

ALLEGATO A3 al decreto n. 101 del 14.02.2024

**PNRR Missione 1 - Componente 1 - Asse 1 Investimento
“1.4.6 Mobility as a Service for Italy”**

- MAAS4ITALY -

**Allegato 3 - Piano Operativo
TITOLO: “MaaS4Veneto”**

- ESTRATTO -

Indice

1. Introduzione	3
2. Descrizione del progetto	4
2.1. Obiettivi del progetto	4
2.2. Stato del sistema dei trasporti in ottica MaaS	5
2.2.1. <i>Piano regionale / provinciale del trasporto</i>	5
2.2.2. <i>Stato di avanzamento del Regional Access Point ("RAP")</i>	6
2.2.3. <i>Modalità di integrazione delle piattaforme di vendita</i>	8
2.3. Area in cui verrà effettuata la sperimentazione	8
2.4. Scenario architettonico	9
2.5. Attori coinvolti	10
2.5.1. <i>Operatori di servizi di trasporto e mobilità</i>	10
2.5.2. <i>Utenti</i>	11
2.5.3. <i>Altri soggetti coinvolti</i>	12
2.6. Servizi da rendere disponibili ai cittadini	13
2.7. Modelli di business	14
2.8. Replicabilità e scalabilità del progetto	15
2.9. Valore aggiunto del progetto e innovazione	16
3. Modalità operative	16
3.1. Modello di governance	16
3.2. Modalità organizzative e strumenti di monitoraggio degli obiettivi	17
3.3. Modalità Ascolto dell'utente	18
3.4. Valutazione degli impatti	19
3.5. Rispetto dei principi trasversali	20
4. Piano progettuale	21
4.1. Descrizione delle fasi e delle attività di progetto	21
4.2. Dettaglio Integrazione	30
4.2.1. <i>Integrazione Operatori di trasporto e Mobilità (Rif. WP 3)</i>	30
4.2.2. <i>Integrazione MaaS Operator (Rif. WP 2)</i>	32
4.3. Cronoprogramma delle attività	33

1. Introduzione

Il documento proposto presenta la descrizione del Piano Operativo per la realizzazione del progetto MaaS4Italy della Regione Veneto.

Il presente Piano Operativo è redatto in linea con i criteri definiti dalla misura M1C1.1.4.6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), a cui fa riferimento l'Avviso MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 Sub-investimento 1.4.6. "Mobility As A Service for Italy" - MAAS4ITALY - 7 TERRITORI, decreto n. 58/2023-PNRR del 12 aprile 2023.

Per quanto riguarda il processo che ha portato all'ottenimento della vittoria del bando, con il relativo avviso, si precisa che i dipartimenti Trasporti e ICT della Regione del Veneto hanno collaborato nella preparazione delle schede di risposta al bando MAAS4ITALY - 7 TERRITORI coinvolgendo i principali operatori di mobilità e trasporti della RdV con particolare riguardo a quelli con sperimentazioni correlate ai temi di bigliettazione integrata e con esercizio su aree significative per i casi d'uso obbiettivo del PRT. Inoltre, sono stati coinvolti operatori di mobilità sharing, TPL di linea e non ed operatori economici associazioni, per garantire un supporto esteso nella fase di selezione del campione di utenti coinvolti nella sperimentazione

La costruzione del progetto pilota, e del piano operativo, ha utilizzato come riferimento primo la seguente documentazione:

- Discussion Paper Data Sharing and Service Repository Facilities, in costante aggiornamento sul sito del Ministero;
- Indirizzi per l'attuazione del progetto MaaS for Italy, nella versione ultima diffusa dal Ministero e dal GdL nazionale.
- Recovery and Resilience Facility Operation arrangements between the European Commission and Italy (22/12/21)

Il soggetto attuatore e gli stakeholder coinvolti nel pilot dichiarano quindi:

- di aver preso atto delle indicazioni fornite nei documenti sopra citati;
- che il piano operativo rispetta tali indicazioni, in ottemperanza anche alle caratteristiche normative, contrattuali e tecnologiche esistenti;
- che il piano operativo e il pilot perseguono il concetto di competizione aperta e inclusiva tra gli attori coinvolti al fine di generare e massimizzare i benefici per gli utenti finali;
- che, qualora il testo del presente piano operativo si presti a interpretazioni differenti dai suddetti indirizzi di attuazione, questi ultimi prevalgono.

Il soggetto attuatore garantisce che tutti gli stakeholder coinvolti si impegnino a rispettare le regole e le procedure del MaaS for Italy; in particolare, gli operatori MaaS e gli operatori di trasporto e mobilità, aderiranno al DS&SRF e sottoscriveranno i "Termini e condizioni per l'utilizzo dei servizi del DS&SRF".

2. Descrizione del progetto

Nei paragrafi successivi si descrivono i contenuti del progetto presentato con particolare riferimento a: articolazione sintetica dei contenuti progettuali, individuazione degli attori coinvolti e del loro ruolo, obiettivo del progetto e sua capacità di contribuzione al perseguimento del target di riferimento.

2.1. Obiettivi del progetto

Descrivere sinteticamente il progetto ed indicare in che modo il progetto contribuisca al raggiungimento degli obiettivi PNRR, indicare inoltre gli aspetti di coerenza con le condizionalità della misura 1 componente 1 del PNRR, convergenza con le condizionalità e gli obiettivi di milestone e target di riferimento, le finalità tecniche e gli obiettivi rispetto ai fruitori del servizio.

Il progetto MaaS4Veneto rappresenta un impegno significativo per contribuire al conseguimento degli obiettivi delineati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) nella regione Veneto. Focalizzandoci su due principali aree tematiche, il progetto si propone di guidare la transizione digitale nel settore dei trasporti e promuovere l'infrastruttura per una mobilità sostenibile.

Il progetto MaaS4Veneto contribuisce al raggiungimento degli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), in coerenza le condizionalità della misura 1, componente 1 del PNRR. Il progetto prevede di evolvere l'esperienza di viaggio dei cittadini delle aree selezionate, favorendo la digitalizzazione, la dematerializzazione e la multimodalità/intermodalità del servizio offerto; nel rispetto dell'ambiente.

Digitalization and Innovation:

Le azioni del progetto sono incentrate sulla transizione digitale delle aziende di trasporto pubblico e privato, nonché sull'innovazione digitale dei Comuni aderenti. Queste azioni mirano a rendere i servizi di trasporto più accessibili, fruibili e interconnessi. L'obiettivo è rispondere alle sfide del PNRR, tra cui:

- Esperienza di viaggio seamless.
- Esperienza di viaggio più efficiente attraverso la pianificazione ragionata.
- Esperienza di viaggio semplificata e facilmente fruibile tramite una piattaforma integrata con opzioni di prenotazione e pagamento.
- Esperienza di viaggio ottimizzata, favorendo al cliente la possibilità di viaggiare, grazie ad un unico biglietto integrato, su più mezzi di trasporto, in maniera multimodale
- Piattaforma gestita a livello commerciale dai MaaS Operator, favorendo la competizione e quindi puntando al miglioramento dell'efficienza/convenienza del servizio offerto,
- Infrastrutture per una Mobilità Sostenibile:

Gli obiettivi principali di MaaS4Veneto sono chiaramente definiti:

- Digitalizzazione per l'efficiamento delle aziende di trasporto e dei servizi di mobilità dolce, promuovendo la partecipazione di tutti gli attori alle piattaforme regionali.
- Integrazione digitale dei servizi di trasporto e mobilità dolce su una piattaforma regionale unificata.
- Integrazione dell'architettura proposta regionalmente con l'architettura nazionale
- Analisi dell'efficacia del sistema MaaS coinvolgendo proattivamente 1.500 utenti per studiare il valore generato dalla transizione verso un'offerta di mobilità integrata.
- Analisi degli impatti del modello MaaS sperimentato e valutazione della sua ripetibilità/estendibilità.
- Riduzione delle emissioni inquinanti.
- Esperienza di viaggio intermodale e/o multimodale di facile accesso e fruibilità.

Il progetto MaaS4Veneto si allinea con gli obiettivi europei e nazionali, contribuendo al pieno sviluppo di un ecosistema MaaS nazionale. Si punta a orientare le politiche di trasporto verso modalità sostenibili e inclusive, riducendo l'uso del mezzo privato e promuovendo una mobilità intermodale-multimodale a minor impatto ambientale.

Il Piano Operativo è redatto conformemente agli standard definiti dall'Avviso, impegnandoci a seguire le direttive della M1C1-23, del Recovery and Resilience Facility Operation arrangements between the European Commission and Italy (22/12/21), sia direttamente che supportando il Dipartimento per la trasformazione digitale per il raggiungimento della stessa. Il progetto MaaS4Veneto è progettato per essere un modello replicabile e adattabile, contribuendo non solo agli obiettivi locali, ma anche alla coesione e al valore aggiunto europeo nel settore della mobilità sostenibile. Il testo è di seguito riportato:

Description of the milestone or target in the CiD

The milestone refers to the implementation of the second wave of seven pilot projects aimed at testing Mobility as a Service solutions in 'follower' areas. Municipalities are expected to capitalize on the experience of digital-ready metropolitan cities selected under the first wave. 40% of pilot projects shall be located in the South.

Verification mechanism

Summary document duly justifying how the milestone (including all the constitutive elements) was satisfactorily fulfilled. This document shall include as an annex the following documentary evidence:

- a) Report by MIMS/MITD demonstrating the implementation of required actions and justifying how these have led to achieving the objective of the investment.
- b) Certificates of completion signed by the contractor and the competent authority demonstrating the implementation of pilot and indicating their location

Qualitative Indicators (for milestones)

Pilot results assessed by Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS) in collaboration with universities.

