

Titolo:

Il Progetto Portanuova Activation  
e la Piattaforma digitale per la Gestione di Quartiere

Soggetto proponente: Coima HT S.r.l.

Altri soggetti coinvolti: Coima SGR S.p.A., Coima REM S.r.l., Fondazione Riccardo Catella

\*\*\*

## 1. Missione dell'Azienda

COIMA HT è la più giovane tra le società del gruppo COIMA, nata nel 2020 con l'obiettivo di completare la catena del valore del real estate attraverso l'integrazione della dimensione tecnologica e digitale. Mentre COIMA SGR presidia la raccolta degli investimenti e la gestione dei fondi immobiliari, e COIMA REM si occupa delle fasi di sviluppo e gestione operativa degli asset, COIMA HT si concentra sul momento in cui l'immobile incontra la vita quotidiana delle persone. La sua missione è quella di progettare e implementare soluzioni che rendano i quartieri più vivibili, sicuri, sostenibili e tecnologicamente integrati.

Il compito di COIMA HT è duplice: da un lato migliorare l'esperienza degli occupanti – residenti, lavoratori, visitatori – attraverso strumenti digitali che facilitano la vita e promuovono benessere e socialità; dall'altro ottimizzare le prestazioni degli edifici e degli spazi in chiave ESG, riducendo consumi ed emissioni e abbattendo i costi di gestione. In questa prospettiva, la tecnologia non è mai un fine, ma un mezzo al servizio della comunità. Non a caso, il nome Human Technologies riflette l'approccio che mette le persone al centro, interpretando l'innovazione come leva per generare valore sociale, ambientale ed economico.

## 2. Obiettivi del Progetto

La visione di Coima HT di realizzare asset immobiliari in grado di rispondere alle esigenze delle persone e generare un impatto positivo attraverso la relazione degli occupanti con gli spazi e con un governo guidato dai dati della gestione operativa degli edifici si sostanzia nel progetto pilota che ha portato allo sviluppo della "Piattaforma Digitale per la Gestione di Quartiere" per il distretto di Portanuova a Milano. Questo strumento digitale si inserisce all'interno di un approccio strategico più ampio che coinvolge la selezione e la gestione dei Conduttori, eseguito dal team Fund Management e Retail di Coima SGR, e l'organizzazione e la gestione del palinsesto di eventi di natura commerciale e culturale gestiti rispettivamente dal team di District Management di Coima SGR e dal team di Fondazione Riccardo Catella (FRC) che gestisce il Parco Biblioteca degli Alberi di Milano (BAM). Nel suo insieme, tale progetto di gestione integrata del Quartiere, si chiama "Portanuova Activation".

Il progetto “Portanuova Activation” ambisce a generare plus-valore economico per gli investori dei fondi Porta Nuova riuscendo allo stesso tempo a ritornare valore aggiunto anche per gli altri stakeholder della filiera: per i Conduttori degli edifici ad uso commerciale, per i Merchant degli spazi retail, per i lavoratori e i residenti dell’area Portanuova, oltre che per i visitatori più o meno frequenti dell’area. Nello specifico, gli obiettivi della Portanuova Activation sono i seguenti:

Gli obiettivi specifici della Portanuova Activation possono essere sintetizzati in nove aree di impatto:

- Migliorare la vivibilità del quartiere attraverso servizi e infrastrutture integrate.
- Creare e gestire una community attiva e coesa.
- Offrire esperienze di intrattenimento ed edutainment, arricchendo il capitale culturale e sociale.
- Facilitare la mobilità e l’accesso agli spazi con soluzioni digitali e sostenibili.
- Garantire la sicurezza delle persone con sistemi di controllo e supporto immediato.
- Promuovere benessere e sostenibilità come stile di vita.
- Assicurare la qualità degli spazi, pubblici e privati, grazie a una manutenzione efficiente e a basso impatto ambientale.
- Incrementare la soddisfazione dei tenant, favorendo la durata dei contratti.
- Aumentare il valore degli asset, ottimizzando la gestione dell’intera filiera.

