenti registrati di RSM (cfr RSM2). In una data imprecisata compresa tra il 4 agosto e il 26 agosto RSM ha provveduto a rimuovere il vincolo e ha reso disponibile a chiunque l'informativa (cfr RSM9). Di tale cambiamento non è stata data comunicazione all'utenza.

A seguito di Accesso Civico Generalizzato (cfr FOIA1) si è potuta consultare l'*Informativa Interessati - Progetto Maas For Italy*, dalla quale si apprende che Titolare del Trattamento Dati Personali degli Utenti con la finalità *della partecipazione volontaria al progetto sperimentale Maas for Italy* è Roma Capitale. Il Titolare ha quindi nominato il Responsabile della Protezione Dati Personali nella persona del Responsabile della Protezione Dati personali di Roma Capitale.

Informazioni dettagliate intorno alle modalità di trattamento delle categorie particolari di dati personali non sono presenti nell'Informativa del sito. Sono rese in modo sintetico nell'Informativa per gli interessati alla sperimentazione MaaS insieme a quelle comuni con un richiamo all'art. 9 del *Regolamento UE*. Si menziona espressamente il comma 2.g (trattamento necessario "*per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato*") il quale però sembrerebbe avere più senso in una successiva fase del progetto MaaS (erogazione dei servizi).

Trattandosi infatti della partecipazione volontaria ad una sperimentazione, peraltro di una certa complessità, pare che per la compilazione del questionario base e per l'elaborazione successiva dei dati sarebbe stato più idoneo applicare alle categorie particolari di dati personali il comma 2.a del citato *Regolamento UE* ("*l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche*"), chiedendo agli interessati di prestare un consenso esplicito, specifico e informato sul trattamento dei loro dati più sensibili.

Fermo restando che l'Informativa menziona solo il comma 2.g e che quella è l'unica base di trattamento dichiarata, si osserva che in nessun luogo si trovano espresse *le misure appropriate e specifiche per tutelare i diritti fondamentali e gli interessi dell'interessato*, quale per esempio la pseudonimizzazione dei dati, nella condivisione e nel trasferimento dei dati a soggetti terzi per l'elaborazione dei risultati. Le finalità di trattamento sono meramente elencate e in separato elenco compaiono le basi di legittimazione, senza che vi sia alcun criterio che permetta di associare una singola base di legittimazione ad ogni singolo trattamento. Questo si traduce nella mancanza delle informazioni richieste dal *Regolamento UE* e nella violazione del precetto della trasparenza.

L'informativa presenta i caratteri tipici di un documento formalmente corretto ma privo di contenuti, quindi, non in linea con i requisiti del *Regolamento UE* che prevedono, anziché un rigore formale, il rispetto di un criterio di effettività nella trasparenza e nella responsabilizzazione rispetto alla

descrizione e i contenuti dell'informativa.

Le modalità dichiarate nell'art. 4 dell'Informativa circa condivisione e trasferimento dei dati da RSM, sulla cui piattaforma è somministrato il questionario, verso Roma Capitale, Titolare del Trattamento dei Dati Personali del questionario stesso, e verso i soggetti terzi genericamente identificati dall'art. 7 per l'elaborazione dei dati sono le più ampie possibili. Poiché non sono previste restrizioni di alcun genere, il rischio di *data breach* (violazione dei dati) o di un uso fraudolento o indesiderato degli stessi è da considerarsi particolarmente elevato. A fronte di un rischio così elevato l'Informativa offre il semplice richiamo agli art. 5.1 e 25.2 del *Regolamento UE*, senza ulteriori dettagli sulle misure adottate.

In ogni caso è il tenore generale dell'Informativa a definire le finalità del trattamento in modo estremamente vago come *partecipazione al progetto MaaS*, al pari delle stesse modalità del trattamento (*i dati saranno oggetto di raccolta, analisi, anonimizzazione mediante aggregazione, ecc.*). Il progetto MaaS invece implica tale complessità di azioni e tale pluralità di attori nell'acquisizione e nella condivisione dei dati da richiedere consapevolezza e trasparenza in ogni singolo passaggio, con una descrizione efficace e comprensibile dei trattamenti che compongono le singole attività legate al progetto.

Nel rilevare le ambiguità e le insufficienze del trattamento dei dati personali da parte di RSM e di Roma Capitale, risultano documentati almeno tre comportamenti non conformi relativi alla procedura di invio del form di iscrizione alla sperimentazione e del relativo questionario base:

1. la necessità, documentata fino al 4 agosto 2023, di registrarsi sul portale di RSM per ottenere l'Informativa agli interessati della sperimentazione MaaS4Italy, non presente sulla pagina iniziale del questionario base dell'Indagine *ex ante*
2. l'invio ripetuto ai soggetti selezionati per la sperimentazione MaaS, documentato fino al 31 luglio 2023, di una email per sollecitare l'iscrizione alla newsletter di RSM (cfr *Studio 5.3*), evento probabilmente collegato alla presenza di un tracker non segnalato (cfr *Studio 5.2.3*)
3. l'assenza di comunicazioni per la doverosa trasparenza riguardo alle variazioni effettuate.

#### **4.1.3 Esercizio dei diritti**

In data 3 agosto 2023 **Associato1** ha richiesto al Responsabile della Protezione dei Dati Personali di Roma Capitale l'accesso ai propri dati personali ai sensi dell'art. 15 del *Regolamento UE*. Con la richiesta **Associato1** intendeva conoscere "*a quale dei soggetti di cui al paragrafo 7 dell'«Informativa Interessati – Progetto Maas For Italy» sono stati comunicati i dati personali e le risposte del questionario online per le finalità previste dalla medesima informativa»*".

In data 8 agosto 2023 il Dipartimento Cybersecurity e Sicurezza Urbana di Roma Capitale scrive al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. e ai Referenti privacy del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti per informarli della richiesta, chiedendo loro *“di effettuare le opportune verifiche mediante il coinvolgimento del responsabile ex art. 28 GDPR qualora ritenuto opportuno e di fornire riscontro all’interessato nel rispetto dei termini previsti dal GDPR”*.

In data 11 agosto 2023 il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, Direzione Programmazione Attuazione Piani di Mobilità Sostenibile scrive a Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. e per conoscenza al Dipartimento Cybersecurity e Sicurezza Urbana di Roma Capitale, alla Direzione di Dipartimento, all’URP Dipartimentale e ad **Associato1** (inviando all’email dell’Associazione invece che a quella personale di **Associato1**) affinché fossero fornite le informazioni richieste *“all’istante e per conoscenza allo scrivente Dipartimento nonché al Dipartimento Cybersecurity e Sicurezza Urbana”*.

**AG6 – Aggiornato**

In data 4 settembre 2023 il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti di Roma Capitale ha fatto pervenire ad **Associato1** il riscontro alla sua richiesta di accesso. Con tale documento si rendeva noto che i dati dell’interessato *“sono stati oggetto di comunicazione (e non anche di diffusione)”* a RSM e alla società AlmaViva S.p.A., che ha partecipato alla realizzazione del sistema informatico del progetto Maas4Italy (cfr FOIA5).

Si conferma, pertanto, indirettamente che nessuna selezione è avvenuta da parte dell’Università Roma Tre con *“la certificazione del dato raccolto e la composizione del campione degli utenti partecipanti alla sperimentazione”* (cfr Studio 3.2).

Si deve osservare che la procedura seguita da Roma Capitale per l’esercizio dei diritti è invero piuttosto macchinosa e soggetta a pesante burocrazia. Ciò dimostra inequivocabilmente che il Titolare del Trattamento Dati Personali non ha predisposto un modello snello, veloce ed efficiente per eseguire le richieste di accesso ai dati personali degli interessati.

### 4.2.1 Informativa del Trattamento dei Dati Personali

L'informativa sul trattamento dati resa agli utilizzatori dell'app MooneyGo (meglio trattata in *Studio 7*) è presente nella relativa pagina del suo Sito (*MG1*). Non è invece possibile accedere all'informativa, e a suoi eventuali aggiornamenti, tramite l'app, in una eventuale sezione appositamente predisposta.

Il Titolare del Trattamento risulta essere la Società myCicero Srl. La Società myCicero Srl è stata costituita dalla Società marchigiana Pluservice Srl, già realizzatrice nel 2015 dell'app Mycicero in collaborazione con l'allora Agenzia per la Mobilità di Roma Capitale (cfr *AD1*, *AD2*), applicazione finalmente divenuta MooneyGo il cui *nuovo brand commerciale concesso in licenza d'uso a myCicero S.r.l. [è] di proprietà di Mooney S.p.A. (MG2)*.

Il ruolo di Responsabile della Protezione dei Dati Personali risulta essere affidato a SAEV Srl, una Società marchigiana di servizi alle imprese in materia di Responsabilità degli Enti 231/01, GDPR Privacy, Sicurezza sul Lavoro, Antiriciclaggio e Ambientale (cfr *AD4*).

Tra le principali condizioni di trattamento, va osservata la durata, eccessiva e per certi aspetti irragionevole, di conservazione dei dati:

- per 10 anni qualora siano state effettuate transazioni;
- per 10 anni dal termine del contratto, per prevenire, individuare e indagare casi di frode nei pagamenti;
- fino alla revoca del consenso per la geolocalizzazione, per tutte le finalità connesse al marketing e all'invio di materiale pubblicitario e per la profilazione anche da parte di società terze;
- per tutta la durata dei contenziosi;
- fino all'elaborazione dei dati della customer satisfaction;
- 60 giorni dall'acquisizione della richiesta di eliminazione dei dati, in caso di contratti sottoscritti ma senza che siano state effettuate transazioni.

Tra i dati trattati, oltre a quelli necessari per effettuare il servizio richiesto, degni di nota sono *i dati idonei a rivelare gusti, preferenze, abitudini di vita o di consumo (es. preferenze di navigazione, oltre alle sue preferenze di acquisto, anche online)*.

Non è stato possibile individuare le modalità con le quali revocare facilmente il consenso nei casi previsti dall'informativa. Comunque non è previsto nessun apposito strumento dell'app per eseguire tale operazione.

Pur riguardando solo indirettamente la sperimentazione oggetto del presente *Studio*, è però il caso di rilevare che il provider dell'applicazione all'URL

<https://www.mooneygo.it>

dichiara nella sua informativa di applicare il framework IAB e che pertanto i cookie sviluppati dai Vendor che partecipano al TCF 2.0 vengono classificati secondo finalità stabilite da IAB Europe (AD5). Tale framework è stato giudicato non conforme e in violazione del Regolamento UE da diverse autorità Garanti. La profilazione di questo framework è pervasiva e utilizza molti dati sensibili per profilare gli interessati.

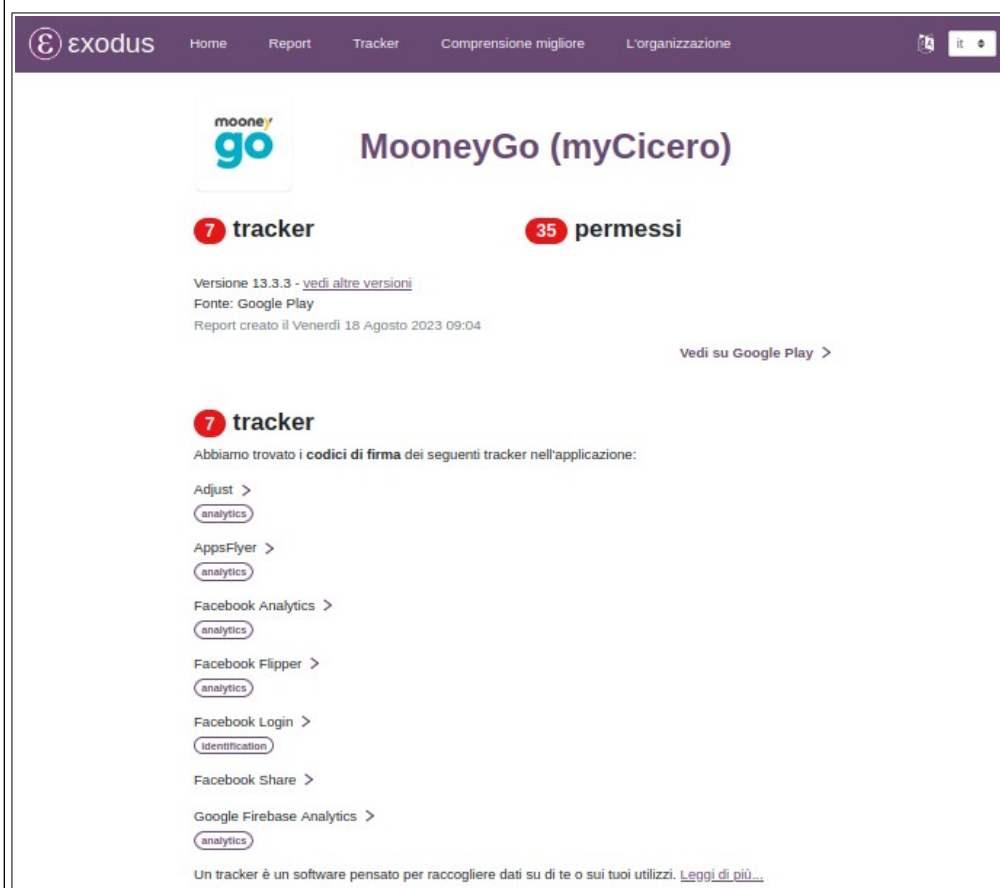
Il ricorso ad un provider che faccia uso di questo framework e all'app a lui collegata implica responsabilità più generali, da imputare tanto a chi ha collaborato allo sviluppo dell'app che partecipa alla sperimentazione e la inserisce tra gli erogatori dei servizi MaaS (RSM), quanto del Titolare dei dati che sono scambiati con l'app e con il provider (Roma Capitale).

#### 4.2.2 Analisi dell'app MooneyGo

Attraverso una analisi delle caratteristiche dell'app MooneyGo disponibile nella pagina all'URL

<https://reports.exodus-privacy.eu.org/it/reports/378121/>

si è in grado di riscontrare nell'app la presenza di sette trackers analitici.



The screenshot displays a report from Exodus Privacy for the app 'MooneyGo (myCicero)'. The report indicates 7 trackers and 35 permissions. The trackers listed are:

- Adjust (analytics)
- AppsFlyer (analytics)
- Facebook Analytics (analytics)
- Facebook Flipper (analytics)
- Facebook Login (identification)
- Facebook Share
- Google Firebase Analytics (analytics)

Each tracker entry includes a right-pointing arrow, suggesting further details are available. A note at the bottom states: 'Un tracker è un software pensato per raccogliere dati su di te o sui tuoi utilizzi. Leggi di più...'

I tracker analitici di parte terza, come quelli installati nell'app, possono essere

utilizzati esclusivamente con il consenso esplicito e specifico dell'Utente. L'app deve poter funzionare anche in mancanza di consenso e, in questo caso, disattivando ogni funzionalità di analytics.