Timeline for completion

Q1 2025

2.2. Stato del sistema dei trasporti in ottica MaaS

Descrivere sinteticamente l'estensione territoriale della rete di trasporti, la tipologia degli attori coinvolti (es bus/sharing/...) e il loro grado di integrazione sia a livello tecnico, sia a livello di tariffazione.

Il paragrafo descrive lo stato del sistema dei trasporti in ottica MaaS, descrivendo l'estensione territoriale, gli attori coinvolti nelle diverse fasi progettuali e la loro integrazione tecnica ed economica.

2.2.1. Piano regionale / provinciale del trasporto

Indicare se è già stato approvato un piano regionale del trasporto e, in caso affermativo, indicare la rispettiva data di approvazione e aggiungere una descrizione sintetica del piano in relazione al contesto di progetto. (cfr. Allegato 2 – E5)

Il Piano Regionale dei Trasporti 2020-2030 della Regione del Veneto (PRT) prevede linee di azione strategiche di sostegno allo sviluppo di un ecosistema MaaS in grado di orientare le politiche di gestione verso modalità sostenibili ed inclusive per i cittadini.

I progetti in corso MyData e HUB Regionale della Mobilità e alcune linee di azione dei fondi PR-FESR 2021- 2027

confermano la continuità di questa azione attraverso attività tra loro complementari e propedeutiche allo sviluppo di servizi MaaS con soluzioni che accelerano la digitalizzazione della mobilità e dei trasporti ed il processo di integrazione e sviluppo del territorio.

La data di approvazione della deliberazione del Consiglio Regionale n.75 è il 14 luglio 2020.

2.2.2. Stato di avanzamento del Regional Access Point ("RAP")

Descrivere lo stato di avanzamento dello sviluppo del RAP, indicando: nominativo del referente, presenza di fondi dedicati, stato avanzamento lavori e data prevista per ultimazione lavori (laddove già avviati) e la l'eventuale presenza di meccanismi di allaccio automatico del RAP al NAP per l'invio dei dataset. Descrivere inoltre se il RAP provvederà alla traduzione di protocolli non standard (nel caso dettagliare quali) in NeTeX e SIRI per il NAP/DS&SRF. Indicare infine se è stata firmata una Convenzione tra la Regione o Provincia Autonoma ed il CCISS per l'invio dei dati al NAP. (cfr. Allegato 2 – E3).

Indicare il numero di Operatori di Trasporto e Mobilità che già inviano le informazioni al RAP ed il livello Netex di tali informazioni (cfr. Allegato 2 – E4)

Stato di avanzamento del Regional Access Point (RAP) mobilità. (Referente: Dott.ssa Eleonora Malengo)

Lo sviluppo del RAP come definito dalle linee guida riportate negli "Indirizzi per l'attuazione del progetto MaaS for Italy" è stato finanziato dalla regione del Veneto su fondi rinvenienti dai cicli di programmazione risorse FSC 2000-2006 e 2007-2013 con delibera di Giunta 1393 del 02/11/2022 nell'ambito del progetto denominato HUB Digitale della Mobilità Regionale (HUB).

Nel seguito sono riportati gli step più significativi del processo:

- Lo sviluppo dei servizi di raccolta dagli operatori per i dati statici (GTFS) e dinamici (GTFS RT) e per l'integrazione dei dati necessari alla rappresentazione in NeTeX e SIRI è stata completata nel Q4 2022.
- Il test dei dataset generati con gli strumenti di validazione messi a disposizione dal NAP/CCISS è stato completato con successo nel Q1 2023.
- La progettazione all'interno dell'HUB (e della compatibilità con le procedure di on-boarding e accesso ai servizi della Veneto Data Platform) è stata completata ed approvata nel Q1 2023.
- La convenzione tra Regione del Veneto e CCISS per l'invio dei dati al NAP è stata firmata in data 04/04/2023 dal CCISS e in data 12/04/2023 dalla Regione del Veneto.
- L'attivazione del flusso automatico di dati statici dal RAP verso il NAP in NeTeX secondo le linee guida e i formati richiesti è avvenuta nel Q2 2023 (attualmente 2 operatori). Il collegamento dei rimanenti operatori TPL è previsto entro Q4 2023.
- L'attivazione del flusso dati in tempo reale (standard SIRI) dagli operatori che partecipano al progetto MaaS4Italy (direttamente e/o tramite HUB) verso il DS&SRF, è prevista entro Q4 2023.

Infine, tutte le attività necessarie all'integrazione di tutti i dati verso il NAP/DS&SRF, necessari all'avvio della sperimentazione, saranno completate entro Q2 2024.

Nome dell'operatore di trasporto	Data prevista digitalizzazione pagamenti	Data prevista di ricezione dati in formato NeTeX/SIRI daparte del NAP
Azienda Trasporti Verona srl	Già attiva	NeTeX attiva SIRI Q4 2023

ATVO S.p.A.	Già attiva	04/2024
Autocorriere Caverzan srl	Q1 2024	04/2024
AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL	Q1 2024	04/2024
APS holding Spa	Q1 2024	04/2024
AVM SPA	Già attiva	04/2024
BIT Mobility	Q1 2024	04/2024
Bristol autoservizi srl	Q1 2024	04/2024
BUSITALIA VENETO S.p.A.	Già attiva	NeTEx attiva SIRI Q4 2023
Cavinato	Q1 2024	04/2024
Clear Channel Italia SpA	Già attiva	Q4 2023
DOLOMITI BUS S.p.A.	Già attiva	Q4 2023
emTransit s.r.l.	Q1 2024	04/2024
Evertours sas	Q1 2024	04/2024
Formentin Vincenzo srl	Q1 2024	04/2024
La Linea S.p.A.	Q1 2024	04/2024
Kinto Italia S.p.A.	Q1 2024	04/2024
Martini Bus	Q1 2024	04/2024
My Pro Driver di Bosa Fausto	Q1 2024	04/2024
Itaca S.r.l.	Q1 2024	04/2024
NAVIGAZIONE LAGO DI GARDA	Q1 2024	04/2024
RADIOTAXI VENETO SOCIETA' COOPERATIVA	Q1 2024	04/2024
RIDEMOVI SPA	Q1 2024	04/2024
Fratelli Rigato srl	Q1 2024	04/2024
Scremin Giovanni snc	Q1 2024	04/2024

TRENITALIA Spa	Già attiva	Q4 2023
Zanetti turismo srl	Q1 2024	04/2024

2.2.3. Modalità di integrazione delle piattaforme di vendita

Descrivere la modalità tecnica di interconnessione tra piattaforme di vendita e MaaS Operator e la procedura commerciale e di accordi tra piattaforme di vendita e MaaS Operator. (cfr. Allegato 2 – D3)

La condivisione di dati e servizi è gestita dalla Veneto Data Platform (VDP) della Regione attraverso un layer di aggregazione/integrazione territoriale. Per la parte finalizzata ad esporre le piattaforme di vendita, questo strumento tecnologico realizzerà, in modo utile e sicuro, l'esposizione sul DS&SRF dei canali di vendita dematerializzata di tutti gli operatori di trasporto e mobilità che hanno aderito al progetto. Servizi/utilities che potranno essere esposti attraverso il DS&SRF ai MaaS Operators sono ad esempio:

- Servizi di Single Sign-on in grado di associare a utenti/viaggiatori che lo desiderino un identificativo unico riconosciuto da qualsiasi sistema di vendita (con specifiche di utilizzo pubbliche e condivise).
- Servizi di best-fare basati sull'attribuzione delle tariffe più convenienti ai viaggi effettuati dagli utenti, da concordare in cooperazione con gli altri progetti pilota e con lo sviluppo del DS&SRF.
- Servizi di clearing con riferimento agli accordi tra operatori di trasporto/mobilità in caso di tariffe integrate.

La progettazione e la realizzazione di questi servizi verranno condivisi a livello nazionale ed eventualmente resi disponibili/riusati a/da territori terzi e città pilota, evitando duplicazioni di attività.

Inoltre, le piattaforme e i canali di vendita esposti sul DS&SRF dal layer di aggregazione/integrazione locale della VDP, si comporteranno in maniera non discriminatoria verso qualsiasi MaaS Operator regolarmente accreditato sul DS&SRF per la partecipazione al progetto MaaS4Italy.

Per quanto attiene agli accordi e alle procedure commerciali tra piattaforme di vendita e MaaS Operator, questi saranno stabiliti direttamente da ciascun MaaS Operator con i singoli operatori. Non è escluso che in futuro un soggetto/società di scopo per la gestione dei servizi MaaS agisca per conto della Regione come integratore tariffario e dei servizi. In entrambi i casi gli accordi di rivendita tra ciascun operatore di servizi TPL e mobilità e ciascun MaaS Operator che saranno disponibili verranno esposti al DS&SRF ai fini della sperimentazione.

2.3. Area in cui verrà effettuata la sperimentazione

Indicare l'area in cui verrà effettuata la sperimentazione, in particolare elencare: i Comuni interessati, con relativa popolazione, le aree extraurbane interessate e altre aree di interesse, se pertinenti. Qualora disponibile, inserire una o più mappe di riferimento. (cfr. Allegato 2 – A0)

La Regione prevede una sperimentazione MaaS4Italy su una vasta area del territorio che comprende i comuni di:

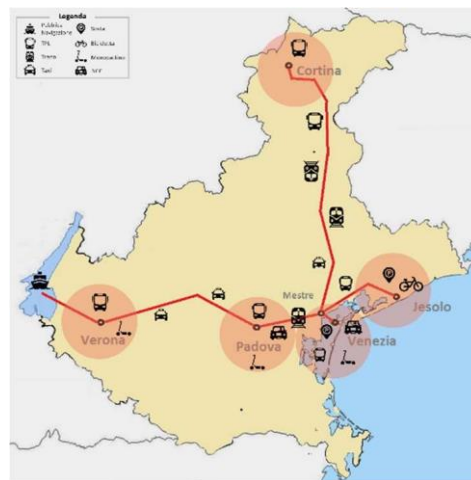
- Venezia (area metropolitana), Verona e Padova e le aree extraurbane circostanti.
- Cortina e Jesolo e le aree rurali circostanti.