Il progetto “Portanuova Activation” rappresenta quindi una best-practice di come un progetto immobiliare di rigenerazione urbana non si limiti soltanto alla riqualificazione di spazi fisici, ma, mettendo la persona al centro, diventa un processo continuo che continua a generare impatto positivo sulle persone e sulla cittadinanza, diventando quindi un modello sostenibile sul lungo periodo e replicabile.

La Piattaforma Digitale è l’infrastruttura abilitante che rende possibile il raggiungimento di questi obiettivi. Essa consente di:

- raccogliere e analizzare dati in tempo reale grazie a una rete di sensori diffusa;
- ingaggiare la community attraverso canali digitali come l’App Portanuova Milano e la rete di totem informativi;
- supportare la microeconomia locale con modelli di business che valorizzano i retailer e favoriscono l’interazione con i clienti;
- digitalizzare i servizi di mobilità e accesso agli spazi, riducendo stress e inefficienze;
- rendere immediatamente accessibile il palinsesto di eventi culturali e commerciali;
- offrire un servizio di concierge virtuale che semplifica la vita quotidiana e migliora il benessere personale.

In questo modo, il progetto non si limita a rigenerare un'area urbana, ma la trasforma in un ecosistema vivo e replicabile, in cui la persona è al centro e dove tecnologia, cultura e sostenibilità concorrono a generare valore a lungo termine.

### 3. Strategia e Approcci

Portanuova rappresenta oggi uno dei modelli più avanzati di rigenerazione urbana in Europa, grazie a una strategia di sviluppo e gestione che ha saputo unire visione di lungo periodo, capacità di execution e approccio sistematico. L'operazione si fonda su un modello unitario di governance che integra dimensioni sociali, ambientali, culturali e digitali, trasformando il quartiere non solo in un nuovo polo urbano, ma in una vera piattaforma di innovazione replicabile. La strategia è stata disegnata con l'obiettivo di generare valore condiviso per tutti gli stakeholder – residenti, aziende, istituzioni e cittadini – e di creare un contesto in cui qualità della vita, inclusione sociale, sostenibilità ambientale e crescita economica potessero coesistere in modo armonico.

L'approccio metodologico adottato da COIMA per l'implementazione del progetto si basa sulla Theory of Change, che consente di collegare in maniera chiara input, output, outcome e impatti di lungo periodo. Attraverso questo framework, ogni iniziativa è stata progettata e monitorata con metriche precise, includendo analisi economiche, osservazioni dirette, survey e interviste qualitative alla comunità locale. Ciò ha permesso di costruire una strategia evidence-based, fondata su dati concreti e sulla capacità di misurare i benefici generati per il quartiere e per la città.

Un elemento distintivo è la natura collaborativa e pubblico-privata del progetto: dalla Biblioteca degli Alberi Milano (BAM), gestita con il Comune e la Fondazione Riccardo Catella, fino alle partnership con università, startup e grandi aziende, ogni parte della governance è stata disegnata per massimizzare l'inclusione e il coinvolgimento diretto della comunità. Questo ha reso possibile non solo la creazione di un quartiere vivibile, ma anche l'attivazione di una rete di connessioni sociali, culturali ed economiche che si traducono in coesione e partecipazione attiva.

Parallelamente, Portanuova è diventato un laboratorio ESG e SDG-oriented: con certificazioni LEED e WELL for Communities, oltre 90.000 m<sup>2</sup> di aree verdi, un forte impegno in energia rinnovabile e progetti di decarbonizzazione, il distretto contribuisce direttamente agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. La sostenibilità, però, non è trattata come aspetto isolato, ma come parte integrante di un ecosistema che punta a coniugare ambiente, tecnologia e qualità della vita.