Questo trattamento non è presente nelle informative rese dal titolare.

È presente nell'app un sistema di gestione che, tuttavia, interviene solo successivamente all'utilizzo, quando l'Utente desidera creare un account o accedere con un account esistente.

#### 4.2.3 Esercizio dei diritti

È dimostrato che **Associato1**, avendo installato l'app MooneyGo all'inizio della sperimentazione, ha effettuato un accesso ai dati il 5 agosto 2023 e il Responsabile della Protezione dei Dati Personali si è reso indisponibile all'esercizio dei diritti, rispondendo che ciò fosse a motivo degli uffici chiusi "per le ferie estive".

A seguito dell'impossibilità di esercitare i propri diritti, **Associato1** ha presentato reclamo al Garante della Privacy.

**Aggiornamento  
necessario – AG7**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello Studio non è stato ancora dato riscontro all'accesso ai dati personali di Associato1 né al reclamo.**

#### 4.2.4 Obblighi del MaaS Operator in relazione alla privacy

La *Manifestazione 2023* prevedeva tra gli obblighi dei *MaaS Operator* all'atto della manifestazione del loro interesse quello di "garantire il rispetto delle norme nazionali ed europolitane in materia di trattamento dei dati personali" (paragrafo 4). Infatti per svolgere le sue attività si menziona espressamente che il *MaaS Operator* "acquisisce, protegge, gestisce ed elabora i dati degli utenti (identità, utilizzo, pagamento) in conformità con le norme stabilite dal Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR")" (ivi).

L'obbligo stabilito dal procedimento è così stringente che l'accordo prevede la possibilità del recesso in caso di "mancato rispetto degli obblighi di cui al Paragrafo 4 del presente Avviso" (paragrafo 9).

Alla luce di quanto emerso nello *Studio*, e cioè di una durata eccessiva del trattamento, della presenza di trackers non dichiarati, di un numero esorbitante di autorizzazioni dell'app (cfr *Studio 7.3*) indicate come pericolose o speciali nonché dell'uso da parte del provider di un framework con una profilazione altamente pervasiva ed infine dell'inerzia nel consentire l'esercizio dei diritti da parte degli interessati, si può ragionevolmente ipotizzare la non conformità dell'app agli obblighi del *MaaS Operator* stabiliti in *Manifestazione 2023*.

#### 4.3.1 Contesto del trattamento dei dati nella sperimentazione MaaS e valutazione d'impatto

Poiché il MaaS rappresenta essenzialmente una proposta commerciale, è evidente che le società coinvolte hanno tutto l'interesse a trarre il maggior vantaggio possibile dall'utilizzo dell'app che, non è mai troppo ricordarlo, deve monetizzare per il tempo più lungo possibile ogni singolo dettaglio a cui può accedere. Ancor più nella sperimentazione, alla partecipazione della quale sembra che i *MaaS Operators* si siano impegnati *con oneri esclusivamente a proprio carico* (cfr *Studio 7.1*) e si scambino i dati degli Utenti (cfr *Studio 7.6.2*).

Tutto ciò porta a pensare di essere in presenza di un **complesso sistema** di trattamento dei dati, dove la somma dei singoli trattamenti non rappresenta necessariamente il risultato finale. Nel considerare un qualsiasi sistema complesso in cui vengono acquisiti, conservati e scambiati grandi volumi di dati e che si propone di raggiungere una platea di Utenti la più ampia possibile è chiaro che la forza dell'intero sistema risiede nella forza dell'anello più debole della catena.

Un simile **sistema complesso di trattamento dei dati** potrebbe condizionare pesantemente in termini di Privacy lo sviluppo del MaaS. Infatti tanto il volume di dati prodotto e scambiato sia durante la sperimentazione sia nella prevedibile fase di esercizio quanto la presenza di numerosi attori deputati al loro trattamento sono di tale portata da rendere impossibile per un Utente medio l'esercizio di un consapevole consenso e da renderlo di fatto uno degli anelli più deboli dell'ecosistema MaaS.

Al solo titolo di esempio, si elencano di seguito i soggetti che durante la sperimentazione trattano i dati degli Utenti, ciascuno con la propria specifica informativa circa il trattamento, con le proprie finalità e con i propri metodi, trattamenti i quali richiedono quasi tutti una specifica autorizzazione da parte degli interessati:

- Roma Capitale
- RSM
- Soggetti genericamente identificati presenti al paragrafo 7 dell'*Informativa MaaS* di Roma Capitale (soggetti la cui facoltà di accesso ai dati è riconosciuta da disposizioni di legge, normativa secondaria e comunitaria; collaboratori e consulenti di Roma Capitale, nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali; fornitori, compresi i Responsabili del trattamento dei dati; persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dell'attività di Roma Capitale)
- MaaS Operators (MooneyGo, ACI-Sara Go, Urbi, TABNET, WETAXI, UnipolMoveCity) singolarmente presi e in relazione tra di

- loro
- Soggetti relativi al cashback e identificati dal Regolamento (cfr *RSM10*):
  - ◆ Wetaxi S.r.l.
  - ◆ ACI Infomobility S.p.A.
  - ◆ ATI: Unipol Tech S.p.A; MaaS Global Oy
  - ◆ Movesion S.r.l.
  - ◆ Servizi in rete 2001 S.r.l.
  - ◆ ENVISION S.r.l.
  - ◆ URBANNext Sa S.r.l.
  - ◆ myCicero S.r.l.
  - ◆ YAP
  - ◆ Nexi Payments S.p.A.
  - ◆ Almaviva S.p.A.

Alla luce delle precedenti considerazioni parrebbe certamente opportuno se i vari attori dell'ecosistema MaaS si impegnassero in un'unica policy del trattamento dei dati afferenti all'ecosistema, sviluppando misure comuni di sicurezza e di rispetto della privacy in linea con la MaaS Alliance, approvassero un comune Codice di Condotta e si dotassero di un unico Titolare del Trattamento dei Dati con compiti di supervisione e di coordinamento.

Infine il trattamento dei dati tanto imponente della sperimentazione MaaS secondo il *Progetto Roma* (cfr *Studio 3.4.2*, in particolare “Modalità di monitoraggio degli utenti”) ricade almeno in alcune tipologie di trattamenti, soggetti al meccanismo di coerenza, da sottoporre a valutazione d'impatto (cfr *Tipologie trattamenti*).

Il 17 agosto è stato richiesto al Sindaco di Roma Capitale se per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale sia stata effettuata la *DPIA* prevista dal *Regolamento UE* art. 35 secondo le Linee Guida WP248rev.01.

**Aggiornamento  
necessario – AG8**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è stato ancora dato riscontro alla richiesta dell'Associazione.**

#### **4.3.2 Codice di Condotta**

Nel Codice di Condotta del *MaaS Market 2021* viene espressamente richiamato l'impegno all'*uso appropriato e sicuro dei dati trattati*, e non solo di quelli personali (cfr p. 11). L'impegno si concretizza in varie azioni:

- divulgare come si utilizzano i dati forniti e generati dagli Utenti
- rendere pubbliche le regole sulla privacy, in ottemperanza agli obblighi di legge e alle garanzie di anti-sorveglianza
- fornire informazioni agli Utenti su come il servizio produce un impatto sull'ambiente (in particolare per quanto riguarda le modificazioni climatiche)

- stabilire protocolli per avvisare immediatamente gli Utenti e l'intero ecosistema del MaaS di tutte le violazioni dei dati critici

Sotto tale prospettiva sono da considerare coinvolti non solo i *MaaS Operator*, ma anche i vari attori dell'ecosistema MaaS che in misura diversa a motivo del loro settore di competenza si trovano a condividere dati personali e di altra natura relativi all'utenza e alla clientela.

Alla data del presente Studio non sono note azioni specifiche attraverso le quali siano stati concretizzati gli impegni della MaaS Alliance; in particolare si lamenta l'assenza di un Codice di Condotta specifico per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale.

Di certo il ricorso ad un portale web di facile accesso da parte dell'utenza in cui

1. rendere pubblico in che modo l'ecosistema MaaS tratta i dati afferenti alla sperimentazione prima e all'eventuale esercizio dopo,
2. rendere visibili i flussi dei dati da e verso i diversi attori dell'ecosistema MaaS,
3. comunicare tempestivamente eventuali violazioni e in che punto del flusso sono avvenute,
4. consentire l'esercizio di diritti specifici di ogni singolo Utente per ciascun nodo del flusso

rientrerebbe nel più globale impegno di trasparenza e di collaborazione con l'utenza.

#### **4.3.3 Impegni dei diversi attori dell'ecosistema MaaS**

Non è quindi superfluo richiamare qui il ruolo di *Policy Maker* esercitato da Roma Capitale che prevede, tra le altre cose, la “*tutela [delle] esigenze dei cittadini*” (*Piano 2023 2.2.2*) e tra esse, per prime, vanno considerate le esigenze ad un trattamento dei loro dati rispettoso e definito.

Anche le offerte ATAC, che in veste di *MaaS Operator* “*acquisisce, protegge, gestisce ed elabora i dati degli utenti (identità, utilizzo, pagamento)*” (ivi), nonché l'offerta di servizi digitali all'Utente in termini di informazioni, di condivisione di servizi e di dati con terzi da parte dei *Transport Operators – Pubblici e Privati*, devono avvenire nel rispetto delle logiche di privacy e di sicurezza (ivi).

**Il ruolo speciale rivestito poi dal *MaaS Integrator Territoriale*, che si occupa principalmente del trattamento dei dati, anche quelli di transazione e pagamento, e si presenta come un collettore di informazioni (cfr Studio 3.1) gli impone di dedicare la maggiore attenzione possibile al trattamento dei dati personali in un sistema di regole a tutela, protezione e rispetto della Privacy dei city-users del MaaS chiare, condivise, accettate, controllabili.**

Gravi e diffuse anomalie nella sperimentazione MaaS presso Roma Capitale sono state evidenziate dallo *Studio* a livello sia delle Informativa della privacy, sia delle modalità di informazione dell'utenza, sia dell'esercizio dei diritti.

Si nota una certa mancanza di trasparenza circa l'effettiva titolarità dei dati e del loro trattamento nel rapporto tra Roma Capitale e RSM.

La privacy dell'app consigliata da RSM all'inizio della sperimentazione si dimostra carente sotto molti punti di vista: la durata del trattamento appare eccessiva, così come la quantità di dati raccolti e la presenza di trackers non dichiarati.

Allo stato attuale nessuno degli enti coinvolti sembra aver assunto formalmente il ruolo di Titolare del Trattamento della sperimentazione MaaS, coordinando l'attività degli altri soggetti e gestendo in modo unitario e coerente le informative privacy o le modalità di acquisizione dei dati e dei consensi, seguendo almeno il Codice di Condotta del *MaaS Market 2021*.

**Aggiornamento  
necessario**

**Si richiedono gli aggiornamenti AG7, AG8.**

## 5. Volontari della sperimentazione

---

### 5.0 Abstract

*Tra gli elementi portanti della sperimentazione MaaS spicca il gruppo dei volontari selezionati allo scopo. Il progetto della sperimentazione di Roma Capitale, infatti, si basa sull'analisi dei comportamenti dei volontari della sperimentazione e ne richiede un numero di grande rilievo.*

*È sembrato importante, perciò, dedicare una sezione all'approfondimento del reclutamento dei volontari e dei criteri e dei metodi di selezione, senza trascurare l'aspetto della comunicazione e della valorizzazione delle informazioni scambiate.*

[Sintesi conclusiva](#)

### 5.1.1 Numero di volontari

I criteri di selezione dei volontari della sperimentazione del MaaS sono espressi nel *Piano 2023* 2.4 e prevedono la suddivisione del campione coinvolto in alcune fasce di popolazione rappresentate da:

- viaggiatori per affari
- residenti/turisti verso destinazioni culturali e/o religiose
- addetti con spostamenti principali casa-lavoro
- studenti di scuole secondarie ed università
- utenti con esigenze di spostamenti per tempo libero
- utenti con esigenze speciali di mobilità/sosta
- utenti PRM (passeggeri a ridotta mobilità) per spostamenti lavoro-terapia-svago

Il numero di soggetti reclutati per ciascuna fascia di popolazione è stato esposto dall'Assessore alla Mobilità di Roma Capitale durante la riunione della *Commissione 2023* e viene sintetizzato nella seguente tabella 5.a:

Tabella 5.a – Fasce di popolazione del campione previsto

Fasce di popolazione	unità	% su totale
viaggiatori per affari	500	4,76
residenti verso destinazioni culturali e/o religiose	1500	14,29
turisti verso destinazioni culturali e/o religiose	1500	14,29
addetti con spostamenti principali casa-lavoro	1500	14,29
studenti di scuole secondarie	1500	14,29
studenti di università	1500	14,29
utenti con esigenze di spostamenti per tempo libero	1500	14,29
utenti con esigenze speciali di mobilità/sosta	500	4,76
utenti PRM (passeggeri a ridotta mobilità) per spostamenti lavoro-terapia-svago	500	4,76
<b>TOTALE</b>	<b>10500</b>	<b>100,02</b>

La dichiarazione dell'Assessore alla Mobilità rispecchia quanto previsto dal *Progetto Roma 1D.*, nel quale si indicava in *almeno 10.000 city-users* il numero complessivo dei volontari da coinvolgere.

Il 31 luglio 2023 il Presidente della Commissione capitolina Bilancio con un comunicato stampa ha annunciato l'approvazione della variazione di bilancio proposta dalla Giunta. La variazione stanZIA 10 milioni di euro per il biennio 2023-2024 in favore di ATAC per consentire ai giovani di viaggiare gratis sui

mezzi pubblici (cfr *Variazione 2023*).

Per quanto il 31 agosto sia stato comunicato che le famiglie dei giovani di età compresa tra gli 11 e i 19 anni dovranno comunque partecipare alla spesa dell'abbonamento (cfr *AD9*) non è ancora chiaro quale potrà essere l'impatto di tale evento sulla sperimentazione MaaS, che aveva previsto il reclutamento di 1.500 studenti di scuole secondarie. Non è nemmeno chiaro in che modo sarà possibile gestire la partecipazione al MaaS da parte di soggetti che non hanno la necessità di un abbonamento mensile e se saranno disponibili servizi *ad hoc*, come prevederebbe lo stesso progetto MaaS.

### **5.1.2 Individuazione dei cluster**

*“Per individuare i City Users con questi cluster, da marzo a aprile si predisporrà il questionario di registrazione con le informative sulla privacy; una volta ricevuti i questionari e i feedback tra marzo e giugno verrà realizzato il vero e proprio ingaggio degli utenti e a luglio verrà avviata la sperimentazione” (Assessore alla Mobilità di Roma Capitale alla Commissione 2023).*

Non vengono indicati i soggetti che si occupano della realizzazione del questionario, della selezione dei *City Users*, della elaborazione dei dati; non si nominano i KPI che saranno misurati dalla sperimentazione.