Il territorio disponibile per la sperimentazione ricopre un'area di ca. 7.700 km² (ca. 42% della regione) e coinvolge una popolazione di ca. 2,5 MI di abitanti (ca. 53% della popolazione). I servizi degli operatori TPL di linea e ferroviari coinvolti coprono una percorrenza di circa 100.000.000 km/annui ed interagiscono con altri operatori a livello interregionale e nazionale e delle principali infrastrutture dei trasporti. La scelta del territorio intende privilegiare:

- le aree ad elevata domanda di trasporto in modo particolare per le classi di utenti target con spostamenti prevalenti scuola, lavoro, turismo;
- l'accesso ad aree soggette ad alta variabilità stagionale della domanda (mare, aree sciistiche, laghi);
- gli spostamenti multimodali (treno, TPL di linea e non, auto, veicoli sharing) sulla direttrice Venezia-Padova-Verona che rappresentano una quota preponderante della domanda di trasporto regionale ricorrente (pendolari).

Inoltre, i principali servizi di mobilità e trasporto e della sosta nell'area interessata dalla sperimentazione sono eserciti

ed offerti dagli operatori a più elevato grado di digitalizzazione dei servizi di gestione, bigliettazione e pagamento.



2.4. Scenario architetturale

Descrivere lo scenario architetturale che si intende creare per facilitare l'integrazione con il DS&SRF, citando gli attori coinvolti nel progetto (ad esempio MaaS Operators, RAP / integratori territoriali, Operatori di trasporto / mobilità, ecc.), in linea con quanto riportato nel documento "Indirizzi per l'attuazione del progetto MaaS for Italy" e con l'architettura nazionale riferita al NAP e i relativi aggregatori regionali. (cfr. Allegato 2 – A5). Si suggerisce di inserire uno schema architetturale ove siano presenti i vari attori (es operatori di trasporto, MaaS Operator, ...) e sistemi (es RAP/NAP/DS&SRF, piattaforme di vendita)

La Direzione regionale Infrastrutture e Trasporti del Veneto in Novembre 2022, ha avviato un progetto denominato HUB Digitale della Mobilità Regionale (HUB) che tra l'altro definisce l'architettura per le modalità di raccolta dei dati nei formati standard raccomandati per l'integrazione con il NAP. L'HUB realizza i servizi richiesti per il RAP su scala regionale e mira ad accelerare il processo di integrazione degli operatori di trasporto e mobilità al sistema integrato NAP/DS&SRF del progetto MaaS4Italy.

I servizi RAP della Regione Veneto (già attivi in Q2 2023) integrano i dati ad oggi disponibili relativi alla mobilità pubblica e privata derivati da operatori locali e dai sistemi da loro gestiti e li convertono per il NAP nelle forme normalizzate richieste (NeTEx per i dati statici, SIRI per i dati realtime) attraverso un layer di interfaccia ad alte prestazioni (bassa latenza, sicurezza ecc.).

Il DS&SRF è il punto di accesso, a disposizione degli operatori MaaS, per i dati utili alla pianificazione, compresi i dati di tariffazione e infomobilità, per servizi di loro utilità e per la registrazione dei viaggi; non è nel ruolo del DS&SRF gestire le vendite dei ticket, è compito delle piattaforme di vendita.

Come si desume dallo schema in figura le funzionalità dell'HUB indicate sono realizzate all'interno della Veneto Data Platform che garantisce la gestione, la governance e la valorizzazione dei dati e delle applicazioni di servizi ai cittadini. Attraverso l'impiego di canali di pagamento tipici dei servizi per la PA viene garantita la scalabilità e la sostenibilità futura dei servizi MaaS che verranno sperimentati. La piattaforma conterrà tra l'altro le applicazioni e i servizi che potranno essere esposti sul DS&SRF per supportare i MaaS Operator nella funzione di pagamento da parte degli utenti (canale verso piattaforme di vendita degli Operatori di trasporto e mobilità, servizi di single-sign on e payer ID unico ecc.).

Nel rispetto delle Linee guida MaaS4Italy, i MaaS Operator accederanno alla piattaforma DS&SRF per fornire i dati sull'attività degli utilizzatori dei servizi e per essere instradati con sicurezza alle piattaforme e ai canali di pagamento

messi a disposizione dai singoli operatori o dall'HUB stesso.

Si precisa che i MaaS operator accederanno alle direttamente alla piattaforme di vendita dei vari operatori di trasporto ed alla PdV regionale.

2.5. Attori coinvolti

Descrivere gli attori coinvolti a diverso titolo in relazione al progetto presentato secondo la struttura indicata.

Il capitolo fornisce descrizione e tipologia degli attori coinvolti in ogni fase prevista del progetto.

2.5.1. Operatori di servizi di trasporto e mobilità

Descrivere gli operatori di servizi di trasporto e mobilità con i quali la Regione o la Provincia Autonoma collabora alla realizzazione del progetto, indicando il servizio di trasporto offerto (ad es. operatore di trasporto pubblico locale, operatore di monopattini in sharing, ecc.) e l'ampiezza del territorio in cui prestano servizio gli operatori di trasporto coinvolti nel progetto, indicando se coprono il territorio nazionale/interregionale, regionale, metropolitano o comunale. Possono essere elencati i soli operatori di trasporto e mobilità che prevedano, per l'inizio della sperimentazione, la dematerializzazione dei titoli di viaggio e la trasmissione dei dati fino al NAP/DS&SRF in NeTeX/SIRI (quale protocollo nativo o in altro protocollo purché mediato dal RAP o altri sistemi). La collaborazione deve essere corredata dall'Accordo sottoscritto dalla Regione o P.A. con gli operatori del trasporto, attestante la predetta collaborazione. (cfr. Allegato 2 – A2). Qualora si prevedesse di coinvolgere altri operatori di trasporto non presenti nella lista, inserire tempi e modalità di coinvolgimento (es. avviso pubblico, ...)

Nome dell'operatore di trasporto	Territorio di riferimento (Nazionale / Interregionale, Regione, Città metropolitana, Comune capoluogo)	Servizio offerto (es. Operatore di trasporto pubblico locale, operatore di monopattini in sharing, ...)	Tipologia di accordo sottoscritto tra le parti (es. Accordo, lettera di intenti, ...)	Stato dell'accordo
Azienda Trasporti Verona srl	Verona e Provincia	Trasporto Pubblico Locale	Lettera di intenti	In corso
ATVO S.p.A.	Veneto orientale	Trasporto Pubblico Locale	Lettera di intenti	In corso
Autocorriere Caverzan srl	Treviso	Trasporto Pubblico Locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL	Veneto	Trasporto Pubblico Locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
APS holding Spa	Padova	Car Sharing	Lettera di intenti	In corso
AVM SPA	Venezia	Trasporto Pubblico Locale	Lettera di intenti	In corso
BIT Mobility	Verona - Padova - Venezia	Monopattini	Lettera di intenti	In corso
Bristol autoservizi srl	Vicenza	Trasporto Pubblico Locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
BUSITALIA VENETO S.p.A.	Bacini di Padova e diRovigo	Trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano	Lettera di intenti	In corso
Cavinato	Padova	Trasporto Pubblico Locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
Clear Channel Italia SpA	Verona	Bike Sharing	Lettera di intenti	In corso
DOLOMITI BUS S.p.A.	Provincia di BellunoTPL Urbano Cortina	Trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano	Lettera di intenti	In corso
emTransit s.r.l.	Padova, Noventa Padovana, Verona	Monopattini ed e-bikes	Lettera di intenti	In corso
Evertours sas	Veneto	Trasporto Pubblico Locale	Lettera di intenti	In corso

		non di linea		
Formentin Vincenzo srl	Nazionale ed internazionale	Trasporto Pubblico non di linea	Lettera di intenti	In corso
Jtaca S.r.l.	Comune di Jesolo	Bike Sharing	Lettera di intenti	In corso
Kinto Italia S.p.A.	Venezia	Car Sharing	Lettera di intenti	In corso
La Linea S.p.A.	Veneto	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
Martini Bus	Veneto	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
My Pro Driver di Bosa Fausto	Veneto	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
NAVIGAZIONE LAGO DIGARDA	Lago di Garda	Pubblica Navigazione	Lettera di intenti	In corso
RADIOTAXI VENETO SOCIETA' COOPERATIVA	Veneto	Taxi	Lettera di intenti	In corso
RIDEMOVI SPA	Vicenza-Padova-Mestre-Venezia	Bike sharing elettrico e monopattini	Lettera di intenti	In corso
Fratelli Rigato srl	Padova	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
Scremin Giovanni snc	Vicenza	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso
TRENITALIA Spa	Veneto	Trasporto ferroviario	Lettera di intenti	In corso
Zanetti turismo srl	Padova	Trasporto Pubblico locale non di linea	Lettera di intenti	In corso

2.5.2. Utenti

Descrivere:

- le fasce di utenti target che si intende coinvolgere durante le sperimentazioni di servizi MaaS, anche in riferimento all'accessibilità per le fasce più deboli della popolazione. (cfr. Allegato 2 – C1)
- il numero di utenti target che si intende coinvolgere e il numero atteso di utenti che parteciperanno alla sperimentazione
- le modalità sia tecniche che formali di coinvolgimento degli utenti
- le modalità con le quali si intende analizzare le esigenze del target di utenza individuato.