In questo quadro, la Piattaforma Digitale sviluppata da COIMA HT ha un ruolo centrale nella Portanuova Activation: non solo abilita i servizi quotidiani di cittadini, tenant e visitatori (connettività, mobilità, accesso agli spazi), ma consente di raccogliere dati in tempo reale e di trasformarli in informazioni strategiche per la gestione predittiva degli edifici e degli spazi pubblici. L'app Portanuova Milano, con oltre 34.000 utenti registrati, diventa il principale canale di interazione della comunità con il quartiere, facilitando l'accesso ai servizi, promuovendo eventi e rafforzando il senso di appartenenza. In prospettiva, l'integrazione dei dati comportamentali con quelli prestazionali degli edifici permetterà di rendere più efficiente la gestione

energetica e di migliorare l'esperienza complessiva degli utenti, aprendo la strada a modelli di "office experience" personalizzata.

La Portanuova Activation, quindi, non si limita ad animare un distretto con eventi, spazi verdi e attività culturali, ma si traduce in un modello di smart district a scala urbana, dove governance, tecnologie digitali, sostenibilità e comunità si intrecciano in un ecosistema unico. Questo approccio, reso possibile dall'infrastruttura digitale di COIMA HT, consente a Portanuova di posizionarsi non solo come un quartiere, ma come un prototipo di città del futuro, capace di generare valore sociale, ambientale ed economico duraturo.

#### 4. Implementazione

Portanuova nasce con l'ambizione di andare oltre la tradizionale rigenerazione urbana, per diventare un ecosistema integrato in grado di generare valore sociale, culturale, ambientale ed economico. La PN Activation è lo strumento attraverso cui questa visione si è tradotta in azioni concrete: un processo progressivo e strutturato che ha reso il quartiere un laboratorio vivente di innovazione urbana, unendo servizi digitali, spazi fisici e iniziative comunitarie. L'obiettivo non è stato solo quello di dare nuova vita a un'area dismessa, ma di creare un modello di smart district replicabile, allineato agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e ai principi ESG.

La strategia si è fondata su due direttive complementari. Da un lato, l'attivazione fisica del distretto, attraverso eventi culturali, programmi educativi, aree verdi e servizi inclusivi capaci di generare coesione sociale. Dall'altro, lo sviluppo di una Piattaforma Digitale progettata da COIMA HT come infrastruttura tecnologica modulare e scalabile, in grado di integrare spazi, edifici e persone, offrendo servizi innovativi e raccogliendo dati utili per ottimizzare la gestione e ridurre l'impatto ambientale. Questa integrazione "phygital" ha rappresentato fin dall'inizio la chiave per differenziare Portanuova e trasformarlo in un quartiere vivo, dinamico e connesso.

Il primo passo concreto di questo percorso avviene nel giugno 2020, con il lancio dell'App Portanuova 1.0 in parallelo all'iniziativa Lido BAM. In piena pandemia, quando la socialità era limitata dalle restrizioni, l'obiettivo era duplice: avviare un processo di costruzione della community attraverso i canali digitali e allo stesso tempo offrire un servizio che permetesse alle persone di vivere momenti di incontro in sicurezza. Lido BAM diventa uno spazio simbolico di rinascita, mentre l'app introduce i cittadini a un nuovo modo di interagire con il quartiere, gettando le basi per un ecosistema che integra esperienza fisica e digitale.

Dopo un 2021 ancora segnato da restrizioni, nell'aprile 2022 prende forma la vera fase di lancio strutturale con la versione 2.0 dell'app. Qui emergono i primi tasselli fondanti della PN Activation digitale: il Car Sharing 100% elettrico di quartiere sviluppato in collaborazione con Volvo, che rende Portanuova un pioniere della mobilità sostenibile; le sezioni informative che consentono di monitorare in tempo reale lo stato dei parcheggi e delle colonnine di ricarica elettrica; il servizio di Food Take Away, creato in partnership con gli esercenti locali, che rafforza l'integrazione con il tessuto commerciale; e soprattutto il lancio di un palinsesto culturale gratuito curato da BAM, affiancato da eventi di edutainment, fitness e wellbeing proposti da partner di COIMA HT. Questa fase segna l'inizio della vera e propria Portanuova Activation, resa possibile dall'infrastruttura digitale.