È comunque provato che il reclutamento e la selezione (“*il vero e proprio ingaggio*”) dei volontari non sono avvenuti tra marzo e giugno, mentre si sono protratti anche durante i mesi di luglio e di agosto 2023 (cfr *Studio 5.4*).

Dal canto suo, in relazione alle informazioni circa il campione selezionato, RSM sostiene di non essere in grado di produrre la documentazione relativa a *Responsabile e componenti del gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale nonché copia e fonte dei KPI stabiliti dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale relativi al progetto MaaS For Italy in quanto il Tavolo Scientifico titolare di tali dati è promosso dal Dipartimento Trasformazione Digitale afferente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri*; dunque i dati richiesti non sono in possesso di RSM (cfr *FOIA1*).

Tuttavia il Dipartimento per la Trasformazione Digitale ha dichiarato che i dati relativi ai “*nominativi dei Responsabili e dei componenti del Gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario base per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale e del Gruppo di lavoro che ha selezionato i volontari candidati alla sperimentazione [sono] in possesso di un’Amministrazione diversa*” (*FOIA3*). Per tale ragione “*ha provveduto ad inoltrare l’istanza al Comune di Roma*”.

Il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti dello stesso Comune, investito della richiesta di accesso agli atti da parte dell’Associazione, ha quindi rivolto a RSM *la nota pervenuta al Gabinetto del Sindaco* chiedendo di *fornire le informazioni richieste all’istante e per conoscenza allo scrivente Dipartimento nonché al Gabinetto del Sindaco (Riscontro 11/8)*.

**AG9 – Aggiornato**

Con il FOIA6 RSM ha dato riscontro alle richieste, confermando che “Responsabile e componenti del gruppo di lavoro che ha realizzato il questionario per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale” sono informazioni in possesso del Dipartimento per la Trasformazione Digitale. Il quale, tuttavia, aveva già rinvio a Roma Capitale la richiesta.

In considerazione di questo rimpallo di titolarità delle informazioni, non è stato effettivamente possibile accertare chi abbia realizzato il questionario base della sperimentazione, come anche chi abbia selezionato i volontari.

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter e da Facebook. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

### 5.2.1 Annuncio dell'inizio della sperimentazione e del reclutamento dei volontari via social

Il primo annuncio dell'inizio della sperimentazione e del reclutamento dei volontari è stato dato il 27 giugno 2023 sul sito rispettivamente di Roma Capitale (cfr RC1) e di RSM (cfr RSM7). Il reclutamento dei volontari è stato effettuato tramite avvisi pubblici anche sui social. Il primo avviso su Twitter risale al 28 giugno 2023



<https://twitter.com/romamobilita/status/1674009435000442880>

in contemporanea con il primo avviso su Facebook, i due principali social utilizzati da RSM

**Roma Mobilità**  
26 giugno · 🌐

E' ora possibile proporsi per la fase sperimentale del #MAAS (Mobility As A Service) di Roma. Tra chi compilerà il questionario online verranno scelte 10mila persone - per garantire un'equilibrata rappresentanza di cittadini, studenti e turisti - seguendo le linee guida dettate dal [Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti](#).

📄 **COMPILA:**  
<https://romamobilita.it/it/indagine-maas>

? **COSA E':**  
<https://romamobilita.it/it/progetti/maas>



**MaaS Mobility as a Service**

Partecipa alla sperimentazione 

ROMA  **MaaS**  
FOR ROMA

👍 10      Commenti: 10    Condivisioni: 3

<https://www.facebook.com/romamobilita/posts/pfbid0CSefyqh5cVhCAywdykjEn4ehYp1MiBubfkuJxTHv3skkZ7Xvq2ujE9FM3hoM58y2l>

Nonostante la finestra di tempo per il reclutamento fosse fissata tra marzo e giugno 2023, è stato possibile inviare il form di iscrizione anche nei mesi successivi e partecipare alla selezione attraverso la compilazione del questionario online (cfr *Studio 5.4*).

Al momento del reclutamento e della selezione non sono state fornite ai volontari ulteriori istruzioni oltre quelle, molto limitate, presenti nella pagina dedicata al progetto sul sito RSM (cfr *RSM3*). I volontari sono stati informati da RSM via email ([non-rispondere@romamobilita.it](mailto:non-rispondere@romamobilita.it)) di essere stati selezionati per la sperimentazione (cfr *Notifica*).

In tale occasione non è stata rilasciata nessuna informazione intorno alle operazioni da svolgere, se non quella di scaricare l'app di un MaaS Operators all'URL

<https://romamobilita.it/it/maas-operators>

Tale link è comunque disponibile in chiaro per tutti gli Utenti, anche non

selezionati, come attestato via Twitter.



<https://twitter.com/mangr0vius/status/1678329569814761473>

Nessun'altra istruzione è stata rilasciata intorno alle attività – presumibilmente complesse – che attendessero i volontari. Inoltre ai volontari non sono stati chiariti sufficientemente gli obiettivi della sperimentazione e le modalità di monitoraggio degli Utenti della sperimentazione stessa (cfr *Studio 3.4.2, 3.4.5*).

### 5.2.2 Incentivi alla sperimentazione MaaS

Il progetto MaaS ha previsto nella sperimentazione un sistema di incentivazione diretta alla domanda degli Utenti. L'analisi dell'avvio delle sperimentazioni, sviluppata in *Progetto Roma 2A.*, quantificava i costi degli incentivi in 1.250.000,00 €, pari a un rimborso teorico di circa 119,00 € per ciascuno dei 10.500 volontari previsti.

Secondo il progetto l'incentivazione tramite il cashback prevede il rimborso di un importo oscillante tra il 30% e il 40% di quanto effettivamente speso; se si tiene ferma la cifra teorica di 119,00 € per ogni sperimentatore, quanto effettivamente speso da ciascun volontario si deve collocare tra 397,00 € e

297,50 €, a partire dal primo acquisto effettuato con la sperimentazione MaaS fino al termine della stessa. A tal proposito sembrerebbe utile in uno Studio ulteriore effettuare il monitoraggio degli impatti socio-economici relativi alle spese effettive degli utenti selezionati per la sperimentazione – siccome si tratta di valutazione comunque inserita nella sperimentazione (cfr *Studio* 3.2, 3.4.4, 6.2) –, non solo allo scopo di verificare la congruità del finanziamento richiesto ed ottenuto da Roma Capitale per l’incentivazione della sperimentazione ma anche per delineare la cornice più reale possibile entro cui si realizzerebbe il futuro MaaS.

Il meccanismo di incentivazione è stato affidato all’app YAP, come segnalato nella email di comunicazione della selezione; app e codice di promozione erano stati collegati al link

<https://promo.yap.io/RSM-AIMGWRTZ>

Tuttavia solo il giorno 20 luglio 2023 RSM informava gli Utenti via email di un errore e inviava “il codice corretto per ricevere il cashback” tramite l’app YAP seguendo il link

<https://yap.io/promo/RSM-AIMGWRTZ>

(cfr *Codice*). Nonostante la email di correzione, alcuni Utenti hanno lamentato disservizi con il codice promozionale in modo documentato fino agli inizi di agosto 2023 e si sono rivolti all’assistenza YAP per ottenere informazioni che RSM non era stata in grado di fornire. Tuttavia gli esiti si sono dimostrati insoddisfacenti.



<https://twitter.com/tottina82/status/1686273850634309632>

Nello scambio con @romamobilita viene espressamente richiesto dalla Utente se esiste un “servizio di assistenza dedicato”.



<https://twitter.com/tottina82/status/1682135936719638528>

In un precedente dialogo, rispondendo alla Utente circa 12 ore dopo la richiesta, non viene fatto cenno all’*“help desk”* che il Regolamento 8.1 annunciava come servizio di RSM *“per gli aspetti relativi alla gestione del profilo utente e del Programma”* (cfr RSM10) e si rinvia all’assistenza di NEXI. Non si è in grado di stabilire se l’*“help desk”* dedicato sia effettivamente operativo.

L’esistenza di un *“regolamento degli incentivi”* legati alla sperimentazione MaaS era segnalata sul sito di RSM (cfr RSM3). Tuttavia la pagina al link segnalato è risultata inesistente almeno fino alla data del 4 agosto 2023 (cfr RSM5) mentre il Regolamento è stato reso disponibile, dopo un periodo di tempo imprecisato, certamente il 26 agosto 2023 (cfr RSM10). Della variazione della disponibilità non è stata data comunicazione da parte di RSM.

L’analisi dettagliata dell’app per il cashback richiede ulteriori approfondimenti che non sono oggetto dello *Studio*.

### **5.2.3 Invio del questionario base dell’indagine ex ante e reazioni di RSM**

Al fine di ricostruire i primi due mesi di sperimentazione (luglio-agosto 2023) si sono raccolte le testimonianze di alcuni Associati e di alcuni Utenti che hanno inviato il questionario base in tempi diversi. Si è così giunti alla distinzione tra due *“periodi”* temporali diversi.

I *“periodi”* temporali sono stati definiti in modo uniforme sulla base delle testimonianze dirette raccolte tra gli Utenti che hanno compilato il questionario e hanno ricevuto una email di sollecito per l’iscrizione alla

newsletter di RSM (cfr *Studio* 5.3), evento documentato fino al 31 luglio.

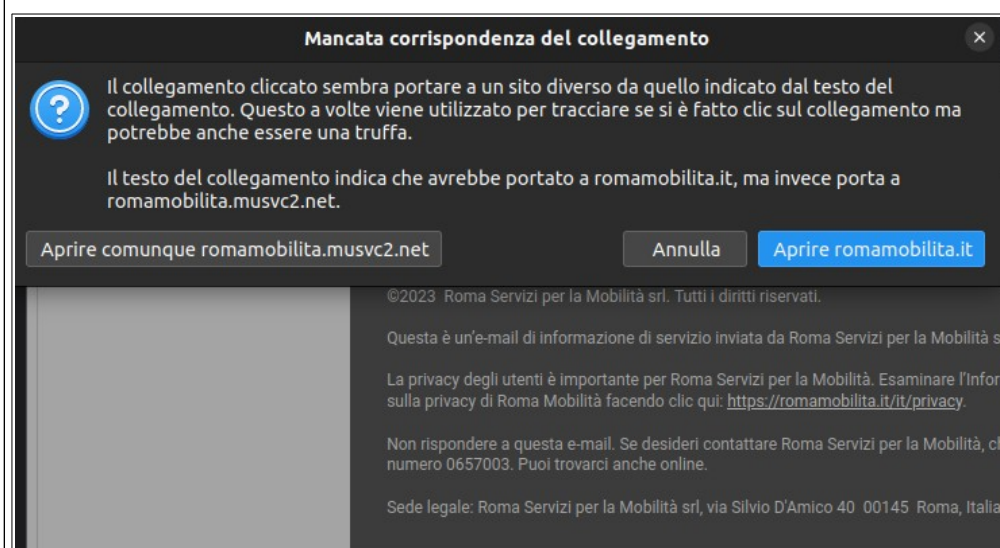
La tabella 5.b sintetizza le fasi del processo di reclutamento e di selezione che è stato possibile ricostruire sulla scorta delle esperienze di alcuni Associati e di alcuni Utenti.

Tabella 5.b – Fasi di reclutamento e di selezione

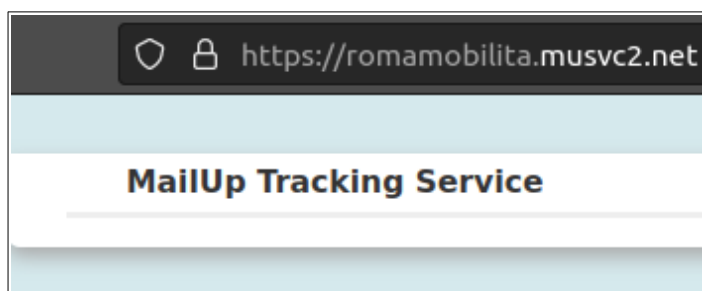
Periodo	Istruzioni e CRM	Informativa privacy	Email di ricevuta	Email di non selezione	Email di sollecito
27/06/23 31/07/23	NO	NO	NO	NO	SÌ
01/08/23 31/08/23	NO	parziale	SÌ	NO	NO

Sembra confermato che fino alla stessa data gli Utenti non ricevessero nessuna comunicazione di ricevuta dell'invio del questionario. È invece documentato il caso di **Associato2** che alla data 9 agosto 2023 inviando la richiesta di partecipazione alla sperimentazione ha ricevuto email di conferma dall'indirizzo [digitalmedia@romamobilita.it](mailto:digitalmedia@romamobilita.it), nella quale comunque manca ogni riferimento alla privacy (cfr *Studio* 4.1).

Allo stesso **Associato2** è stata comunicata la selezione per la sperimentazione MaaS in data 24 agosto 2023. Nella email di comunicazione è presente un link alla pagina della privacy, cliccando sul quale si viene indirizzati ad un collegamento diverso da quello del testo.



Il collegamento risulta essere il tracking non segnalato di musvc2.net, un dominio di servizio utilizzato dai clienti MailUp per includere immagini e link nelle proprie comunicazioni. MailUp è un fornitore di servizi di posta elettronica che supporta l'email marketing basato su autorizzazioni.



Nel caso del sito di RSM sembra che il tracker sia connesso all'invio della newsletter (cfr *Studio 5.3*).

Non è chiaro se in caso di mancata risposta all'invio del questionario base l'Utente non sia stato selezionato per la sperimentazione, né cosa accade dei dati conferiti dall'Utente al momento della compilazione del questionario base, nel caso l'Utente non venga selezionato per la sperimentazione. Non è chiaro se i dati conferiti saranno comunque usati per i fini statistici della sperimentazione sia che l'Utente non venga selezionato, sia in caso di silenzio riguardo alla selezione del candidato.

In generale, attraverso l'Informativa agli interessati è noto solamente che *“i dati personali... saranno conservati per il solo tempo necessario all'organizzazione e all'esecuzione della sperimentazione e comunque non oltre 5 mesi dal momento della rilevazione e comunque per il tempo strettamente necessario per la gestione di possibili ricorsi\contenziosi”*.

*“Per rendere efficace l'individuazione del campione di utenti”* il progetto prevedeva di definire accordi *“con atenei, grandi aziende del territorio, associazioni di categoria, istituzioni ecc”* in modo che *“tra i partecipanti [fosse] scelto il campione che consente di rappresentare al meglio le indagini previste”* (*Piano 2023 2.4*).

Come descritto in *Studio 3.3.2* sono stati interpellati i diversi soggetti menzionati nel *Progetto Roma* al fine di stabilire che tipo di accordi fossero stati sottoscritti in merito alla sperimentazione MaaS. Alla data dello *Studio* non è stata ricevuta risposta.