Le fasce di utenti coinvolte nella sperimentazione MaaS for Italy nella Regione del Veneto saranno:

- pendolari con spostamenti sistematici casa/lavoro;
- studenti di scuole secondarie ed università;
- turisti e spostamenti per svago e tempo libero;
- passeggeri a mobilità ridotta per spostamenti lavoro-terapia-svago.

Al fine di rendere efficace la selezione del panel di utenti (almeno 1000 per caso d'uso), la Regione intende avvalersi della collaborazione del tessuto imprenditoriale (es. mobility manager grandi aziende o poli industriali), scuole e università, associazioni sul territorio per la definizione e la mobilitazione del campione più indicato per O/D e modalità di coinvolgimento.

Si utilizzerà un panel di utenti che partecipano alla sperimentazione (totale previsto 3-4000) e si valuterà la possibilità di inserire un secondo panel di controllo formato da utenti che NON useranno “viaggi MaaS” (non ricevendo quindi incentivi) ma che si spostano sulle stesse O/D oggetto della sperimentazione, per una valutazione comparativa degli indicatori (ad esempio l’aumento della fruizione di ciascuno dei servizi di trasporto e mobilità dovuta all’introduzione del MaaS). Rispetto a tale panel di controllo, la metodologia applicata è l’utilizzo di strumenti di indagine su alcune tratte tramite survey e questionari sempre in accordo a quanto indicato dal tavolo Scientifico, e finalizzati a capire eventuale aumento lungo le tratte di interesse.

Le modalità di analisi degli impatti e dei risultati verranno validate attraverso la collaborazione con il Tavolo Scientifico, uniformando l’approccio analitico dei dati raccolti.

I MaaS Operator coinvolti nelle diverse fasi della sperimentazione seguiranno l’offerta concordata dei bundle di servizi, anche in abbonamento, mirati a una o più delle fasce di utenti indicate con premialità di servizi ausiliari e complementari ed il questionario ex-ante dovrà essere composto tenendone conto. In fase di analisi dei dati raccolti dalla sperimentazione i MaaS Operator coinvolti forniranno il supporto in base alle informazioni in possesso, favorendo le informazioni ottenute dai servizi acquistati dagli utenti sperimentatori, definendo le preferenze, possibili anomalie, feedback, esigenze.

2.5.3. Altri soggetti coinvolti

Descrivere altri soggetti coinvolti quali Università, Enti, Centri di ricerca, tessuto imprenditoriale e tutti quegli attori che si ritengono strategici al fine di realizzare le sperimentazioni di servizi MaaS sul territorio e le rispettive modalità di coinvolgimento. (cfr. Allegato 2 – C4) Qualora si prevedesse di coinvolgere altri soggetti non presenti nella lista, inserire tempi e modalità di coinvolgimento (es. avviso pubblico, ...)

Nome dell’Ente coinvolto	Tipologia Ente (es. Università, Centro di ricerca, ...)	Tipologia di accordo sottoscritto tra le parti	Obiettivo del coinvolgimento dell’Ente
AMT3 Spa	Regione	gestione della sosta VR	Integrazione dati e Supporto sperimentazione
Concessioni Autostradali Venete – CAV S.P.a.	Regione	operatore del servizio autostradale	Integrazione dati, Operatività Situation Room Eventi
CNA Veneto	Regione	ass. industrie	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
Comune di Cortina d’Ampezzo	Comune	autorità comunale	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
Comune di Jesolo	Comune	autorità comunale	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
Comune di Padova	Comune	autorità urbana	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
Comune di Venezia	Capoluogo	autorità urbana / area metropolitana	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
Comune di Verona	Comune	autorità urbana	Supporto a mobilitazione utenti per

			sperimentazione
Federalberghi Veneto	Regione	ass. categoria	Supporto a mobilitazione utenti per sperimentazione
PagoPA S.p.A.	Regione	Società pubblica per la diffusione di servizi digitali ai cittadini	Soluzioni per i canali di vendita ed il tracciamento delle transazioni
Rete Impresa NCC Veneto	Regione	ass. categoria	Supporto a sperimentazione e coordinamento operatori categoria
SAVE	Regione	gestione della sosta aeroportuale	Integrazione dati e Supporto sperimentazione
Università Padova DICEA	Regione	università	Metodologie di valutazione degli impatti Supporto alla selezione del campione
Università Padova Dipartimento matematica	Regione	università	Metodologie di valutazione degli impatti

2.6. Servizi da rendere disponibili ai cittadini

Descrivere il tipo di servizi che si vogliono mettere a disposizione dei cittadini, degli specifici casi d'uso e dei rispettivi livelli di integrazione dei servizi MaaS, tenendo in considerazione che il minimo deve essere corrispondente al livello 2, esplicitando gli elementi di valorizzazione dei territori e di specifici target di utenza, nel rispetto di almeno uno dei seguenti requisiti: definizione di casi d'uso a copertura regionale; definizione di casi d'uso localizzati in aree a forte domanda di trasporto; definizione di casi d'uso localizzati in aree interne / piccoli comuni. (cfr. Allegato 2 – A1)

La Regione del Veneto e gli operatori di trasporto e mobilità coinvolti nel progetto MaaS4Italy, intendono sperimentare un ecosistema MaaS con operatori pubblici e privati, allineato con gli indirizzi di attuazione del progetto MaaS4Italy ed in sinergia con importanti investimenti tecnologici regionali già realizzati e in divenire (es. FESR 2021-2027 SUS Ob.2.8.4).

I casi d'uso oggetto della sperimentazione fanno riferimento al livello 4 (integrazione dei servizi e degli obiettivi sociali). Essi sono localizzati in aree a forte domanda di trasporto o in aree interne e piccoli comuni e coprono una vasta area del territorio regionale con piani, già in essere, di estensione ad altri operatori e aree del territorio.

Servizi e relativi casi d'uso coinvolgeranno nel complesso 7 modi e 27 operatori di trasporto e mobilità (TPL, Ferroviario, Taxi/NCC, bike sharing, car sharing, monopattini, navigazione laghi) e riguarderanno le seguenti tipologie di spostamenti multimodali in cui l'utente, utilizzando l'APP MaaS scelta, può effettuare percorsi di:

- Pendolarismo (asse Venezia/Mestre – Padova – Verona); “urbani e/o extraurbani” nelle tre aree considerate combinando l'uso di almeno 2 modi di trasporto e mobilità più eventuale sosta;
- turismo (città d'arte, fiere, eventi – Venezia, Verona, Padova, Cortina); “turistici urbani ed extraurbani anche rurali” combinando l'uso di almeno 2 modi di trasporto e mobilità più eventuale sosta, con servizi di partecipazione ad eventi, musei, navette per alberghi ecc.;
- valorizzazione dei territori (monti, mare, laghi – Cortina, Jesolo, Lago di Garda); “percorsi verso località turistiche rurali o extraurbane” combinando l'uso del trasporto pubblico locale più servizi turistici all'uso di

mobilità dolce (sharing).

In ciascuno dei casi d'uso è prevista:

- l'offerta di servizi di pianificazione, prenotazione e pagamento, anche in abbonamento stagionale o temporaneo, tramite titolo unico dematerializzato;
- servizi per passeggeri a mobilità ridotta, pass disabili regionali, accesso a ZTL, prenotazione posti, calcolo best fare ecc.

Gli attori coinvolti vengono sintetizzati brevemente di seguito nel coinvolgimento rispetto ai servizi elencati precedentemente:

- Gli "Operatori di Trasporto" partecipano al progetto MaaS fornendo servizi di trasporto integrato, facilitando l'accesso a diverse modalità di mobilità. Gli Operatori di Trasporto saranno responsabili della qualità del servizio offerto all'utente finale.
- Le "Piattaforme di Vendita" sono responsabili della distribuzione e gestione dei titoli di viaggio, semplificando l'acquisto di biglietti e l'accesso ai trasporti, supportando l'utente nella fase di pagamento.
- La "Veneto Data Platform" svolge un ruolo chiave nella raccolta e nell'analisi dei dati per ottimizzare l'efficienza del sistema MaaS, soggetto principale dell'analisi dei dati ottenuti dagli altri attori coinvolti.
- Gli "Operatori MaaS" pianificano i viaggi secondo le richieste degli utenti, supportandoli nella fase di planning e selezione dei servizi, potendo inoltre usufruire dei dati e dei servizi offerti dal DS&SRF.

2.7. Modelli di business

Descrivere il tipo di modelli di business ipotizzati (cfr. Allegato 2 – D2). In particolare, descrivere se si prevede un'incentivazione verso utenti od altri e le modalità e vincoli di erogazione.

Data la molteplicità di operatori di trasporto e mobilità e la varietà nella tipologia degli spostamenti, il progetto MaaS4Italy rappresenta per il Veneto una eccellente occasione per:

- sperimentare modalità efficaci di integrazione dei servizi e modelli di business alternativi tra gli attori dell'ecosistema MaaS;
- verificare, attraverso l'analisi di impatto economico e sociale, quali modelli garantiscano maggiore sostenibilità futura.

L'ipotesi dietro i modelli di MaaS integrati e ad impatto sociale (livello 4) è quella di ottenere un aumento della domanda verso TPL e verso "mobilità dolce" grazie alla maggiore accessibilità ed inclusività dei servizi MaaS e ad offerte di viaggi multimodali complessivamente più economici, favoriti anche da un mercato "aperto" a più MaaS Operator.