Il 2023 rappresenta un ulteriore passaggio di maturità, con la versione 2.2 dell'app e la sua comunicazione massiva alla città di Milano. Dopo oltre un anno di beta testing, l'app viene finalmente lanciata su larga scala, accompagnata da un'iniziativa di forte impatto: l'Instant Win Portanuova, un meccanismo innovativo che premia equamente chiunque effettui un acquisto, fisico o digitale, nell'area, indipendentemente dal valore dello scontrino. I premi – principalmente buoni sconto spendibili nei negozi di Portanuova – rafforzano l'integrazione tra offerta retail e canali digitali, dimostrando come la piattaforma possa diventare un motore di engagement e fidelizzazione della community.

Dal 2023 a oggi, la PN Activation si è consolidata come un processo continuo e strutturato. L'app ha introdotto nuove funzionalità e servizi: programmi di raccolta fondi destinati a progetti di beneficenza, edizioni successive dell'Instant Win, sistemi loyalty disegnati per la pausa pranzo o per i servizi concierge, e un ampliamento progressivo dell'offerta digitale che integra e completa quella fisica. In parallelo, COIMA ha implementato un processo di governance ESG-driven, che prevede la selezione dei conduttori in base alle loro performance ambientali, sociali e di governance e al loro impegno di lungo periodo. In questo modo, la possibilità di generare un impatto positivo fruendo dell'ecosistema Portanuova diventa sempre più tangibile, consapevole e semplice per gli utenti.

Al centro di questa evoluzione si colloca la Piattaforma Digitale di COIMA HT, che funge da motore invisibile dell'intero ecosistema. Grazie a un'architettura modulare e scalabile, essa connette edifici, spazi pubblici e persone, offrendo un set di servizi che vanno dalla mobilità sostenibile alla sicurezza avanzata, dalla gestione energetica predittiva al supporto per eventi e attività culturali. Ogni interazione genera dati, analizzati tramite strumenti di intelligenza artificiale e machine learning, che permettono di ottimizzare i costi operativi, ridurre i consumi e le emissioni, e aprire nuove opportunità di business attraverso modelli di geomarketing e loyalty.

Oggi Portanuova è un distretto phygital a tutti gli effetti: la dimensione fisica – fatta di piazze, uffici, negozi e aree verdi – dialoga costantemente con quella digitale, che semplifica la quotidianità, arricchisce l'esperienza e rafforza la coesione della community. Il quartiere si posiziona come un benchmark internazionale di smart district, capace di attrarre talenti e imprese, di promuovere stili di vita sostenibili e di dimostrare come tecnologia, cultura e governance ESG possano intrecciarsi per costruire città più resilienti, inclusive e a basso impatto ambientale.

#### Oggi (2025)

La piattaforma digitale è ormai entrata in una fase di piena maturità. La community conta oltre 34.000 utenti attivi e ingaggiati, con un tasso di ritorno settimanale superiore del 30% rispetto a quello mensile, segnale di un utilizzo frequente e consolidato. I servizi offerti in app si sono moltiplicati e coprono diverse aree di bisogno. Ci sono i servizi legati al risparmio di tempo, come il Food Take Away, la lavanderia sostenibile di distretto, e la concierge digitale che integra ben 19 sottoservizi (tra cui consegna e ritiro pacchi, gestione raccomandate, car repairing e cambio gomme, beauty a domicilio). Ci sono poi i servizi dedicati all'edutainment e al benessere, resi accessibili a costi vantaggiosi grazie alla forza del gruppo: sessioni di personal training, training di gruppo all'aperto, lezioni di fotografia, scrittura e public speaking. A questi si aggiungono i servizi pensati per facilitare l'accesso agli spazi e la mobilità, come il car sharing, la prenotazione e il pagamento cashless dei parcheggi direttamente in app. Infine, un elemento di forte valore è rappresentato dai servizi legati

alla sicurezza personale, con l'Alarm Button sviluppato in partnership con Sicuritalia, che garantisce supporto immediato in caso di necessità ma anche servizi di prevenzione e tutela in situazione di potenziale pericolo, anche al di fuori del perimetro geografico della sola area di Portanuova.