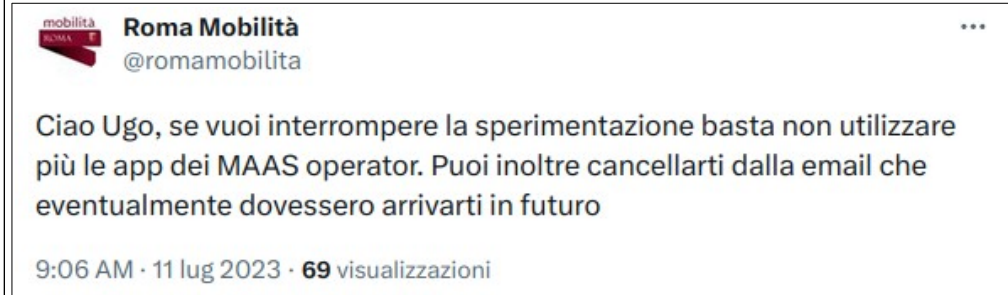
È stato altresì presentato *FOIA* a RSM in data 15/08/23 per conoscere accordi sottoscritti con atenei, grandi aziende del territorio, associazioni di categoria, istituzioni, agenzie specializzate e ogni altro soggetto previsto nel *Piano 2023*. Alla data dello *Studio* non è stata ricevuta risposta.

**Aggiornamento  
necessario – AG10**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è stato ancora possibile conoscere gli accordi intercorsi tra Enti di Roma Capitale e altri Enti (cfr **AG4**).**

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

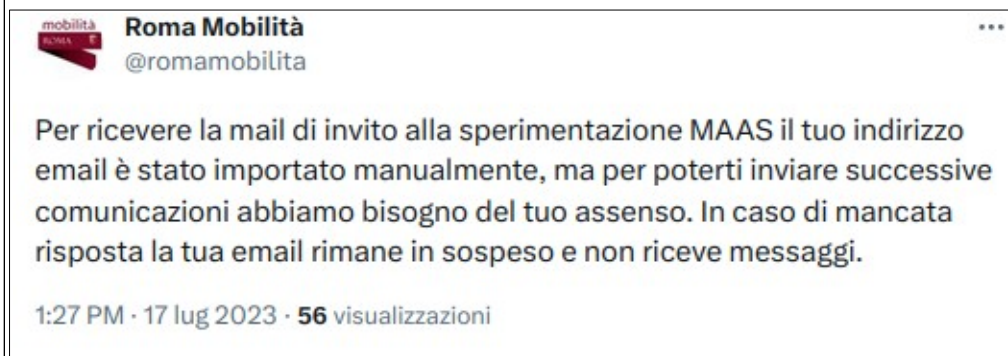
Non pare sia stata prevista la possibilità di recesso dalla sperimentazione. I volontari, perciò, stando a quanto dichiarato da RSM attraverso il suo account Twitter @romamobilita, possono “interrompere la sperimentazione basta non utilizzare più le app dei MAAS operator”. Inoltre è possibile “cancellarsi dalla email” che eventualmente dovessero arrivare in futuro (sic!).



<https://twitter.com/romamobilita/status/1678662109734014978>

Dalla dichiarazione di RSM non è chiaro se, interrompendo l'utilizzo dell'app dei MaaS operator, contestualmente si cancellino tutti i dati conferiti in sede di indagine *ex ante*. In nessun altro documento è presente un chiarimento al riguardo. È invece dimostrato che l'app MooneyGo, vuoi per le sue modalità di trattamento dei dati personali (cfr *Studio 4.2*), vuoi per l'esperienza diretta degli Utenti (cfr *Studio 7.3*) non cessa di conservare i dati conferiti nemmeno in caso di disinstallazione dell'applicazione.

L'opzione della “cancellazione dalla email” sembra collegata ad un problema riscontrato inizialmente da vari Utenti, circa l'invio ripetuto di email di sollecito da parte di RSM ([newsletter@romamobilita.it](mailto:newsletter@romamobilita.it)) a quegli Utenti che non avessero richiesto la sottoscrizione alla newsletter.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1680902071875424257>

La comunicazione sul social, tuttavia, si presenta non chiara e non esplicativa. Infatti pare che in assenza di risposta, la email rimanga solo in sospeso senza ricevere messaggi, ma non venga cancellata dal sistema.

Inoltre il sollecito all'iscrizione alla newsletter dipende da una *importazione manuale* dell'indirizzo di posta elettronica non è chiaro in esecuzione di quali disposizioni interne materialmente da chi adempiute per il solo fatto che l'Utente ha preso contatto con RSM, come viene precisato nella email: *“Ricevi questo messaggio perché hai compilato un modulo o hai richiesto l'iscrizione ad una delle nostre liste. Se non confermi, non verrai iscritto alla nostra lista”* (cfr *Sollecito*).

In effetti, come dimostrato da *Studio 5.2.3*, l'inserimento della email per la sottoscrizione della newsletter sembra essere automatizzato da un servizio non segnalato.

Il Piano 2023 2.4 prevedeva il coinvolgimento di circa 10.000 volontari; l'Assessore alla Mobilità di Roma Capitale precisava che i volontari avrebbero raggiunto 10.500 unità (*Commissione 2023*).

Alla data del 14 luglio 2023 il numero di volontari selezionati per la sperimentazione del MaaS di Roma Capitale era pari a 604 unità (cfr *FOIA1*).

Si deve precisare che in *Indirizzi 2022 1*, ricordando i traguardi posti in attuazione del sub-Investimento 1.4.6 del PNRR e cioè “*tre progetti pilota finalizzati a sperimentare le soluzioni di mobilità come servizio in città metropolitane tecnologicamente avanzate*”, si fissava pure il limite minimo del numero di volontari da selezionare: “*ogni progetto pilota deve essere aperto a un minimo di 1000 utenti, che potranno accedervi su base volontaria e a proprie spese e fornire una valutazione individuale*”.

Sembra importante osservare al riguardo che il *Progetto Roma 1D*. (p. 4) si impegnava a coinvolgere nella sperimentazione *almeno 10.000 city-users*. In relazione a tale impegno progettuale, Roma Capitale ha ricevuto dalla Commissione di cui al *Decreto 4/2022* il punteggio massimo, pari a 5 punti. In pari tempo, Roma Capitale stimava i costi della sperimentazione “*proporzionali al numero di utenti, dati trattati e servizi ITC necessari*” (*Progetto Roma 1E.*; neretto non nel testo).

È pacificamente ammesso che alla data del 14 luglio 2023 la sperimentazione MaaS a Roma non solo non abbia raggiunto gli *almeno 10.000 city users* a cui Roma Capitale si era impegnata, ma non abbia raggiunto nemmeno il numero minimo di volontari fissato a 1.000 unità da *Indirizzi 2022* per la sperimentazione stessa.

Si osserva che il reclutamento dei volontari (iscrizione e indagine *ex ante*) è rimasto attivo almeno fino al 31/08/2023 e che la selezione si è protratta certamente fino al 24 agosto, data in cui **Associato3** ha ricevuto la email di comunicazione.

Tale evenienza pone oggettivamente la questione intorno alla validazione delle selezioni effettuate, all'elaborazione dei dati e alla valutazione della sperimentazione, in relazione ai tempi e alle modalità previste dal progetto e in relazione agli indicatori da misurare (cfr *Studio 3.4.4*).

Il 15 agosto è stata inoltrata una richiesta a RSM per conoscere il numero di volontari selezionati alla data del 14 agosto, suddivisi per fasce di popolazione.

Nella seguente tabella 5.c è possibile leggere un riepilogo della situazione dei volontari selezionati per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale fino al 14 agosto 2023.

Tabella 5.c – Volontari della sperimentazione MaaS

Fasce di popolazione	Volontari		
	progetto	14/07/2023	14/08/2023
viaggiatori per affari	500	sconosciuto	In attesa di risposta
residenti verso destinazioni culturali e/o religiose	1500	sconosciuto	
turisti verso destinazioni culturali e/o religiose	1500	sconosciuto	
addetti con spostamenti principali casa-lavoro	1500	sconosciuto	
studenti di scuole secondarie	1500	sconosciuto	
studenti di università	1500	sconosciuto	
utenti con esigenze di spostamenti per tempo libero	1500	sconosciuto	
utenti con esigenze speciali di mobilità/sosta	500	sconosciuto	
utenti PRM (passeggeri a ridotta mobilità) per spostamenti lavoro-terapia-svago	500	sconosciuto	
<b>volontari selezionati</b> <b>TOTALE</b>	<b>10500</b>	<b>604</b>	
domande respinte	-	sconosciuto	
ritirati dalla sperimentazione	-	sconosciuto	
<b>domande esaminate</b> <b>TOTALE</b>	<b>-</b>	<b>sconosciuto</b>	

**Aggiornamento  
necessario – AG11**

Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è ancora pervenuta risposta circa il numero dei volontari selezionati al 14 agosto e non è possibile sapere quale obiettivo sia stato raggiunto in relazione ai volontari della sperimentazione del MaaS di Roma Capitale.

Le comunicazioni rilasciate da Roma Capitale e da RSM circa la sperimentazione MaaS sono apparse tardive e senza particolare capacità di coinvolgimento dell'utenza. Le informazioni rese si sono limitate per lo più a ricopiare passaggi dei progetti e dei piani pubblicati dalle Amministrazioni. Nonostante fosse previsto l'*ausilio di agenzie specializzate* per la comunicazione, non è parso si sia ricorso a tale genere di supporto.

È dimostrato che la selezione dei volontari è avvenuta anche dopo il dichiarato inizio della sperimentazione MaaS di Roma Capitale e che il numero di volontari selezionati per la sperimentazione non ha raggiunto gli obiettivi del *Progetto Roma*.

I volontari selezionati, poi, non hanno ricevuto adeguate istruzioni e la necessaria assistenza per la realizzazione di una sperimentazione efficace.

Alla data dello *Studio* nessuno tra gli Enti consultati è stato in grado di fornire informazioni complete, puntuali, precise e affidabili su chi abbia individuato il campione di utenti. Non è stato possibile risalire ad accordi realmente sottoscritti *con atenei, grandi aziende del territorio, associazioni di categoria, istituzioni ecc*, oltre le dichiarazioni presenti nei vari Documenti.

Non essendo stato raggiunto un adeguato livello di conformità al piano operativo, si avverte la sensazione che gli Utenti volontari della sperimentazione siano utilizzati più nel ruolo di *cavie* che in quello di *sperimentatori*.

**Aggiornamento  
necessario**

**Si richiedono gli aggiornamenti AG9, AG10, AG11.**

## 6. Questionario base

### 6.0 Abstract

*Il presente Studio, interrogandosi sulle fasi iniziali della sperimentazione MaaS, ha cercato di comprendere da quali soggetti sia stato realizzato il questionario base, somministrato nell'Indagine ex ante, e quali indicatori intendesse misurare.*

*Si è cercato, inoltre, di comprendere in che modo sarà possibile calcolare attraverso la sperimentazione i KPI previsti a livello nazionale.*

[Sintesi conclusiva](#)

RSM ha messo a disposizione il *Questionario base* per l'indagine *ex-ante* della sperimentazione MaaS di Roma Capitale.

Alle altre cinque città coinvolte nella sperimentazione è stato richiesto:

- se è stata effettuata una indagine *ex-ante* con la somministrazione di un questionario per la selezione dei volontari della sperimentazione MaaS
- se il questionario è stato somministrato, da quale soggetto è stato realizzato e quando
- se il questionario è stato somministrato, da quale soggetto è stato somministrato e quale soggetto ha effettuato la selezione dei volontari
- ovvero, se non è stato somministrato nessun questionario, le modalità di selezione dei volontari;
- in caso di somministrazione di un questionario, copia del questionario somministrato per l'indagine *ex-ante* della selezione dei volontari della sperimentazione MaaS

La successiva tabella 6.a riassume gli esiti della richiesta.

Tabella 5.a – Esiti richiesta questionario indagine *ex-ante*

<b>Soggetto</b>	<b>Data richiesta</b>	<b>Data risposta</b>	<b>Esito</b>
Comune di Bari	19/08/23		In attesa di risposta
Comune di Firenze	19/08/23		In attesa di risposta
Comune di Milano	19/08/23	05/09/23	Invio dati richiesti; rinvio ai moduli online per la consultazione del questionario
Comune di Napoli	19/08/23		In attesa di risposta
Comune di Torino	19/08/23		In attesa di risposta

#### **AG12 - Aggiornato**

Il Comune di Milano, rispondendo alla richiesta dell'Associazione, ha fornito i seguenti dati:

- il Comune ha somministrato un questionario dell'indagine *ex-ante* contestualmente alla richiesta di partecipazione alla sperimentazione;
- il questionario “è stato predisposto nell'ambito del Tavolo Scientifico costituito ad hoc dai referenti del Dipartimento per la Trasformazione Digitale”;
- i cluster individuati sono quattro e la selezione avviene da parte del sottoscrittore, che compila uno dei quattro moduli predisposti nella

pagina AD10.

Il Comune di Milano non ha allegato alla risposta il questionario somministrato, rinviando alla consultazione dei quattro moduli: *“Si avverte della possibilità di visionare i quattro moduli di domanda effettuando l’accesso attraverso SPID o CIE, ciò a prescindere dall’effettiva appartenenza alle categorie di volontari prestabilite e dal completamento dell’istanza”*. L’operazione di consultazione, invero piuttosto macchinosa, esula dai fini dello *Studio* e pertanto non è stata eseguita.

**Aggiornamento  
necessario – AG12**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è ancora pervenuta risposta all’Associazione da parte degli altri soggetti interpellati.**

**AG13 - Aggiornato**

È quindi accertato che, almeno per il Comune di Milano, il questionario è stato realizzato dal Tavolo Scientifico del Dipartimento per la Trasformazione Digitale ed è stato somministrato direttamente dal Comune di Milano, con una selezione effettuata a monte dagli stessi partecipanti.

Si deve ricordare che il medesimo Dipartimento in relazione ad una analoga richiesta da parte dell’Associazione relativa a *“nominativi del Responsabile e dei componenti del Gruppo di Lavoro che ha realizzato il questionario base per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale”* e a *“nominativi del Responsabile e dei componenti del Gruppo di Lavoro che ha selezionato i volontari candidati alla sperimentazione”* ha rinviato la documentazione a Roma Capitale in quanto si tratta *“di dati e informazioni di competenza di codesto Comune di Roma”*, che Roma Capitale ha inviato la documentazione a RSM e che RSM sostiene che la titolarità sia del Dipartimento (cfr *Studio* 5.1.2).

**Aggiornamento  
necessario – AG13**

**Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è ancora possibile completare le informazioni intorno a chi ha redatto il questionario e a chi si è occupato della selezione dei volontari.**

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

Secondo RSM “il questionario base... permette di calcolare i KPI individuati e forniti nelle Linee Guida dal Ministero” (cfr RSM4).

RSM ha indicato il professor Ernesto Cipriani come referente “per la certificazione dei dati raccolti tramite il questionario” (cfr Studio 3.2). Non è stato possibile tuttavia comprendere in che modo e da chi saranno elaborati i dati raccolti.