L'utenza selezionata per la sperimentazione avrà la possibilità di un incentivo sottoforma di cashback.

Nella sperimentazione verranno applicati modelli di business tra MaaS Operator ed operatori di trasporto e mobilità che prevedano:

- a) che il MaaS Operator offra titoli di viaggio multimodali (anche in abbonamento e con bundle di servizi ausiliari), composti con tariffe standard di ciascun operatore per ciascuna delle tratte del viaggio. Il MaaS operator in questo caso stabilisce il prezzo del titolo complessivo garantendo a sé una fee percentuale dei ricavi degli operatori per ciascun viaggio acquistato;
- b) che il MaaS Operator agisca da semplice rivenditore "al dettaglio" di viaggi MaaS il cui prezzo è la composizione dei prezzi dei titoli per ogni singola tratta/vettore; tali titoli vengono acquistati a pacchetti "all'ingrosso" (con sconti

derivanti da accordi commerciali con i singoli operatori). Il MaaS Operator guadagna dagli sconti concessi dall'operatore per acquisti a pacchetti e dalla vendita di servizi ausiliari di vario tipo (sosta, garanzia sul completamento del viaggio con servizi di trasferimento, servizi turistici ecc.).

Casi d'uso diversi potranno utilizzare uno o entrambi i modelli che saranno oggetto di analisi separata nella valutazione di impatto economico e sociale.

2.8. Replicabilità e scalabilità del progetto

Indicare le modalità di prosieguo dei servizi MaaS a valle delle sperimentazioni, la sostenibilità economica nel lungo periodo, la scalabilità a livello nazionale e le modalità di interazione e collaborazione con le 3 città pilota finanziate con fondi PNRR, le 3 città finanziate con fondi a valere sul fondo complementare e con le altre Regioni / Province Autonome selezionate. (cfr. Allegato 2 – D4)

È intenzione della Regione del Veneto di sostenere la domanda di servizi MaaS come azione funzionale agli obiettivi del PRT. I risultati della sperimentazione MaaS4Italy forniranno, tra l'altro, le indicazioni necessarie sulla sostenibilità economica ed organizzativa dell'ecosistema MaaS ipotizzato i cui casi d'uso di maggiore interesse sono orientati all'integrazione dei servizi agli utenti e al raggiungimento di importanti obiettivi sociali per l'integrazione e l'economia del territorio e quindi del Paese.

Per questa valutazione verrà tenuto in conto il possibile effetto di incremento misurato e/o previsto della domanda verso TPL e mobilità a basso impatto su:

- Incremento di profitti per Operatori di trasporto pubblico/mobilità.
- Profitti per MaaS Operator.
- Valore/utilità dei servizi MaaS come percepito dagli utenti target.

Su ciascuno di questi elementi incidono fattori legati alla qualità dei servizi, al modello di governance ed ai modelli di business che verranno sperimentati.

Quindi, data l'importanza degli obiettivi sociali da conseguire, la Regione del Veneto prevede di valutare il sostegno alla crescita della domanda MaaS attraverso:

- sostegno continuo alla conduzione della piattaforma tecnologica su cui vengono resi disponibili dati e servizi per il MaaS (qualità, sicurezza, strumenti di governance, servizi specifici) che già contiene modelli operativi e best-practice scalabili anche a livello nazionale;
- prolungamento delle azioni di sostegno alla domanda con incentivi diretti a cittadini utenti;
- interventi infrastrutturali e digitalizzazioni per facilitare l'utilizzo dei servizi alle categorie deboli o a mobilità ridotta;

A seguito della valutazione dell'entità di queste azioni verranno considerati possibili consolidamenti dei modelli operativi utilizzati che potranno comprendere anche l'individuazione di specifici soggetti (pubblici, consorzi pubblico-privati) nel ruolo di MaaS Operator in aggiunta agli operatori privati che opereranno sul mercato.

Valutazioni di sostenibilità, barriere ed impatti organizzativi e normativi verranno discusse all'interno dei GdL del MaaS4Italy e ottenute dal confronto nazionale con città pilota e Regioni / Province Autonome selezionate.

Il progetto è in diretto collegamento con i precedenti bandi MaaS4Italy in esecuzione. Si prevedono degli incontri periodici con chi è già in possesso di informazioni utili all'esecuzione e scalabilità del progetto, con lesson learnt schedate.

2.9. Valore aggiunto del progetto e innovazione

Descrivere la differenziazione ed il valore aggiunto presentato rispetto ad altri progetti di MaaS realizzati o in corso. (cfr. Allegato 2 – C5)

La sperimentazione MaaS4Italy può contare nella Regione del Veneto su una piattaforma tecnologica evoluta in stato di avanzata progettazione, sviluppo e sperimentazione, denominata MyData/Veneto Data Platform. Sviluppata nell'ambito del Programma POR-FESR 2014-2020 dalla Direzione ICT della Regione del Veneto secondo i paradigmi della Modern IT, essa è dedicata a tutti gli ambiti della Smart City (mobilità, ambiente, sanità, turismo ecc.) e costituisce anche un modello organizzativo ed operativo di riferimento per la raccolta dei dati (ingestion), la loro normalizzazione e governance (qualità, accesso al dato, gestione del catalogo, sicurezza delle transazioni).

Nell'infrastruttura della piattaforma, una ledger technology (DLT) consentirà di gestire in modo trasparente le transazioni (già pianificata anche per altri casi d'uso data driven). Il trust tra gli operatori che aderiscono al network (es. operatori della mobilità, Regione del Veneto) verrà definito attraverso la sottoscrizione di precisi accordi di ingestion di dati e del loro conseguente utilizzo da parte della Regione del Veneto ai fini dell'integrazione dei servizi MaaS. I MaaS Operator coinvolti verranno direttamente integrati al DS&SRF, direttamente con il layer nazionale, a differenza della sperimentazione in passato eseguita, dove l'integrazione si fermava al RAP. Inoltre, aumenta il numero di MaaS Operator coinvolti, con un numero minimo di due MaaS Operator, a differenza della prima sperimentazione che ne contava uno. Infine, si garantisce l'accesso a tutti i MaaS operator registrati al DS&SRF.

La piattaforma è stata la scelta più naturale per la realizzazione dell'HUB digitale della Mobilità Regionale e per l'esposizione dei dati quale Regional Access Point e MaaS Integration verso potenziali fornitori di servizi di infomobilità e di mobilità-as-a-service. La piattaforma regionale verrà implementata utilizzando i protocolli standard NeteX e SIRI. Con un approccio ad ampio spettro su altri ambiti connessi alla mobilità quali il turismo, l'ambiente, la sanità ecc. la piattaforma rappresenta un valore aggiunto per garantire:

- sviluppo di un ecosistema MaaS con servizi di qualità e di valore aggiunto per gli utenti da parte dei MaaS Operator che intendono fruirne;
- disponibilità di dati e riferimento di accesso (gateway) verso le piattaforme di vendita messe a disposizione dagli operatori;
- disponibilità di ulteriori dati per il processo di valutazione (ex-ante ed ex-post) per ricavare indicazioni utili all'interpretazione dei risultati.

Gli operatori del trasporto e della mobilità previsti dal progetto risultano più numerosi rispetto alla sperimentazione eseguita in passato.

3. Modalità operative

Il capitolo seguente descrive le modalità con cui si intende sviluppare la gestione della fase attuativa del progetto (organizzazione e operatività) secondo la struttura indicata, con particolare riferimento ai modelli di governance, di monitoraggio e rendicontazione.

3.1. Modello di governance

Descrivere il modello di governance adottato per la gestione della fase attuativa del progetto, prevedendo la presenza durante tutto l'arco di svolgimento delle attività di un Comitato di attuazione, un referente unico nei confronti del Dipartimento della Trasformazione digitale e il Ministero dei Trasporti, l'indicazione di un membro da includere nel

Comitato scientifico proveniente da un Istituto universitario presente sul territorio. (cfr. Allegato 2 – D1)

Il progetto MaaS4Italy nella Regione del Veneto sarà guidato da un Comitato Guida (CG) per la definizione delle linee strategiche di progetto e il rispetto di contenuti e milestone di progetto. In particolare, CG avrà le seguenti funzioni:

- Fornire input allo sviluppo del progetto anche attraverso l'interazione con DTD-MIT.
- Collaborare con DTD-MIT e Tavolo Scientifico, costituito dai Referenti Scientifici individuati all'interno delle Università, e in costante evoluzione. Il dettaglio dei KPI utilizzato in Allegato 1 è quello fornito dall'allegato "V_04_KPI sperimentazione MaaS for Italy". La collaborazione con il Tavolo Scientifico è fondamentale nell'obiettivo di uniformare e gestire le fasi analitiche della sperimentazione (ex ante, in itinere, ex post) e nella formulazione dei KPI alla base delle analisi e dell'interpretazione dei risultati ottenibili.
- Analizzare i risultati del progetto, aiutando l'organizzazione a raggiungere gli obiettivi.
- Identificare le priorità.
- Sviluppare una strategia di valutazione e di monitoraggio, anche di rischi e tempistiche.
- Monitorare la qualità del progetto durante lo sviluppo.

Costituiscono il CG rappresentanti degli attori istituzionali coinvolti, Regione del Veneto, operatori TPL e mobilità, Trenitalia (regionale), Comuni, Università coinvolti per un totale complessivo di max 10-12 componenti. Per la gestione operativa del progetto verrà istituito un ufficio di progetto, con funzioni di Project Management Office (PMO) per lo svolgimento di attività quali:

- Attuazione degli indirizzi di governance dal CG.
- Conduzione del progetto.
- Supporto operativo e metodologico.
- Integrazione delle risorse.
- Gestione del supporto tecnico e ufficio MaaS.
- Valutazione delle performance e allineamento degli obiettivi.
- Mobilitazione degli utenti sperimentatori e delle risorse.
- Allineamento di use-case e servizi alle integrazioni previste con il servizio DS&SFR.