Grazie a questo mix, la Piattaforma Digitale di Portanuova non è più solo un canale di supporto, ma il cuore pulsante della vita del quartiere: un'infrastruttura che mette al centro la comunità, semplifica la vita quotidiana, rafforza la coesione sociale e genera impatti concreti in termini di sostenibilità, innovazione e qualità urbana.

Portanuova si conferma così un benchmark internazionale di smart district, capace di integrare in un unico modello comunità, cultura, tecnologia e governance ESG, e di mostrare la strada per le città del futuro.

A completare questo ecosistema concorrono le dotazioni tecnologiche realizzate nel distretto, che garantiscono sicurezza, efficienza e qualità dei servizi. Portanuova dispone oggi di oltre 530 telecamere (tra cui 35 panoramiche con intelligenza artificiale per il rilevamento di anomalie), 3 colonnine SOS per le emergenze e più di 76.500 ore annue di presidio fisico a supporto della comunità. La connettività è assicurata da una rete capillare composta da 40 access point Wi-Fi pubblici che coprono circa il 40% della superficie del quartiere, 20 totem digitali e 5 maxischermi LED per la diffusione di contenuti multimediali, oltre a 11 crowdcell che potenziano la capacità di rete cellulare. Sul fronte della mobilità sostenibile e dell'accessibilità, il distretto offre 2 parcheggi pubblici digitalizzati, un sistema di Smart Parking integrato in app, 200 colonnine di ricarica elettrica (inclusa una fast-charge) e oltre 35 sensori per il monitoraggio dei flussi pedonali, insieme a soluzioni innovative come un ascensore automatizzato. Alla gestione e alla manutenzione contribuiscono inoltre droni dotati di AI e machine learning per l'ispezione predittiva delle coperture e delle facciate (oltre 32.000 immagini analizzate solo nel 2024) e un progetto pilota di algoritmi intelligenti per la climatizzazione degli edifici, in grado di ottimizzare accensioni, spegnimenti e microregolazioni con un risparmio energetico stimato del 10%. A front-end con l'utente finale, infine, sono preposti una Mobile App "Portanuova Milano", una corrispondente versione dedicata ai Merchant per consentire l'erogazione dei servizi phygital, la Mobile App "Portanuova Merchant" e un sito web "Portanuova.com" come strumento di storytelling e divulgazione di come il manifesto "Portanuova" viene nei fatti realizzato nella vita quotidiana di Quartiere. Tutto questo converge nella Piattaforma Digitale Portanuova Milano, che centralizza servizi, dati e interazioni: dall'accesso ai servizi retail e culturali, alla mobilità condivisa, fino alla gestione predittiva delle performance energetiche, rendendo il quartiere un vero modello di smart district internazionale.

## 5. Risultati e Impatti

Portanuova è oggi un distretto urbano di nuova generazione, dove la gestione integrata tra attivazione sociale, piattaforma digitale e governance ESG produce risultati tangibili misurati attraverso KPI e metriche puntuali. Dal lato digitale, la community è ormai consolidata: oltre 34.000 utenti attivi e ingaggiati interagiscono regolarmente con la piattaforma, con un tasso di ritorno settimanale superiore del 30% rispetto al mensile. L'app ha già raggiunto nel 2024 le 28.000 registrazioni con 20.000 utenti attivi, avviando un percorso che punta a superare le 46.000 adesioni e generare 20 milioni di interazioni complessive entro il 2025. Attraverso la app, gli utenti accedono a una gamma di servizi che vanno dai programmi loyalty e Instant Win fino ai servizi di

utilità quotidiana: food take away, concierge digitale con 19 sottoservizi, lavanderia sostenibile, servizi di mobilità e parcheggio cashless.