Riguardo alla valutazione della sperimentazione, come detto questa “mirerà a cogliere gli impatti sulle categorie essenziali del PNRR in merito alla mobilità sostenibile e ai servizi MaaS integrati... ed al sistema dei KPI presenti nelle Linee Guida del progetto MaaS4Italy”.

Le Linee Guida sono menzionate più volte da RSM. Nell’avviso pubblico su Facebook (cfr Studio 5.2.1) RSM precisa che sono state dettate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Dal suo account Twitter, alla sollecitazione di un Utente che chiedeva il link a tale documento, RSM ha risposto rimandando al sito del Dipartimento per la Trasformazione Digitale.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1688525846653616128>

Nella sezione del sito linkata, però, è assente qualsiasi riferimento a un documento del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti denominato “Linee Guida”.

RSM da parte sua dichiara di non essere in grado di produrre documentazione relativa ai KPI in quanto “titolare del dato è il Dipartimento Trasformazione Digitale afferente alla Presidenza del Consiglio dei Ministri”, dimostrando indirettamente di non essere a conoscenza di quanto dovrebbe essere misurato attraverso il questionario base erogato dal suo sito web e attraverso la sperimentazione. Tuttavia nei KPI MaaS4Italy è ben identificato il soggetto che deve calcolare i 24 KPI della sperimentazione MaaS, e cioè il “Comune”. Il dettaglio dei KPI è stato affrontato in Studio 3.4.4.

Allo stato delle acquisizioni dello Studio né Roma Capitale né RSM hanno

sufficientemente chiarito in che misura sono consapevoli di ciò che intendono valutare, del modo in cui lo faranno e degli indicatori della sperimentazione.

**Aggiornamento  
necessario – AG14**

Alla data di pubblicazione della versione 1.0 dello *Studio* non è ancora possibile comprendere chi valuterà i dati raccolti e in base a quale criteri saranno valutati.

Con le conoscenze alla data dello *Studio* non si è in grado di definire con certezza relativamente a Roma Capitale chi ha realizzato il questionario base per l'indagine *ex ante*, chi si è occupato della selezione dei volontari, chi valuterà i dati raccolti e in base a quali criteri saranno valutati.

Nel caso del Comune di Milano si è stabilito che il questionario è stato realizzato dal Tavolo Scientifico del Dipartimento per la Trasformazione Digitale e che, somministrato dallo stesso Comune, ha riguardato quattro cluster selezionati a monte dagli stessi partecipanti alla sperimentazione.

**Aggiornamento  
necessario**

**Si richiedono gli aggiornamenti AG12, AG13, AG14.**

## 7. App e funzionalità

### 7.0 Abstract

*Il progetto MaaS ha una natura essenzialmente commerciale. Il suo intento innovativo è quello di mettere in competizione tra loro diversi produttori di servizi di mobilità i quali, attraverso un'app, permettano all'Utente di pianificare il viaggio sfruttando possibilità diverse di spostamento e di pagare in app le soluzioni scelte.*

*Si sono dunque volute approfondire le specifiche della prima app consigliata da RSM per la sperimentazione MaaS di Roma Capitale.*

*Si è riservata una sezione specifica alla presentazione delle app che sono state aggiunte in corso di sperimentazione.*

[Sintesi conclusiva](#)

Attraverso la *Manifestazione 2023* è stata svolta una procedura per individuare i soggetti interessati alla funzione di *MaaS Operator* nella sperimentazione di Roma Capitale sviluppando app di loro proprietà. Ai candidati era richiesto, tra le altre cose, di erogare i servizi nella modalità e per i segmenti di domanda che “*gli Operatori MaaS riterranno opportuni*” (paragrafo 2). Tale formulazione ha lasciato presagire che l’attenzione verso gli Utenti fosse in realtà piegata alle opportunità degli operatori. Del resto, nel quadro complessivo dell’avviso non si comprende a quale tipo di remunerazione potrebbero aspirare gli operatori, ai quali infatti si chiede di essere “*disposti, con oneri esclusivamente a proprio carico, a favorire e sviluppare il progetto Maas*” (Premessa, comma 3).

RSM afferma che “*gli utenti del servizio [MaaS] potranno spendere meno per i loro spostamenti, diminuirne i tempi, muoversi in maniera più sicura, grazie al fatto che potranno sempre avere informazioni aggiornate in tempo reale sulla situazione del percorso che stanno compiendo*” (cfr RSM3).

Senza precisare rispetto a quale sistema di riferimento *gli utenti del servizio MaaS potranno spendere meno per i loro spostamenti*, tra i vantaggi immediati “*è previsto un cashback (pari al 30% o 40% dell'importo del viaggio)*” (cfr Studio 5.2.2).

Per partecipare alla sperimentazione e godere dei vantaggi dichiarati, occorre acquistare “*un abbonamento mensile ad uno dei MAAS Operator autorizzati, l’utente [potrà] pianificare il proprio viaggio su una piattaforma software che in automatico propone – e permette di prenotare – tutti i mezzi necessari, sia pubblici che privati (treni, bus, taxi, car e bike sharing) per compiere il percorso. Oltre naturalmente alla propria destinazione, a seconda delle opzioni proposte dalla applicazione, ogni persona può indicare preferenze sul mezzo da utilizzare, orario dello spostamento e così via; sarà poi la app a suggerire la combinazione più efficace e conveniente, integrando le diverse opportunità utilizzabili. Queste piattaforme lavorano con l’obiettivo di ottimizzare i tempi, ma anche di paragonare i costi e tengono addirittura conto delle condizioni meteo. A questo punto, una volta individuato ciò che si preferisce fare, mediante lo stesso sistema si potrà prenotare e pagare per la soluzione prescelta*” (cfr RSM3).

Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.

Il 27 giugno 2023 RSM ha annunciato: “*alla sperimentazione prenderanno parte 8 MaaS operator (Aci Infomobility, Envision, urbanNext, MooneyGo, Tabnet, UnipolMove, Movevision, Wetaxi)*” (RSM7).

Tuttavia nei primi giorni della sperimentazione risultava disponibile un’unica app dedicata, quella di MooneyGo, come testimoniato via Twitter da vari Utenti. Poiché l’app è stata realizzata dal MaaS Operator, RSM dichiara di non essere in grado di dare informazioni circa le sue funzionalità, nonostante il riconosciuto ruolo della stessa Agenzia quale *MaaS Integrator Territoriale* e quale *Coordinatore del progetto MaaS per conto di Roma Capitale*.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1678659838480625664>

Per quanto RSM reclaims di non essere interlocutore per l’app MooneyGo nonostante il riconosciuto ruolo dell’Agenzia nella sperimentazione MaaS, c’è però da osservare che la collaborazione dell’Agenzia con la Società realizzatrice di MooneyGo e di Mycicero, da cui la prima deriva, è documentata almeno fin dal 2015 (cfr *Studio 4.2.1*). Il legame tra RSM e la Società potrebbe essere proseguito anche per l’app MooneyGo, dal momento che non pochi Utenti hanno notato la continuità di fatto tra le due applicazioni “*senza cambiare nulla*”, come nell’esempio che segue.



<https://twitter.com/logansette/status/1678821915236921346>

Per inciso, è documentato che l’app MooneyGo ha dato luogo a diverse

segnalazioni degli Utenti per la sua scarsa efficienza ai tornelli delle Metropolitane.

 <p><b>Massimiliano</b> @dajeMissile</p> <p>@InfoAtac metro A subaugusta, da lunedì (già segnalato con altro tweet) tornello con QR code transennato e mai trovato personale in guardiola per entrare con abbonamento MooneyGo. Quando risolvete? Oppure fate stare il personale in guardiola per consentire accesso, grazie!</p> <p>8:28 PM · 28 giu 2023 · 40 visualizzazioni</p> <p><a href="https://twitter.com/dajeMissile/status/1674122693757620230">https://twitter.com/dajeMissile/status/1674122693757620230</a></p>	 <p><b>Fotismo militante</b> @JacSa193</p> <p>MooneyGo e si vola. Però a volte non prende benissimo ai lettori delle metro</p> <p>11:15 AM · 2 ago 2023 · 171 visualizzazioni</p> <p><a href="https://twitter.com/JacSa193/status/1686667019385757696">https://twitter.com/JacSa193/status/1686667019385757696</a></p>
---	---

Inoltre è testimoniato dagli Utenti che l'app non consenta sempre l'attivazione e non conservi sempre memoria dei titoli di viaggio acquistati.





**Pierfrancesco Burrato**  
@PBurrato

Io uso la stessa app per acquistare biglietti quando ho ospiti e li accompagno in giro (io ho tessera annuale). Molte volte non riesco ad attivare i titoli acquistati e se non si tiene la app aggiornata si rischia che dopo l'acquisto non si trovino i biglietti tra "i miei titoli"

12:42 PM · 9 lug 2023 da Roma, Lazio · 238 visualizzazioni

<https://twitter.com/PBurrato/status/1677991541434904583>

Nel periodo preso in esame dallo *Studio*, risulta che l'app MooneyGo è stata scaricata dal Play Store di Android oltre un milione di volte e ha ricevuto un punteggio da parte degli Utenti pari a 4,5.

In relazione alla sperimentazione MaaS l'app è stata testata solo per dispositivi Android. L'app è stata installata il 9 luglio 2023, disinstallata il 4 agosto 2023 e installata nuovamente il 5 agosto 2023 sullo stesso dispositivo.

A motivo della indicazione di MooneyGo come prima app per la sperimentazione MaaS, nello *Studio* presente si è scelto di prendere in esame ed approfondire esclusivamente l'app MooneyGo, concentrandosi su tre caratteristiche previste dal progetto che dovrebbero costituire altrettanti vantaggi per gli Utenti:

1. sistema di acquisto degli abbonamenti
2. accuratezza delle informazioni di viaggio
3. intermodalità

L'argomento della privacy dell'app è stato già affrontato in *Studio 4.2*. Degno di nota qui è che l'app consente di inserire nel sistema alcuni luoghi preferiti, tra cui di default “La tua casa” e “Il tuo lavoro”.

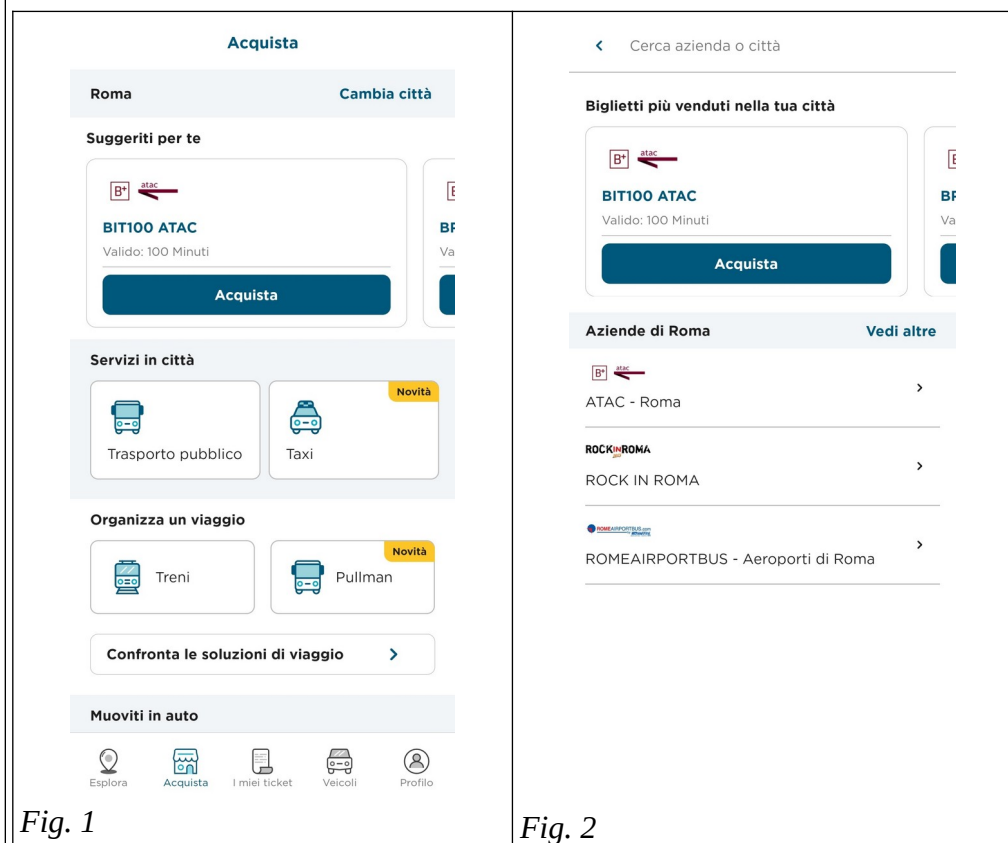


Il trattamento di dati che contribuiscono a conoscere abitudini e localizzare posizione dell'Utente è potenzialmente rischioso.

L'app consente di effettuare gli acquisti di diversi prodotti (Fig. 1). Tra di essi si possono osservare prodotti ATAC e di trasporto pubblico (Fig. 2), di taxi, di treni e di pullman.

Non sono presenti prodotti di car sharing né di mobilità elettrica, nonostante in homepage compaia una sezione “sharing”, nella quale, però, si precisa semplicemente che non appena si sarà noleggiato un veicolo si potranno leggere lì tutti i dati.

È presente la possibilità di abbonamenti mensili per la sosta di veicoli privati.



Ai fini del progetto MaaS il prodotto che interessa è l’abbonamento mensile a uno dei servizi proposti. Non è chiaro se l’abbonamento ai servizi sia equivalente all’abbonamento ad uno dei fornitori del servizio pubblico (ATAC).

Non viene esplicitamente dichiarato se, con l’acquisto dell’abbonamento ATAC tramite app, sia possibile accedere ad altre funzionalità previste dalla sperimentazione (calcolo del percorso più breve, prenotazione mezzi, pagamento in app).

Per l’acquisto dell’abbonamento risulta necessario acquisire la foto dell’interessato ed è previsto che si possa scattare al momento o caricare da

galleria; quest'ultima operazione però è impossibile in quanto tra le autorizzazioni dell'app manca l'accesso all'archivio del dispositivo (Fig. 3a, 3b, 3c).