3.2. Modalità organizzative e strumenti di monitoraggio degli obiettivi

Descrivere il modello organizzativo previsto per lo svolgimento del progetto, le modalità, gli strumenti di monitoraggio adottati e le azioni previste per la loro implementazione (cfr. Allegato 2 – D1)

Lo strumento di monitoraggio interno che il soggetto attuatore implementerà, permetterà di disporre, in tempi certi, delle informazioni inerenti all'attuazione del progetto e di produrre i dati dinamici nel rispetto delle specifiche rilasciate. In particolare:

- Numero di utenti attivi nella sperimentazione
- Numero/elenco MaaS Operator collegati al DS&SRF ed al NAP
- Numero/elenco Operatori di trasporto e mobilità aderenti alla sperimentazione
- Numero/elenco piattaforme di vendita
- Avanzamento della spesa
- Avanzamento degli output di progetto

Partecipano all'ufficio di progetto i technical manager, individuati coerentemente con i package di progetto, incaricati dagli attori coinvolti che parteciperanno alla conduzione del progetto.

È prevista, inoltre, sempre nel PMO, la costituzione di un ufficio MaaS con caratteristiche operative, costituito da 2

risorse con profili tecnici e gestionali.

La Regione in quanto soggetto attuatore individuerà un Responsabile Unico del Progetto (RUP) con le responsabilità amministrative connesse al ruolo, parte del CG, a cui relaziona, e del PMO.

Il CG individuerà un Project Manager (PM) con responsabilità gestionali, capo del PMO, che coordina le attività progettuali, interagendo con i technical manager e le risorse del PMO.

Gli utenti previsti per la fase sperimentale sono 3000 / 4000.

3.3. Modalità Ascolto dell'utente

Descrivere gli strumenti e le modalità per assicurare un monitoraggio continuo dei bisogni ed eventuali spunti di miglioramento proposti dall'utente durante la durata totale del progetto. Descrizione degli strumenti e delle modalità per il monitoraggio della variazione dei comportamenti di mobilità (abitudini e attitudini) (cfr. Allegato 2 – C2)

Gli utenti verranno monitorati durante l'intero percorso della sperimentazione per cercare di analizzare e comprendere la variazione rispetto ai comportamenti in mobilità e anche per rispondere ad eventuali bisogni e/o anomalie che dovessero emergere.

Oltre alle indagini ex-ante, sono previste indagini durante la sperimentazione (in itinere) e ex-post e saranno effettuate quando la sperimentazione sarà già avviata ed il panel di utenti avrà cominciato ad usufruire dei servizi MaaS.

Nel contesto delle indagini in corso, sono previste due modalità di ricerca:

- ✓ Indagini CAWI, rivolte agli utenti del panel di analisi, durante le quali vengono loro poste le medesime domande della fase ex ante, integrate da specifici interrogativi sulla Customer Satisfaction relativi al servizio MaaS. Il questionario di base per la fase in itinere è coerente, in termini di obiettivi al questionario ex ante, ossia osservare i comportamenti di mobilità del panel di analisi al fine di stimare i KPI indicati dal Ministero. Verranno effettuate le indagini in itinere verso la conclusione della fase ufficiale delle sperimentazioni.
- ✓ Indagine CAMI (Computer Assisted Mobile Interviewing), condotta attraverso interazioni su dispositivi mobili tramite l'App del MaaS Operator. Per una settimana, solo gli utenti che hanno utilizzato i servizi MaaS sono invitati a fornire informazioni sulla soddisfazione del viaggio appena compiuto, con la possibilità di segnalare eventuali criticità riscontrate, oltre a fornire ulteriori dettagli su quale sarebbe stata l'alternativa di viaggio in assenza dell'utilizzo dei servizi MaaS.

Le indagini in itinere permetteranno di osservare le variazioni delle abitudini di mobilità degli utenti, la soddisfazione sui viaggi effettuati e sui servizi MaaS ricevuti. Saranno effettuate via web (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing, metodologia di raccolta dati basata sulla compilazione di un questionario via web). La scelta del metodo CAWI (metodologia già ampiamente diffusa tra gli utenti per questa tipologia di attività), consente di evitare l'interazione attraverso l'APP dei MaaS Operators e permette:

- chiarezza (es. struttura organizzata in modo da semplificare la compilazione);
- gestione di funzioni di "aiuto" che guidino l'utente nella compilazione;
- riduzione dei costi di realizzazione;
- riduzione dei costi a carico dei MaaS Operators che parteciperanno alla sperimentazione.

Alla fine della sperimentazione verrà effettuata la campagna ex-post per determinare i cambiamenti nei comportamenti degli utenti del panel quando verranno meno gli incentivi di sostegno all'utilizzo di servizi MaaS.

La somministrazione del questionario rivestirà pertanto un ruolo chiave e sarà eseguita da apposite agenzie e/o atenei specializzati, in accordo con le linee guida per la sperimentazione rese disponibili dai preposti gruppi di lavoro

DTD-MIT. Le indagini web verranno realizzate sulla piattaforma MyData della Regione che garantisce adeguata visibilità, facilità d'accesso, sicurezza e rispetto della normativa in materia di protezione dei dati e fruibilità dei servizi. La collaborazione continua con il Tavolo Scientifico è fondamentale dal punto di vista strategico, favorendo uniformità nelle metodologie di analisi durante l'intera fase sperimentale.

3.4. Valutazione degli impatti

Descrivere l'impatto del progetto e delle metriche / strumenti per il monitoraggio, nei seguenti ambiti: impatto economico; impatto ambientale; impatto socioculturale. (cfr. Allegato 2 – C3)

La transizione verso il MaaS è un processo che può incidere radicalmente sui caratteri di una società. Per essere socialmente sostenibile deve contribuire in modo evidente e misurabile al raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione del sistema dei trasporti, riduzione delle congestioni, maggiore accessibilità e trasformazione digitale inclusiva.

Il progetto MaaS4Italy nel Veneto mira a:

- Sviluppare, governare e sostenere un Ecosistema MaaS di livello 4, compresi i processi cooperativi tra stakeholder per ridurre eventuali barriere di ingresso alle trasformazioni;
- Sperimentare nuovi modelli organizzativi, servizi innovativi e monitorarne costantemente i risultati attraverso una valutazione di impatti (conforme alle linee guida DTD-MIT).

Al termine della campagna di sperimentazione, è previsto l'avvio di una terza fase di indagini mediante la metodologia CAWI, rivolta agli utenti del panel di analisi. Questa indagine richiederà le stesse informazioni esaminate durante la fase sperimentale (campagna di indagine in itinere). Tali indagini saranno focalizzate verso la conclusione del progetto MaaS, entro il quarto trimestre del 2025. La pianificazione temporale è allineata all'assunzione che i servizi MaaS rimarranno attivi e funzionanti almeno fino al 2026.

Per le indagini ex-post, verrà utilizzato il questionario di base predisposto dal MIT tavolo scientifico contenente le domande essenziali finalizzate al calcolo dei KPI, come da dall'allegato "V_04_KPI sperimentazione MaaS for Italy".

Impatto economico: L'obiettivo è quello di ottenere una riduzione dei costi generalizzati di trasporto per effetto dello spostamento della domanda verso servizi di trasporto pubblico e condiviso in alternativa all'uso e alla proprietà del veicolo privato. Principali KPI:

- Volume transazioni per acquisto servizi MaaS.
- Valore medio transazione.
- Spesa media per utente unico.
- Costo medio per spostamento.
- Ricavi complessivi / per operatore mobilità.
- Utilizzatori unici per operatore.
- Distribuzione spaziale e temporale della domanda MaaS.

Impatto ambientale: verranno stimate le riduzioni dei consumi e delle emissioni per minore uso del veicolo privato e scelta di servizi MaaS. Principali KPI:

- Spostamenti MaaS totali e per modalità di trasporto.
- Domanda acquisita.
- Spostamenti MaaS per range di spostamento (urbano, area Metropolitana, Regionale, ecc.).
- Emissioni ad impatto climatico prodotte totali / medie per spostamento.

Impatto socioculturale: verrà analizzata la potenzialità dei servizi MaaS offerti di aumentare l'accessibilità anche per categorie deboli, l'adozione di comportamenti sostenibili, la partecipazione e la destinazione del tempo disponibile ad attività commerciali/culturali. Principali KPI:

- Utenti totali.
- Utenti attivi.
- Indici di retention (utenti che usano ancora l'APP dopo prima volta).
- Utenti che usufruiscono di servizi di più di un Maas operator.
- Customer satisfaction (totale/specifica).
- Richieste di supporto/reclami/suggerimenti.