Sul piano della sicurezza e delle infrastrutture, Portanuova dispone di una dotazione tecnologica senza precedenti in Italia: oltre 530 telecamere, di cui 35 con AI, controllano 120.000 m<sup>2</sup> di superficie videosorvegliata; si aggiungono 3 colonnine SOS, più di 76.500 ore annue di vigilanza fisica, 40 hotspot Wi-Fi pubblici, 20 totem informativi, 5 maxischermi LED e 11 crowdcell a potenziamento della connettività. In ottica di mobilità sostenibile, il distretto conta più di 200 colonnine di ricarica elettrica, 35 sensori pedonali, 2 parcheggi pubblici digitalizzati e servizi di Smart Parking integrati nell'app.

L'attivazione sociale e culturale è un pilastro fondamentale. BAM (Biblioteca degli Alberi Milano) rappresenta il cuore verde e comunitario: con oltre 230 eventi gratuiti all'anno e circa 30.000 partecipanti regolari, ha superato nel 2024 i 186.000 partecipanti complessivi alle attività culturali, di edutainment e wellbeing. Sul fronte educativo, oltre 38.000 bambini hanno preso parte a workshop e programmi didattici, rafforzando il ruolo del distretto come piattaforma di apprendimento. La percezione è confermata dai dati: il 93% degli utenti riconosce Portanuova come catalizzatore di connessioni professionali e di networking, un risultato che testimonia l'impatto sul capitale sociale e relazionale.

Il social impact si manifesta anche attraverso inclusione e responsabilità: i programmi di inserimento lavorativo per persone fragili, la promozione di retailer selezionati in base a criteri ESG e le campagne di fundraising avviate attraverso l'app rappresentano strumenti concreti per redistribuire valore. A questo si aggiungono iniziative che favoriscono la partecipazione attiva, come i programmi loyalty dedicati alla pausa pranzo o i servizi concierge, che incentivano la frequentazione del distretto e alimentano la comunità. In questo modo, l'ecosistema digitale e fisico non si limita a fornire servizi, ma diventa piattaforma di inclusione, equità e supporto reciproco.

Dal punto di vista ambientale, i risultati sono altrettanto concreti. Con 1,5 MWp di fotovoltaico installato e 352 MWh prodotti nel 2024 (86% autoconsumo), il distretto ha evitato 176 tonnellate di CO<sub>2</sub> in un solo anno, puntando al target Net Zero al 2026. L'impatto del verde urbano è notevole: 90.000 m<sup>2</sup> di aree verdi, oltre 600 alberi e 22 foreste circolari con più di 100 specie vegetali; il target è un ulteriore incremento del 10% di biodiversità entro il 2024. Il verde ha anche un effetto diretto sul microclima, con temperature estive nella BAM inferiori di 4–5 °C rispetto ad altre aree dense di Milano. La gestione intelligente degli edifici si avvale di algoritmi AI per la climatizzazione (con risparmi stimati al 10%) e di droni con machine learning che hanno analizzato oltre 32.000 immagini nel 2024, abilitando manutenzione predittiva e riduzione dei rischi.

Questi sforzi sono certificati da standard internazionali: Portanuova vanta oggi 29 certificazioni LEED sugli edifici e il riconoscimento come primo quartiere in Italia certificato LEED & WELL for Communities.

In sintesi, i risultati raggiunti dimostrano che Portanuova non è solo un quartiere, ma un modello di smart district internazionale. L'engagement digitale in crescita, la coesione sociale, l'inclusione lavorativa, la riduzione delle emissioni, la valorizzazione culturale ed educativa e la governance ESG fanno emergere un impatto sociale e ambientale concreto e misurabile, che rende Portanuova un benchmark replicabile per le città del futuro.

Referenti:

Francesco Portincasa	Digital Ecosystem Director, Coima HT S.r.l.
Francesco Veronesi	Senior Fund Manager, Fondi Porta Nuova Garibaldi e Porta Nuova Varesine, Coima SGR S.p.A.
Francesca Vitali	District Manager, Coima SGR S.p.A.
Kelly Russell Catella	Head of Sustainability & Communication, Coima SGR S.p.A.
Samuel Coccia	Direttore Generale, Fondazione Riccardo Catella
Francesca Colombo	Property Director, Coima REM S.r.l.
	Direttore Generale Culturale BAM Biblioteca degli Alberi Milano