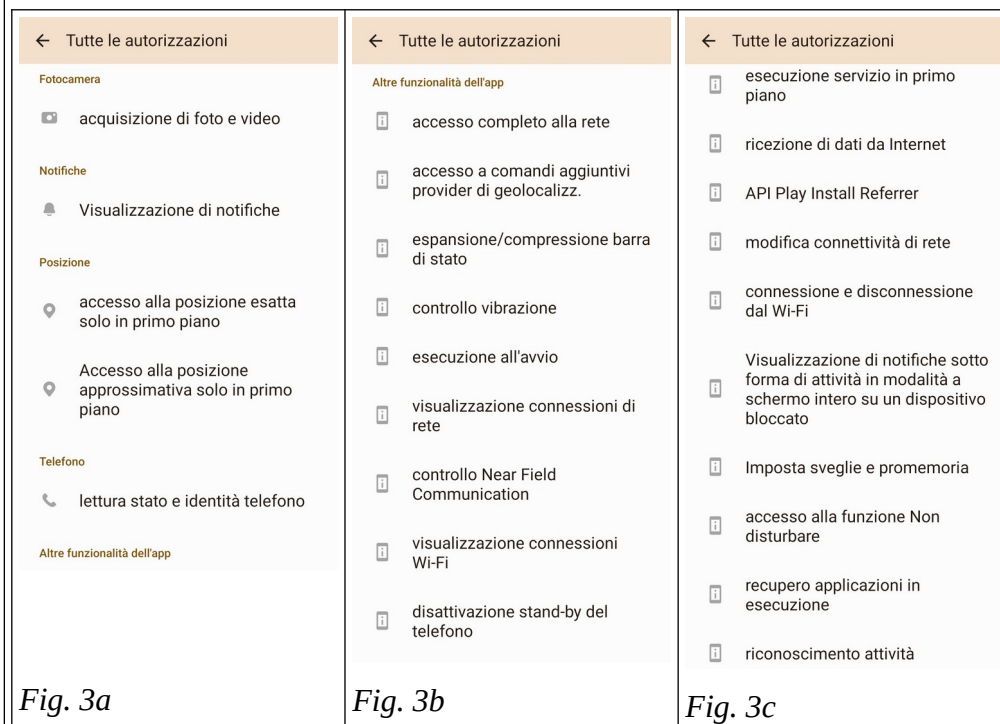


Fig. 3a

Fig. 3b

Fig. 3c

Occorre precisare che alcune autorizzazioni concesse all'app sono considerate solitamente *pericolosi* o *speciali* dagli sviluppatori di Android.

È documentato il caso di **Associato1** che, avendo iniziato e non portato a termine la procedura di acquisto dell'abbonamento con l'app MooneyGo (cfr Fig. 4), ha quindi disinstallato l'app. Alla successiva installazione della stessa app poco tempo dopo è stato possibile osservare la permanenza della richiesta (cfr Fig. 5).

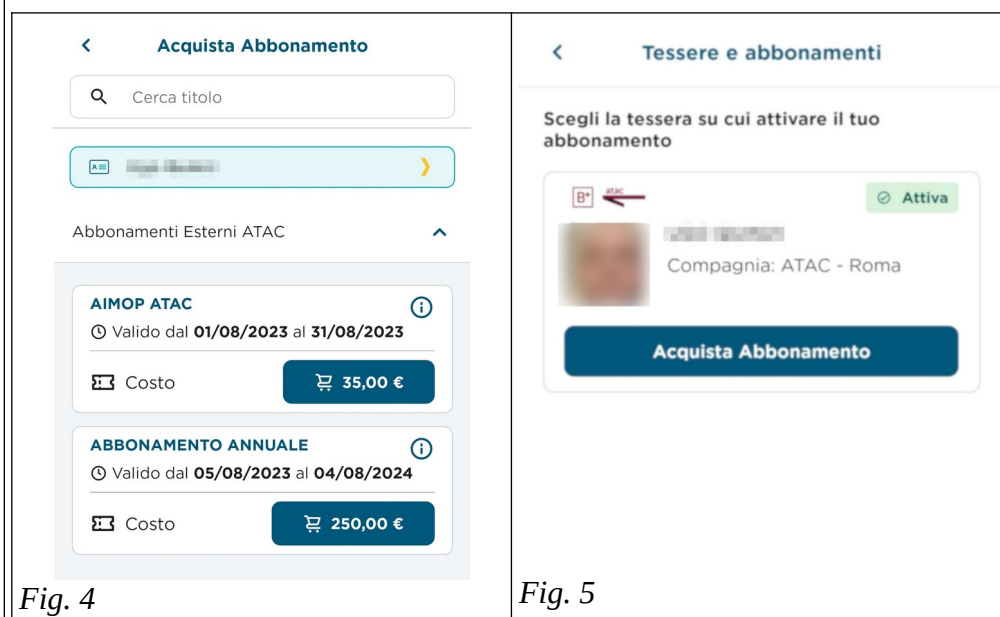


Fig. 4

Fig. 5

Significativamente i dati inseriti non sono stati cancellati disinstallando l'app, comportamento che si giudica in linea con le informazioni circa il trattamento dati di MooneyGo (cfr *Studio 4.2*).

L'app non riconosce la presenza di altri abbonamenti ATAC in corso di validità. Il significato di tale circostanza si può interpretare sia come assenza di scambio di informazioni tra l'app e ATAC, sia come mancato riconoscimento del valore dell'abbonamento non emesso tramite la stessa app. Si tratta in ogni caso di uno svantaggio per gli Utenti possessori di abbonamenti ATAC, i quali per sfruttare le funzionalità dell'app si vedono costretti a ripetere la spesa, annullando di fatto tutti i potenziali vantaggi economici.

Non è noto se questa difficoltà potrà essere superata con il rilancio dell'app ATAC per il MaaS, denominata "Unica" (cfr *Commissione 2023*), nella quale potrebbero essere integrati anche gli abbonamenti in corso di validità acquistati con le modalità utilizzate fino ad oggi.

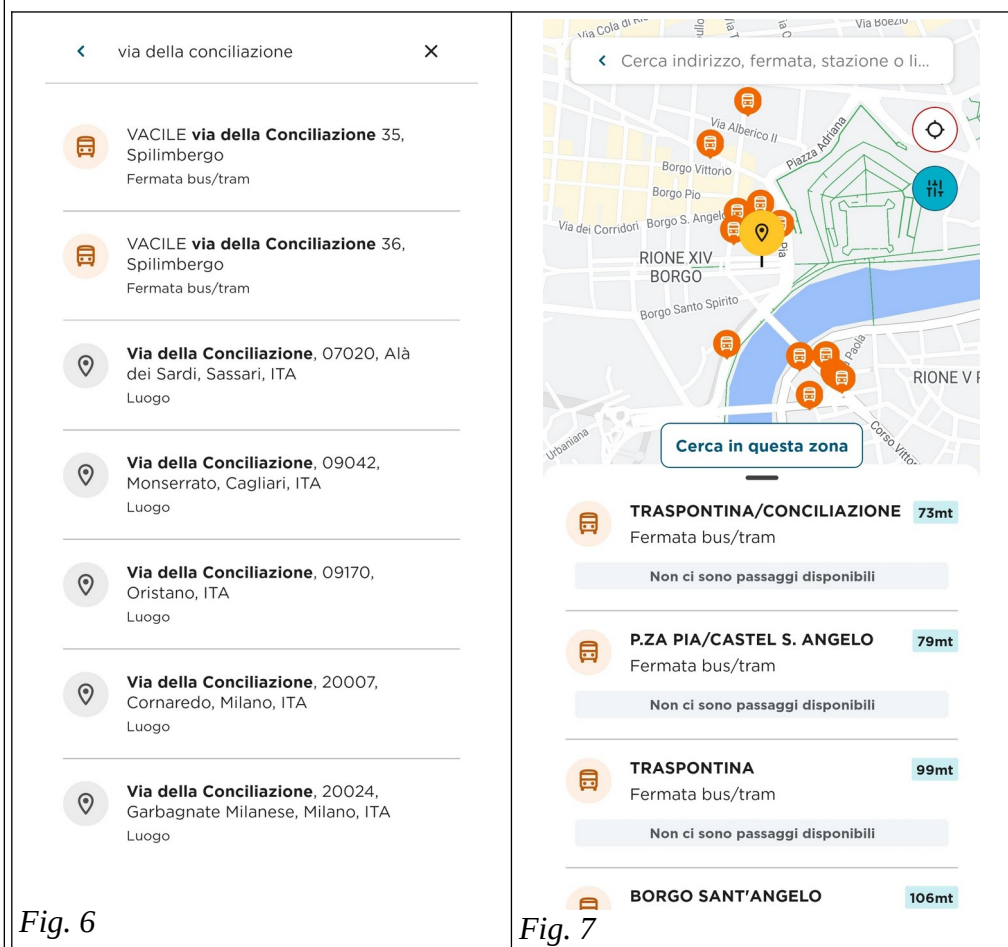
A proposito della partecipazione di ATAC al progetto MaaS, l'Assessore alla Mobilità ha dichiarato alla *Commissione 2023* che l'Azienda pubblica è stata fortemente incoraggiata dall'Amministrazione "a partecipare come MaaS operator in quanto potrà garantire prezzi a fronte di servizi in maniera corretta evitando extra profitti". Gli sviluppi futuri di tale affermazione si dovranno monitorare con estrema attenzione in quanto non solo il Codice di Condotta di MaaS Alliance prevede alcuni principi tra i quali il rispetto delle regole della concorrenza e l'astensione dall'abuso di posizione dominante (cfr *MaaS Market 2021*, p. 12), ma sarà anche da valutare se e in che misura la partecipazione di ATAC richiederà un sostegno pubblico a carico dei contribuenti il quale di fatto rappresenterebbe in aggiunta un indiretto svantaggio economico per gli Utenti del trasporto pubblico.

L'app è dotata di un sistema di ricerca viaria e di mappatura urbana. Quest'ultimo è certamente mutuato da Google.

Già nei primi giorni di utilizzo dell'app erano emersi problemi circa l'accuratezza delle informazioni di viaggio, elemento essenziale per il progetto MaaS.

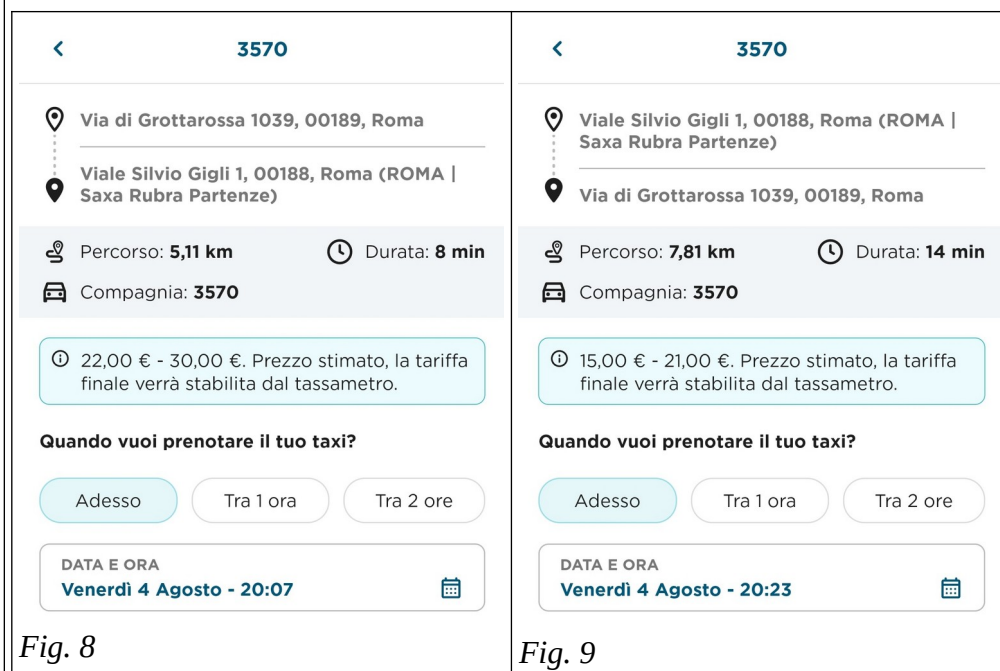
Innanzitutto la ricerca delle località denota scarsa flessibilità e precisione. Nell'app testata è stata impostata la città di Roma come città di riferimento (cfr Fig. 1), ma la ricerca di una destinazione turistica rilevante ("Via della Conciliazione" in prossimità di San Pietro in Vaticano) non presenta nessun risultato riferibile alla Capitale (Fig. 6).

La ricerca di mezzi pubblici da varie località romane diretti a Via della Conciliazione ha dato risultati talvolta sorprendenti, come testimoniato in Fig. 7 dove si legge che ad alcune fermate in prossimità della destinazione "non ci sono passaggi disponibili" (rilevazione: 06/08/23 ore 14:45), rendendo con ciò di fatto impossibile qualsiasi tipo di spostamento tramite app nonostante la zona di San Pietro sia tra le zone meglio collegate dal trasporto pubblico dell'intero Centro Storico.



Le informazioni circa i percorsi si sono rivelate particolarmente inattendibili sia ad una prova dei fatti, sia ad un confronto di funzionalità della stessa app.

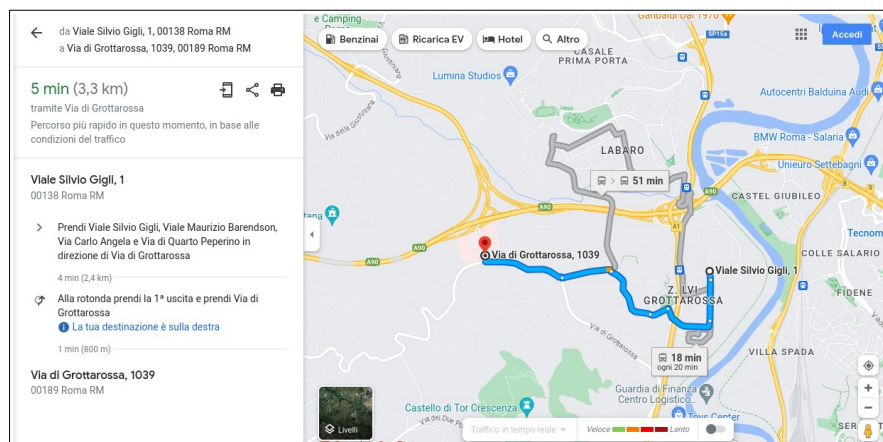
Nel caso mostrato in Fig. 8, la prenotazione di un taxi per un percorso dichiarato di 5,11 km della durata di 8 minuti ha prodotto una stima del costo compresa tra 22,00€ e 30,00€.



Dopo aver atteso 15 minuti, si è ripetuta la prenotazione per il tragitto a ritroso. Stavolta la lunghezza del percorso era data a 7,81 km, la durata a 14 minuti e il costo stimato tra i 15,00€ e i 21,00€ (Fig. 9).

All'evidente inattendibilità dei dati mostrati occorre però aggiungere la precisazione che l'app non sembra prevedere il pagamento del taxi, ma rimanda la tariffa finale a quanto comparirà sul tassametro a termine servizio.

È stato infine verificato attraverso il servizio Google in che misura i dati corrispondessero alla realtà. Il tragitto è risultato pari a 3,3 km, percorribili in automobile in circa 5 minuti. Il costo stimato di un servizio taxi su una tratta simile si aggira tra i 5,00€ e i 7,00€.