3.5. Rispetto dei principi trasversali

Descrivere come si prevede che il progetto rispetti i principi trasversali identificati dal PNRR:

- *Rispetto del principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852 (DNSH);*
- *Rispetto del principio di parità di genere in relazione agli articoli 2, 3, paragrafo 3, del TUE, 8, 10, 19 e 157 del TFUE, e 21 e 23 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea;*
- *Rispetto dei principi trasversali previsti dal PNRR quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. tagging) e ove previsto, l'obbligo di protezione e valorizzazione dei giovani;*
(cfr. "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza" - Cap.1 "Obiettivi generali e struttura del piano", par. "Le priorità trasversali")

Si raccomanda di inserire le modalità secondo cui i principi sono rispettati, utilizzando come punto di partenza quanto segue ed integrando coerentemente con il Progetto presentato, le modalità di realizzazione e gli obiettivi previsti:

Do No Significant Harm (DNSH)

Per il Progetto, la Regione del Veneto dovrà garantire che la realizzazione delle attività progettuali e le relative spese prevedano di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852. Tale vincolo si traduce in una valutazione di conformità delle attività progettuali al principio del "Do Not Significant Harm" (DNSH), ex-ante, in itinere ed ex-post, in riferimento al sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili, di cui all'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852, come evidenziato dalle seguenti circolari MEF:

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

Climate and Digital Tagging

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

- garantire un'offerta di trasporto integrata e un'esperienza di viaggio digitale e reale (phygital) univoca, grazie all'integrazione delle varie piattaforme di trasporto disponibili;
- attivare un ruolo di Regolatore e Garante per la Pubblica Amministrazione, attraverso l'analisi dei dati di

utilizzo, per orientare efficacemente le politiche di mobilità e sostenibilità e di programmare l'evoluzione dei servizi anche a medio/lungo termine;

- soluzioni digitali per incentivare il trasporto multimodale in orientare la tipologia dei trasporti verso modalità più accessibili e sostenibili.

Equità di Genere e Valorizzazione e protezione dei giovani

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

Riduzione divari territoriali

Con il progetto la Regione del Veneto si candida, in quanto territorio pilota, a rivestire un ruolo di avanguardia nello sviluppo di un sistema digitale di mobilità intermodale. I cittadini potranno, quindi, essere fra i primi a sperimentare una compiuta esperienza MaaS. Il progetto intende operare con decisione per l'abbattimento di quegli ostacoli informativi, organizzativi, territoriali e culturali, partendo dalla cooperazione e digitalizzazione dei principali operatori del trasporto per arrivare ad una completa integrazione di tutte le modalità presenti nell'offerta di trasporto attuale, pronte ad essere fruite tramite l'intermediazione di più MaaS Operator.

La Regione del Veneto si impegna pertanto a rispettare i principi trasversali.

4. Piano progettuale

Il seguente capitolo si pone l'obiettivo di descrivere il piano di progetto, le attività previste e i tempi attesi per il loro completamento, suddivise per fasi e inserite in un cronoprogramma che identifichi le principali milestones da conseguire entro i termini stabiliti dalla fase 3 del progetto PNRR "Maas" (M1C123 - T1 2025)

4.1. Descrizione delle fasi e delle attività di progetto

Descrivere le principali fasi di progetto, le relative attività e obiettivi, gli output intermedi e/o finali previsti, con particolare riferimento alle macro-attività sulle quali declinare il cronoprogramma: digitalizzazione TPL, integrazione con il DS&SRF, sperimentazioni e rapporto unico finale. Al fine di mantenere una uniformità progettuale, si richiede di mantenere i WP principali (WP1-WP7) nella definizione data ed espanderli nelle attività di dettaglio (es WP 1.1...)

Per l'implementazione del progetto Maas4italy della Regione del Veneto sono previste le seguenti macro-attività:

- WP0 – GOVERNANCE E CONDUZIONE DEL PROGETTO
- WP1 - DIGITALIZZAZIONE OPERATORI TPL
- WP2 - INTEGRAZIONE MAAS OPERATORS (MO)
- WP3 - INTEGRAZIONE OPERATORI DI TRASPORTO E MOBILITA'
- WP4 - ANALISI EX ANTE ED INDIVIDUAZIONE PANEL UTENTI TARGET
- WP5 - REALIZZAZIONE PIANO DI SPERIMENTAZIONE
- WP6 - CONDUZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE
- WP7 - REDAZIONE DEL RAPPORTO UNICO FINALE

Si riportano per ciascuna macro-attività, le relative attività e obiettivi, gli output intermedi e/o finali previsti.

WP0 – GOVERNANCE E CONDUZIONE DEL PROGETTO	
Obiettivo	Principale obiettivo di questa macro attività riguarda la definizione delle strutture decisionali e sull'organizzazione complessiva del progetto MaaS, garantendo una gestione efficace e un coordinamento ottimale tra tutte le parti coinvolte, con l'avvio del progetto, la preparazione del piano operativo, il controllo dell'avanzamento delle attività richieste in modo che si completino le attività e obiettivi nei tempi e costi previsti nell'ambito del presente progetto
Inputs	DECRETO DI APPROVAZIONE GRADUATORIA DEFINITIVA, Avviso Progetti "MaaS" e progetti "Living Lab", PNRR - Missione 1 – Componente 1 – Asse 1, Sub-investimento 1.4.6. "Mobility As A Service for Italy Convenzione con MIT
Cronoprogramma	Gennaio 2024 – Marzo 2026
Output intermedi e finali	Piano operativo Rapporti mensili di avanzamento fino a marzo 2025 Analisi modelli di business ed organizzativi
Metodologia e attività	
<p>Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparazione del presente piano operativo, con identificazione delle attività e obiettivi; nell'ambito di questa attività viene effettuato un KOM con i principali stakeholder coinvolti, in cui viene condiviso il piano operativo e le responsabilità di ciascun stakeholder - Incontri periodici del Comitato Guida (CG), per valutare lo stato di avanzamento del progetto, con progress mensili di avanzamento e preparazione di un report mensile, identificazione delle criticità e dei rischi di progetto, con relative mitigazioni di progetto, per gestione dell'interazione tra i partner e Armonizzazione delle attività dei vari WP; - Incontri periodici con referenti del DTD MIT e Tavolo scientifico, per condividere lo stato di avanzamento ed eventuali criticità, indicativamente su base mensile <p>Si identificano le seguenti attività ed obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WP 0.1 - Preparazione del piano operativo: obiettivo è la preparazione del piano operativo, e la condivisione in occasione di un KOM con i principali stakeholder coinvolti, con identificazione delle responsabilità di ciascun stakeholder e delle priorità. - WP 0.2: Analisi dei rischi, in questa attività verrà effettuata una analisi su base mensile, con eventuali mitigazioni, e riportata nel report mensile - WP 0.3: Gestione della qualità degli output di progetto: in questa attività verrà valutata la qualità degli output prodotti durante l'esecuzione del progetto - WP 0.4: Valutazione della sostenibilità a lungo termine e dei modelli di business per il MaaS: in questa attività obiettivo è confrontarsi e raccogliere dati per valutare la sostenibilità a lungo termine e dei modelli di business per il MaaS; sono previsti delle riunioni su base bimestrale da parte del CG per analizzare e confrontarsi sui modelli di business, anche in base ai dati raccolti durante il progetto; obiettivo è anche quello di analizzare ed identificare un modello organizzativo per la sostenibilità a lungo termine - WP 0.5: Indirizzo delle azioni del progetto: si prevede in questa attività la preparazione di report su base 	

mensile di avanzamento delle attività, e degli incontri periodici del Comitato tecnico su base mensile, con gli stakeholder, per condividere l'avanzamento delle attività, analizzare i risultati del progetto, i rischi, il rispetto di contenuti e milestone di progetto, la analisi delle azioni.

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP1 – DIGITALIZZAZIONE OPERATORI TPL	
Obiettivo	Principale obiettivo di questa macro attività riguarda la trasformazione digitale degli operatori di trasporto pubblico locale (TPL) coinvolte in convenzione, implementando soluzioni tecnologiche per migliorare l'efficienza operativa e la fruizione da parte degli utenti
Inputs	Piano operativo
Cronoprogramma	Gennaio 2024 – Aprile 2024
Output intermedi e finali	Report di analisi degli operatori TPL Report di avanzamento mensile fino ad aprile 2024 Convenzioni con operatori TPL Digitalizzazione dei servizi delle aziende TPL coinvolte in convenzione Disponibilità dati del servizio TPL delle aziende TPL coinvolte in convenzione nel formato concordati Operatori MaaS pronti per la sperimentazione Aggiornamento dati del servizio TPL nel formato concordati
Metodologia e attività	
<p>Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi degli operatori TPL, allo stato attuale, con analisi della situazione attuale, Identificazione degli aggiornamenti richiesti da parte delle aziende TPL per la digitalizzazione del TPL e specifiche di integrazione - Conferma del budget e delle tempistiche di implementazione della digitalizzazione dei servizi del TPL - Implementazione della digitalizzazione dei servizi delle aziende TPL coinvolte in convenzione - Aggiornamento dei dati durante la sperimentazione - Incontri periodici di verifica, con presentazioni da parte delle aziende del TPL coinvolte in convenzione, verifica dell'avanzamento e delle criticità, analisi delle azioni. <p>Il piano operativo prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WP 1.1: implementazione della digitalizzazione dei servizi delle aziende TPL coinvolte in convenzione, che includono: spese per l'acquisto e la messa in opera di beni strumentali atti ad abilitare i servizi MaaS: sistemi hardware e software e altri sistemi tecnologici per il controllo, il monitoraggio e il rilevamento delle prestazioni, la gestione dei dati, la digitalizzazione e dematerializzazione dei titoli di viaggio e ogni altro sistema assimilabile funzionale ai servizi MaaS; Sistemi di bordo e di terra per la gestione di titoli di viaggio dematerializzati e pagamenti elettronici in modalità Account Based; Adeguamento sistemi AVM/AVL. - WP 1.2: gestione dati e condivisione, con aggiornamento dei dati del servizio da parte degli operatori durante la sperimentazione - WP 1.3: Analisi degli operatori TPL, che include l'analisi della situazione attuale, Identificazione degli 	

aggiornamenti richiesti da parte delle aziende TPL per la digitalizzazione del TPL, Conferma del budget e delle tempistiche di implementazione della digitalizzazione dei servizi del TPL, definizione delle specifiche di integrazione. Preparazione di un report di analisi degli operatori TPL con identificazione delle responsabilità.