L'intermodalità è uno dei pilastri del progetto MaaS. Infatti il *Piano 2023* stabilisce che i MaaS Operators promuovano “*la vendita dei servizi di mobilità con offerte commerciali intermodali (es. bundle, abbonamenti, servizi ausiliari ecc.) tenendo conto delle politiche di governo della mobilità di Roma Capitale (es. bundle speciali per i pellegrini, per gli utenti a mobilità ridotta ecc.)*”.

Nel periodo in osservazione l'app MooneyGo non ha attivato la vendita di offerte commerciali intermodali e bundle di servizi.

*Alcune informazioni contenute in questa sezione sono ricavate da Twitter. Per assicurare la loro continuità nel tempo, i link vengono corredati dagli screenshot.*

### 7.6.1 App ammesse alla sperimentazione MaaS

Durante il mese di luglio 2023, a sperimentazione MaaS avviata, sono state gradualmente aggiunte al progetto le app di alcuni *MaaS Operators* (cfr *RSM11*).

Il monitoraggio preliminare dello *Studio*, come detto, non intende effettuare un'analisi approfondita delle varie app. Al fine conoscere le principali caratteristiche delle app successive a *MooneyGo*, è stata effettuata una overview sintetica delle app ammesse alla sperimentazione MaaS.

Allo scopo di rendere il più possibile coerente il giudizio con i requisiti espressi nelle *Linee Guida 2021* si è voluto analizzare nello specifico il livello di integrazione del MaaS ivi espresso.

Ricordiamo che le *Linee Guida 2021* espongono 5 livelli di integrazione del MaaS numerati da 0 a 4, sintetizzati brevemente come di seguito:

**Livello 0** *Tutti i servizi sono separati per diversi modi di trasporto, senza alcuna integrazione. Ogni operatore di trasporto può fornire autonomamente e in modo disaggregato le proprie informazioni attraverso canali propri e app dedicate.*

**Livello 1** *Le informazioni di viaggio vengono fornite attraverso travel planner multi-modali, che possono o meno includere informazioni riguardo percorsi e costi. Il vantaggio per gli utenti in questo caso è dato dalla possibilità di selezionare l'ora del giorno, il percorso o la modalità di trasporto da utilizzare per compiere il viaggio.*

**Livello 2** *I servizi di travel planner vengono affiancati da funzioni di "cerca, prenota e paga" per i viaggi singoli. Il valore aggiunto dell'integrazione di livello 2 è che gli utenti possono cercare, prenotare e pagare per i propri spostamenti direttamente tramite un'unica piattaforma, che prevede un'app, un sistema di pagamento e una carta di credito.*

**Livello 3** *Il servizio MaaS prende in considerazione tutte le necessità di spostamento individuali e familiari degli utenti, offrendo differenti modi di trasporto che possono essere acquistati sia in modo singolo che attraverso abbonamenti e/o pass. Il servizio MaaS è in grado di integrare in un'unica piattaforma un'offerta di servizi di mobilità talmente ampia da diventare attrattiva per gli utenti perché può soddisfare tutte le esigenze e quindi costituire una reale alternativa all'auto privata.*

**Livello 4** *Il servizio MaaS va oltre il collegamento tra domanda e offerta di mobilità e si coniuga con le regole definite dalla governance pubblica. Il valore aggiunto di questo livello è che il MaaS si configura come uno strumento digitale che consente di*

*perseguire obiettivi politici, sociali ed ambientali, quali ad esempio la riduzione della proprietà e dell'uso delle auto private e la promozione della vivibilità delle città per una migliore qualità della vita.*

Per quanto riguarda l'app MooneyGo, sicuramente presenta un livello di integrazione MaaS pari a 2.

Nella tabella 7.a vengono riassunti i dati rilevanti delle app attive alla data del 22/08/2023. Le colonne della tabella sono attinenti alle seguenti voci:

- A. numero di download (secondo Play Store Android)
- B. valutazione dell'app (secondo Play Store Android)  
\* nessuna valutazione ancora presente presente (al 22/08/23)
- C. ultimo aggiornamento dichiarato (al 22/08/23)
- D. informativa privacy e consenso per la registrazione
- E. offerte multimodali
- F. bundle di servizi
- G. codice sperimentatore MaaS o codice fiscale
- H. livello di integrazione del MaaS

*Tabella 7.a Principali caratteristiche delle app ammesse alla sperimentazione*

<b>App</b>	<b>A.</b>	<b>B.</b>	<b>C.</b>	<b>D.</b>	<b>E.</b>	<b>F.</b>	<b>G.</b>	<b>H.</b>	<b>Note</b>
ACI-Sara Go	>100	*	13/07/23	SÌ	NO	NO	SÌ	2	La profilazione dell'app nonché le comunicazioni via email avvengono sul provider mycicero.it.
Urbi	>100.000	3,3	04/08/23	NO	SÌ	NO	SÌ	2	All'atto della registrazione si comunica la necessità di approvare la privacy, ma l'informativa non è linkata e il consenso è implicito
TABNET	>100.000	2.1	16/07/23	NO	NO	NO	SÌ	2	Per registrarsi è necessario inserire il proprio numero di cellulare, ma l'informativa è resa solo dopo aver ricevuto il codice di conferma. Non è dichiarata l'associazione del codice fiscale con la sperimentazione
WETAXI	>100.000	4,2	26/07/23	SÌ	NO	NO	SÌ	2	L'app consente solo prenotazione e pagamento di taxi con attivazione obbligatoria del GPS
MOVESION	-	-	-	-	-	-	-	-	Annunciata sul sito RSM, ma non ancora reperibile nel Play Store Android
UnipolMoveCity	>100	*	17/08/23	SÌ	NO	NO	SÌ	2	Sul sito di RSM l'app risulta annunciata presto disponibile. Tuttavia è scaricabile ed operativa. L'app presenta offerte solo per ebike, monopattino e taxi e richiede attivazione obbligatoria di GPS
envision	-	-	-	-	-	-	-	-	Annunciata sul sito RSM, non sembra ancora reperibile nel Play Store Android, dove però sono presenti altre app con il medesimo nome

Con particolare riferimento al livello di integrazione MaaS delle app analizzate, occorre precisare che sono state classificate tutte con livello 2, ma persistono forti perplessità interpretative.

In realtà il concetto complesso di *travel planner* sembra essere semplicemente un abbozzo. La pianificazione del viaggio con un sistema multimodale non è garantita da nessuna app in modo completo. Leggendo infatti *Linee Guida 2021*(p. 10) se:

- “per gli utenti il MaaS costituisce la possibilità di accedere in modo semplice e integrato ai differenti servizi di mobilità tramite l’utilizzo di un singolo canale digitale” nessuna app garantisce in modo soddisfacente tale servizio;
- “i servizi MaaS devono essere completi, accurati, sempre disponibili” si osservano ancora numerosi problemi non risolti relativi a tali caratteristiche;
- “i servizi MaaS devono offrire servizi di pianificazione, prenotazione e pagamento di viaggi integrati, per tutti i tipi di spostamento, sistematici e occasionali” si deve ammettere che non è possibile una sperimentazione efficace di viaggi integrati.

Relativamente all’app ACI-Sara Go si deve osservare che non solo l’app ha il medesimo layout e la medesima grafica di MooneyGo, ma utilizza il provider mycicero.it anche per la propria informativa della privacy all’URL

[https://www.mycicero.it/condizioni\\_registrazione\\_acigo\\_it.html](https://www.mycicero.it/condizioni_registrazione_acigo_it.html)

che curiosamente coincide col provider da cui dipendeva l’app Mycicero prima di essere brandizzata da MooneyGo (cfr *Studio 4.2.1*).

Il 20 luglio RSM dal suo profilo Twitter specificava che esiste una differenza tra le app dei gestori del trasporto pubblico, come ATAC, e le app MaaS.



<https://twitter.com/romamobilita/status/1682028544548032514>

Per le spiegazioni in proposito, RSM rimandava alla pagina del Comune di Milano relativa alla sperimentazione MaaS all'URL

<https://www.comune.milano.it/aree-tematiche/mobilita/maas>

che per chiarezza e per completezza offre di sicuro un servizio informativo migliore della frammentarietà delle comunicazioni rese da Roma Capitale (cfr AD8). Nel confronto delle incentivazioni, poi, pare che la sperimentazione di Milano abbia sostenuto i volontari con bonus di una certa efficacia.

A differenza di quanto dichiarato inizialmente dall'Assessore alla Mobilità in sede di annuncio dell'aggiudicazione del bando (*"Grazie alle piattaforme Maas non sarà più quindi necessario scaricare diverse applicazioni e incrociarle per cercare di capire quali tipi di trasporto pubblico porteranno al miglior itinerario. Il Maas infatti offrirà un accesso snello e conveniente alla multimodalità e all'intermodalità, sia per brevi che per lunghi viaggi. Con un occhio particolare alla personalizzazione del servizio"*, RC2), non pare sufficiente utilizzare una sola app per fruire di tutti i servizi connessi con il MaaS. Infatti le app di tutti i *MaaS Operator* incrociano tra di loro dati e servizi, con un continuo rimando ai servizi di operatori già noti (moovit, MooneyGo...).

Sembra che tutte le app coinvolte nella sperimentazione MaaS per la geolocalizzazione dei percorsi si avvalgano dei servizi Google. Di sicuro Google è leader imprescindibile a livello mondiale per ciò che riguarda la geolocalizzazione. Curiosamente il possibile accordo tra Google e Roma Capitale sui "semafori intelligenti" presentato con grande enfasi nel 2021 con il prezioso obiettivo di *"mettere fine alla strage sulle strade"* oltre a *"ridurre gli imbottigliamenti"* (AD6), pare non si sia realizzato per il fatto che RSM *"avrebbe sì avuto accesso agli esiti della ricerca, ai dati raccolti dai semafori di proprietà Google, ma non avrebbe potuto, da contratto, condividerli con università o enti di ricerca"* (AD7). In sostanza, gli stessi dati ora vengono conferiti in altro modo a Google attraverso le app del MaaS.

### **7.6.2 Associazione delle app con la sperimentazione MaaS**

Le app offrono la possibilità di inserire il codice di sperimentatore MaaS4Italy fornito dalla città di Milano. Non risulta che RSM abbia fornito tale codice per Roma Capitale al momento della selezione dei volontari. Alcune app informano che inserendo il proprio codice fiscale si può associare l'app alla sperimentazione di Roma Capitale e agli sconti previsti.

Il giorno successivo alla comunicazione della selezione per la sperimentazione MaaS, **Associato2** ha tentato senza successo di inserire il suo Codice Fiscale nelle app di due *MaaS Operator* per la registrazione sul MaaS, come mostrato in *Fig. 10* (Urbi) e in *Fig. 11* (WETAXI).

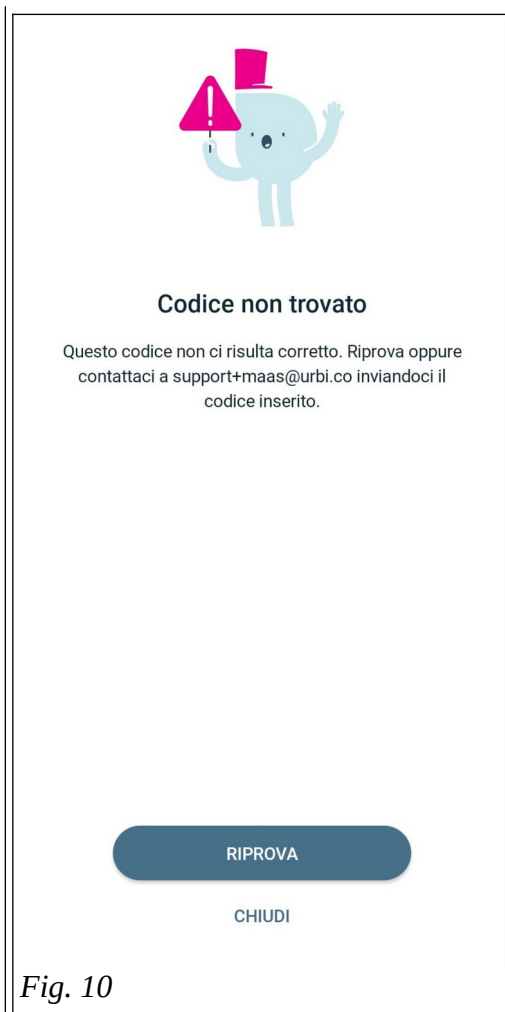


Fig. 10



Fig. 11

Alcune app comunicano di essere in grado di connettere l'Utente con le altre app al fine di permettergli di usufruire dei servizi che esse non offrono.

Per quanto si tratti di un primo sommario esame, si può essere piuttosto certi che nessuna app dei *MaaS Operator* inseriti nella sperimentazione di Roma Capitale rispetti le caratteristiche del *Piano 2023* offrendo reali vantaggi agli Utenti (cfr *Studio 7.1*).

L'app MooneyGo, la prima ad essere proposta da RSM come *MaaS Operator* della sperimentazione, ha rivelato grandi limiti rispetto al progetto.

Non è chiaro quale tipo di abbonamento offra l'app per fruire dei servizi connessi alla sperimentazione MaaS.

Deficit importanti si registrano nella ricerca dei percorsi e nelle informazioni circa i mezzi di trasporto.

I servizi in essere, ereditati dall'app Mycicero a cui MooneyGo ha devoluto il brand, sono quelli classici della bigliettazione e della sosta.

Il servizio taxi, che non appare affidabile nel determinare percorsi e tariffe, non consente il pagamento in app.

Non sono presenti servizi di mobilità intermodale e bundle di servizi per le fasce di popolazione previste dalla sperimentazione.

Le app successive a MooneyGo ad un primo sommario esame si presentano per lo più incomplete sotto il profilo del rispetto delle caratteristiche del progetto MaaS che si intende sperimentare.

## 8. Conclusioni

Occorre sottolineare che la fase iniziale della sperimentazione del MaaS con *il coordinamento di Roma Servizi per la Mobilità srl* alla data del presente Studio mostra varie criticità per gli Utenti del trasporto pubblico in tutti gli ambiti oggetto del presente Studio, alcune anche severe.

Nel giungere alle conclusioni, si è ritenuto opportuno assegnare ai vari aspetti presi in esame una valutazione intorno al loro grado di criticità, calcolato sulla base alla seguente scala:

- *basso*. Grado attribuito ad un aspetto che presenta nell'insieme qualche problema per gli Utenti del trasporto pubblico o nella sperimentazione MaaS ma che non richiede particolari azioni correttive
- *moderato*. Grado attribuito ad un aspetto che presenta problemi nei confronti degli Utenti del trasporto pubblico o nei confronti della sperimentazione MaaS, i quali necessitano di attenzione e di monitoraggio
- *alto*. Grado che valuta un aspetto i cui problemi nei confronti degli Utenti del trasporto pubblico o nei confronti della sperimentazione MaaS sono tali da richiedere rapidi interventi risolutivi
- *severo*. Grado che valuta un aspetto i cui problemi nei confronti degli Utenti del trasporto pubblico o nei confronti della sperimentazione MaaS presentano una gravità tale da richiedere l'intervento delle competenti Autorità per le opportune iniziative

## 8.1

### Ruolo degli attori dell'ecosistema MaaS e validità del questionario base

Con un ruolo del tutto particolare nella sperimentazione MaaS RSM, in qualità di *Coordinatore del progetto MaaS per conto di Roma Capitale*, ha dimostrato nella fase presa in esame dallo *Studio* di non corrispondere alle attese né per quanto riguarda la protezione della Privacy degli Utenti (cfr *Studio 8.2*), né per quanto riguarda la conformità delle azioni intraprese per conseguire gli obiettivi del progetto MaaS (cfr *Studio 3.4.6*). Nello specifico:

#### Grado di criticità

*Severo*

- RSM non ha istituito il Comitato di Governance né il Comitato Tecnico Scientifico previsti dal *Progetto Roma* compromettendo in modo pressoché completo la sperimentazione che aspirava a una “*produzione dei risultati affidabile e imparziale*”

*Severo*

- la selezione dei volontari della sperimentazione non è avvenuta né nei tempi né nei numeri né con le modalità previsti, inficiando in larghissima parte se non del tutto una delle condizioni progettuali per la validità della sperimentazione stessa

*Severo*

- alcune affermazioni di RSM non hanno trovato riscontro (p.e. una qualsiasi partecipazione dell'Università degli Studi Roma Tre alla sperimentazione), altre lasciano spazio a numerose perplessità (p.e. la mancata menzione delle effettive collaborazioni dell'Agenzia nella realizzazione dell'app Mycicero-MooneyGo), mostrando chiari segnali di scarsa trasparenza

*Alto*

- le informazioni rilasciate all'utenza da RSM presumibilmente in qualità di *Coordinatore del progetto MaaS per conto di Roma Capitale* (in quanto come *MaaS Integrator Territoriale* non ha diretto rapporto con gli Utenti) tramite social, email e sito sono apparse parziali, confuse e non risolutive; non sembra operativo il previsto sito dedicato alla sperimentazione MaaS

*Alto*

- non si è in grado di determinare chi siano alcuni attori dell'ecosistema MaaS impegnati nella sperimentazione di Roma Capitale, considerando tale evenienza un sicuro deficit di trasparenza che rende poco affidabile l'intero processo di sperimentazione

*Moderato*

- si resta ancora in attesa di conoscere gli autori del questionario base, chi ha effettuato la selezione dei volontari, chi si occuperà dell'interpretazione dei dati della sperimentazione e quali sono i criteri con i quali si intendono valutare i risultati

**Grado di criticità***Severo*

È dimostrato che almeno fino al 4 agosto 2023 gli oltre 600 Utenti interessati alla sperimentazione MaaS non hanno avuto accesso all'informativa sul trattamento dati resa da RSM per le specifiche esigenze senza previa iscrizione al sito della stessa RSM. Inoltre non è chiaro né sufficientemente definito in che modo viene trattato e condiviso il consistente volume di dati personali raccolti mediante il questionario base. Non vengono illustrate adeguatamente le modalità di protezione delle categorie particolari di dati personali (disabilità). Si è accertata la mancanza della doverosa trasparenza nelle comunicazioni.

*Alto*

La mancanza di chiarezza in sede di compilazione del questionario di base per il reclutamento alla sperimentazione, che avviene sulla piattaforma di RSM con Titolare del Trattamento Dati Personali diverso dal Titolare del Trattamento Dati Personali del questionario stesso (Roma Capitale), è fonte di preoccupazione circa le modalità non chiare di condivisione e di trasferimento dei dati tra i due soggetti e a soggetti terzi.

*Alto*

In considerazione del fatto che il progetto MaaS richiede la condivisione esplicita e l'archiviazione per la consultazione dei dati conferiti con una molteplicità di soggetti, l'assenza di un unico soggetto Titolare dei Dati della sperimentazione, l'assenza di un Codice di Condotta comune a tutti gli attori dell'ecosistema MaaS e la mancanza di protocolli definiti e noti agli Utenti per il trattamento dei loro dati lasciano presagire scenari di *data breach* o di un uso fraudolento o indesiderato degli stessi.

Osservando lo sviluppo delle prime fasi del processo di reclutamento e di selezione dei volontari della sperimentazione MaaS si è indotti a pensare che alcune criticità, come l'invio non richiesto di email da parte di RSM, siano state affrontate. È certo, però, che né le criticità né le correzioni apportate abbiano avuto la pubblicità richiesta per la doverosa trasparenza in tutti i casi connessi ai rischi di violazione delle norme della Privacy.

**Grado di criticità***Severo*

Di fatto il trattamento dati praticato da MooneyGo non è ancora completamente in linea con il rigido protocollo richiesto da *MaaS Market*. Non sono state elaborate, o non sono state portate a conoscenza dell'utenza, le misure a garanzia della privacy e dell'anti-sorveglianza.

L'assenza di una sezione apposita nell'app MooneyGo dedicata al trattamento dati, per i quali revocare con facilità il consenso, rende gli Utenti dell'app particolarmente esposti ad un trattamento esagerato e non desiderato delle proprie informazioni.

L'app non dichiara la presenza di alcuni trackers e il provider dell'app utilizza un framework noto per la pervasività del suo trattamento dei dati.

L'app MooneyGo sembra non essere in linea con le caratteristiche richieste dalla sperimentazione MaaS, secondo l'Avviso *Manifestazione 2023*.

**Grado di criticità***Severo*

Il numero di volontari reclutati e selezionati nei primi due mesi di sperimentazione è notevolmente inferiore all'obiettivo di circa 10.000 unità fissato dal progetto, fermandosi il 14/07/2023 a quota 604 unità. Si tratta di un numero assolutamente sproporzionato, che rivela non solo una cattiva gestione della fase di reclutamento e di selezione, ma anche una gravissima riserva sull'impianto generale del progetto e sulla bontà dell'intera sperimentazione.

*Severo*

Grave criticità è non aver previsto il recesso dalla sperimentazione. Comunicazioni frammentarie hanno rafforzato la convinzione che i dati conferiti potessero non essere più completamente rimossi dal sistema. Appare ancor più inquietante, sotto il profilo della validazione dei dati, che in assenza di un recesso formale non sia possibile distinguere tra volontari attivi che non effettuano spostamenti e soggetti che non utilizzano l'app MaaS perché non più partecipanti alla sperimentazione.

*Alto*

Un depotenziamento consistente della partecipazione dei volontari alla sperimentazione è non aver fornito loro adeguate istruzioni intorno alle operazioni da svolgere o alle attività – presumibilmente complesse – che li attendessero in relazione a quali obiettivi. Non si è riscontrato l'annunciato *help desk* in favore degli Utenti aderenti al programma di cashback. Anche l'assenza di un adeguato sistema di comunicazione, di assistenza e di CRM in favore degli Utenti si è dimostrato fortemente penalizzante la fase di sperimentazione.

**Grado di criticità***Alto*

L'app MooneyGo si mostra particolarmente inefficiente e inadeguata al progetto: non ha la duttilità di ricerca di applicazioni analoghe (p.e. Google Maps) né la medesima capacità di diversificare alternative di mezzi di spostamento. Difficoltà superabili per la sottoscrizione degli abbonamenti tramite app coesistono insieme alla mancata previsione di integrazioni con gli abbonamenti in corso.

*Alto*

Le informazioni sui percorsi e sulle tariffe taxi provenienti dall'app appaiono inaccurate.

*Alto*

Non sono stati ancora integrati i *bundle* di servizi e non c'è modo di conoscere l'impatto ecologico delle scelte di mobilità sostenibile.

*Alto*

Fortemente penalizzante per gli Utenti appare la clausola del Regolamento del Programma di incentivazione che prevede "la perdita del diritto a concorrere all'assegnazione del rimborso per il periodo di riferimento" in caso di cancellazione dal programma.

I primi due mesi di sperimentazione del MaaS a Roma Capitale lasciano spazio a valutazioni molto negative che superano di gran lunga ogni possibile previsione al riguardo. Da una parte non si è mai, ancora, entrati in un autentico *ambiente sperimentale*, costruito consapevolmente in modo tale da poter garantire risultati validi ed esportabili. Dall'altra è maturata tra gli Utenti la sensazione che la sperimentazione abbia riguardato non tanto *volontari consapevoli* ma *cavie da laboratorio*.

Tra i vari aspetti negativi, si colloca principalmente quello del trattamento dei dati. Il progetto MaaS, che si dovrebbe caratterizzare per una attenzione del tutto particolare alle esigenze degli Utenti al fine di evitare trattamenti di dati sproporzionati ai servizi effettivamente resi, appare inadeguato nella protezione della privacy e potenzialmente molto rischioso in termini di tracciamento, anti-sorveglianza e condivisione di informazioni tra i vari attori dell'ecosistema MaaS.

A queste condizioni i vantaggi presenti e futuri del MaaS per gli Utenti appaiono molto compromessi. In un progetto che richiede la partecipazione di decine di attori e il coordinamento di una regia sofisticata, ma che rischia di diventare confuso per la sua complessità, commercialmente vantaggioso solo per gli operatori, con pochi reali sbocchi pratici e con limitatissimi benefici rispetto agli obiettivi dell'Agenda 2030, sono proprio gli Utenti a restare ai margini dell'attenzione e ad essere penalizzati.

L'ambizioso obiettivo di costruire un sistema articolato e complesso “*in modo tale da poter costituire un servizio integrato di mobilità di valore paragonabile al possesso di un'auto privata*” rischia di restare compromesso dal *sentiment* negativo causato da una sperimentazione approssimativa. Si può ipotizzare che **a regime** il progetto potrebbe apportare qualche beneficio agli Utenti, ma in modo molto apparente se non se ne correggono le criticità di grado più elevato che attualmente sconsigliano persino la partecipazione alla sperimentazione.

## 9. Suggerimenti per gli Associati TUTraP-APS e per gli Utenti del trasporto pubblico

A seguito delle conclusioni del presente *Studio* si rende urgente per l'Associazione richiedere una interlocuzione con le competenti Amministrazioni. Infatti occorre sia far luce su alcuni punti della sperimentazione MaaS di Roma Capitale ancora non del tutto chiariti, sia cercare rassicurazioni intorno alla tutela degli Utenti relativamente alle criticità emerse.

Nel frattempo si forniscono alcuni suggerimenti agli Associati TUTraP-APS e agli Utenti del trasporto pubblico circa la partecipazione alla sperimentazione MaaS di Roma Capitale.

### 9.1 Conformità della sperimentazione al *Progetto* concordato con l'utenza

La sperimentazione MaaS di Roma Capitale si è dimostrata non conforme per molti aspetti al *Progetto Roma*, potenzialmente inducendo i volontari della sperimentazione in errore circa le attività concordate relative alla loro partecipazione.

L'Associazione, a tutela degli interessi legittimi dei suoi Associati e degli Utenti del Trasporto Pubblico, valuterà la sussistenza di condizioni per agire in loro favore nelle sedi opportune, anche attraverso l'interlocuzione con le Amministrazioni Pubbliche.

Gli Associati TUTraP-APS possono richiedere il supporto dell'Associazione.

### 9.2 Privacy della sperimentazione

Partecipando alla sperimentazione MaaS di Roma Capitale occorre essere consapevoli che alla data attuale esistono severe criticità non risolte nel trattamento dei dati personali. Qualora si sia già stati selezionati, è consigliabile effettuare un accesso ai propri dati presso il Responsabile della Protezione dei Dati Personali di Roma Capitale.

Gli Associati TUTraP-APS possono richiedere il supporto dell'Associazione.

Alla data dello *Studio*, l'Associazione non incoraggia i propri Associati né gli Utenti del trasporto pubblico a partecipare alla sperimentazione MaaS di Roma Capitale o a continuarla, nel caso si sia stati selezionati, almeno fino alla risoluzione delle severe criticità nel trattamento dei dati personali.

L'Associazione proporrà lo sviluppo di un portale dedicato alla privacy del progetto MaaS, attraverso il quale gli Utenti possano conoscere in modo trasparente e in tempo reale tanto il flusso dei dati relativo alla

sperimentazione MaaS quanto le loro possibilità di intervento per limitare o addirittura bloccare il trattamento che li riguarda.

## 9.3

### Utilizzo dell'app MooneyGo

L'app MooneyGo, la prima segnalata da RSM, appare inefficiente e inadeguata al progetto MaaS. Per ottenere informazioni più coerenti intorno al trasporto urbano ed extraurbano si consiglia di continuare l'uso degli strumenti che si è soliti consultare (p.e. Google Maps).

Consentendo al trattamento dei propri dati da parte dell'app è bene sapere che si va incontro a tempi di conservazione molto lunghi, alla condivisione dei dati con molti soggetti commerciali sia dentro che fuori Italia e alla relativa impossibilità di controllare nel tempo le reali ricadute di fatti in sé poco significativi (p.e. può essere memorizzata l'occasionale indisponibilità al saldo di un servizio poi pagato, creando però il presupposto per non ottenere un prestito bancario dopo 9 anni).

È necessario che gli Associati TUTraP-APS e gli Utenti del trasporto pubblico valutino con attenzione se, al fine di partecipare alla sperimentazione, il ricorso ad un'app che presenta una gestione dei dati personali piuttosto poco trasparente che potrebbe creare imprevedibili difficoltà in futuro sia proporzionato ai vantaggi che si attendono e si ricevono al presente.

Non è escluso che l'Associazione, dopo le opportune valutazioni condotte sulle otto app approvate dal progetto MaaS, debba consigliare ad Associati ed Utenti del trasporto pubblico una certa prudenza sul loro utilizzo.

Si rende sicuramente indispensabile che l'Associazione intervenga presso il *Policy Maker*, il *MaaS Integrator*, il *MaaS Operator* e i *Transport Operators – Pubblici e Privati* del progetto MaaS affinché sia assicurato il minore impatto possibile sulla Privacy degli Associati TUTraP-APS e degli Utenti del trasporto pubblico.

## 9.4

### Recesso dalla sperimentazione

Alla data del presente *Studio* non sono chiare le modalità di recesso dalla sperimentazione, l'effettiva destinazione dei dati conferiti fino alla data del recesso nonché cosa accada dei dati conferiti oltre la data del recesso.

Gli Associati TUTraP-APS che intendano recedere dalla sperimentazione possono richiedere il supporto dell'Associazione.

## Ringraziamenti finali

---

*L'Associazione TUTraP-APS ringrazia cordialmente tutte le Cittadine e tutti i Cittadini, Associati, Utenti del Trasporto Pubblico, Utenti dei Social che hanno contribuito con il loro apporto e con le loro testimonianze alla realizzazione del presente Studio.*

*Un ringraziamento particolare è dedicato a chi ha letto lo Studio e ha fornito indicazioni preziose e a chi ha curato la review in modo generoso e gratuito con indicazioni puntuali e pertinenti assicurando allo Studio un carattere di indiscutibile qualità.*