- **WP1.4: incontri periodici**, su base mensile, per avanzamento della digitalizzazione, con preparazione di un report di avanzamento.

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP2 – INTEGRAZIONE MAAS OPERATORS (MO)

Obiettivo	Principale obiettivo di questa macro attività riguarda l'identificazione e l'integrazione dei MaaS operators, assicurando la sincronizzazione e la collaborazione tra di essi per offrire una gamma completa e coesa di servizi di mobilità all'interno del progetto MaaS.
Inputs	Piano operativo Progettazione della soluzione MaaS Piano della sperimentazione del servizio MaaS4Italy
Cronoprogramma	Gennaio 2024 – Maggio 2024
Output intermedi e finali	Bando relativo alla Manifestazione di interesse per MaaS operators Aggiudicazione e selezione dei partecipanti alla sperimentazione MaaS4Italy per la Regione del Veneto Convenzioni con vari operatori MaaS Operatori MaaS pronti per la sperimentazione

Metodologia e attività

Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:

- Preparazione della manifestazione di interesse, basata sul piano operativo e la progettazione della soluzione MaaS, con identificazione delle specifiche di integrazione
- Pubblicazione del bando, per individuazione dei MaaS operators, e relativa selezione
- Sviluppo ed integrazione da parte dei MaaS operators, a seguire i test di integrazione, che richiedono la disponibilità dei servizi del DS&SRF
- Gestione e supporto MaaS operator, durante la fase di integrazione, con incontri per facilitare gli accordi tra le parti; verifiche periodiche per valutare lo stato di avanzamento, verranno messe in connessione le aziende di trasporto con gli operatori MaaS, per le relative convenzioni, ed incontri periodici con operatori TPL, su base mensile, per verifica degli accordi con MaaS operators
- Accordi tra MaaS operator e operatori di trasporto, per la preparazione di relative convenzioni, e l'integrazione con le piattaforme di vendita per la vendita dei relativi biglietti

Il piano operativo prevede le seguenti attività:

- **WP 2.1: Preparazione della manifestazione di interesse:** in questa attività verrà preparato il capitolato

della manifestazione di interesse, con identificazione delle specifiche di integrazione e dei requisiti di partecipazione.

- **WP 2.2: Pubblicazione del bando e selezione;** in questo task verrà pubblicato il bando, e verranno selezionati i partecipanti che risponderanno e saranno conformi ai criteri di partecipazione;
- **WP 2.3: Sviluppo soluzione MaaS operator,** da parte del MaaS operator, con il DR&SRF, integrazione dei titoli di viaggio dematerializzati, e configurazione del sistema;
- **WP 2.4: test dei MaaS Operators,** previa disponibilità dei dati nel DS&SRF
- **WP 2.5: Gestione e supporto MaaS operator:** in questa fase, verranno messe in connessione le aziende di trasporto con gli operatori MaaS, per le relative convenzioni, ed incontri periodici con operatori TPL, su base mensile, per verifica degli accordi con MaaS operators
- **WP 2.6: accordi tra MaaS operators e operatori di trasporto,** da effettuare con gli operatori di trasporto, con preparazione di relative convenzioni ed integrazione con le piattaforme di vendita dei vari operatori di trasporto

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP3 – INTEGRAZIONE OPERATORI DI TRASPORTO E MOBILITA'

Obiettivo	Realizzazione e completamento della soluzione Maas per la Regione del Veneto, con integrazione di operatori di trasporto e mobilità. In questa fase è previsto lo sviluppo delle tecnologie software della piattaforma RAP e della piattaforma PdV regionale, da implementare per l'integrazione con il DS&SRF, gli operatori di trasporto e gli operatori MaaS.
Inputs	Piano operativo Dati del servizio TPL delle aziende TPL coinvolte in convenzione nel formato concordati Disponibilità piattaforma DS&SRF
Cronoprogramma	Gennaio 2024 – Maggio 2024
Output intermedi e finali	Progettazione della soluzione RAP e della piattaforma PdV regionale Capitolato tecnico RAP / PdV regionale e documentazione di gara Test intermedi per operatore Soluzione RAP collaudata e pronta per la sperimentazione

Metodologia e attività

Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:

- Definizione con maggior dettagli della soluzione RAP/PdV regionale, con descrizione delle funzionalità, della architettura, dei livelli di integrazione con i vari operatori di trasporto, delle specifiche di integrazione con la piattaforma nazionale, ed eventuali specifiche di integrazione con i MaaS operator, condivisione con vari stakeholder
- Preparazione del capitolato tecnico, con definizione dei requisiti della soluzione RAP /PdV regionale
- Acquisto in accordo al codice degli appalti della soluzione RAP /PdV regionale, con identificazione e

selezione di un fornitore

- Realizzazione della soluzione RAP /PdV regionale, da parte del fornitore assegnatario, integrazione e test con gli operatori di trasporto, integrazione e test con la piattaforma nazionale, integrazione e test con eventuali operatori MaaS, con relativo coinvolgimento
- Incontri periodici di verifica e gestione, con referenti della piattaforma nazionale, con il fornitore, con gli operatori di trasporto
- Realizzazione della applicazione e pubblicazione del questionario per la analisi ex-ante, in itinere e ex post.
- Realizzazione della applicazione per la gestione degli incentivi

Il piano operativo prevede le seguenti attività:

- **WP 3.1: Progettazione**, con preparazione del documento di progettazione della soluzione RAP/PdV regionale, del capitolato tecnico, identificazione del procedimento di acquisto e della relativa documentazione di gara.
- **WP 3.2: Pubblicazione del bando / invio della richiesta e selezione**; in questo task verrà pubblicato il bando, e verrà selezionato il fornitore per la realizzazione della piattaforma RAP/PdV regionale;
- **WP 3.3: Sviluppo e implementazione della piattaforma RAP/PdV regionale**, in questo task verrà sviluppata e realizzata la piattaforma RAP/PdV regionale in accordo al capitolato tecnico
- **WP 3.4: Test e integrazione**; in questo task verrà effettuata la fase di integrazione e test con gli operatori di trasporto, integrazione e test con la piattaforma nazionale, integrazione e test ed eventuali operatori MaaS
- **WP 3.5: Gestione e conduzione**; prevede il coordinamento delle attività, in particolare durante la fase di implementazione e test, con gli operatori TPL, referenti della piattaforma nazionale, gli operatori MaaS.
- **WP 3.6: Sviluppo della applicazione software per analisi ex ante, in itinere, ex post**; prevede lo sviluppo del questionario, per la raccolta di feedback e indagini di customer satisfaction, con relativa analisi con reportistiche, in base alle indicazioni da parte del MIT. Il questionario ex ante verrà pubblicato presso sito della Regione del Veneto.
- **WP 3.7: Sviluppo della applicazione software per la gestione degli incentivi agli utenti**, che permettere in modo integrato di identificare e trasferire gli incentivi agli utenti in base alle vendite e validazioni effettuate.

Si precisa che non saranno oggetto di rendicontazione le funzioni di MaaS Operator.

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP4 – ANALISI EX ANTE ED INDIVIDUAZIONE PANEL UTENTI TARGET

Obiettivo	Analisi preliminare e identificazione dei gruppi target di utenti, facilitando la selezione dell'utenza predisposta alla sperimentazione
Inputs	Piano operativo Piano della sperimentazione del servizio MaaS4Italy
Cronoprogramma	Febbraio 2024 – Giugno 2024
Output intermedi e finali	Sviluppo applicazione e pubblicazione del questionario per la analisi ex-ante Raccolta feedback e indagini di customer satisfaction (ex ante) Lista utenti che richiedono di partecipazione alla sperimentazione MaaS

Selezione del panel utenti target e comunicazione

Metodologia e attività

Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:

- Incontro di KOM per avvio delle attività e di identificazione degli obiettivi, con gli stakeholder coinvolti tessuto imprenditoriale (mobility manager grandi aziende o poli industriali), scuole e università, associazioni sul territorio), con condivisione degli obiettivi e delle azioni, territorio per la definizione e la mobilitazione del campione più indicato per partecipare alla sperimentazione MaaS
- Incontri periodici su base mensile con gli stakeholder per la verifica delle attività concordate al KOM ed eventuali criticità
- campagna di comunicazione, per informare il maggior numero di abitanti circa il progetto MaaS, in modo da "reclutare" un panel di analisi che sia ben rappresentativo dell'intera popolazione, ed illustrare le fasi della sperimentazione al fine di rendere consapevoli i cittadini circa la modalità di partecipazione
- Raccolta dati, analisi e Selezione del panel utenti target
- Comunicazione di iscrizione ai MaaS operator selezionati

Il piano operativo prevede le seguenti attività:

WP 4.1: Gestione e conduzione; prevede il coordinamento delle attività, con incontro di KOM per avvio delle attività e di identificazione degli obiettivi, gestione delle comunicazioni con gli iscritti alla analisi ex-ante e al panel utenti target, durante la fase di selezione, Incontri periodici su base mensile con gli stakeholder per la verifica delle attività concordate al KOM ed eventuali criticità

WP 4.2: Campagna di comunicazione e raccolta adesione; in questa fase verrà avviata una campagna di comunicazione da parte dei vari stakeholder, anche utilizzando Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, verrà dato un tempo limitato a due mese per la registrazione alla sperimentazione, o comunque fino al raggiungimento del target utenti.

WP 4.3: Analisi dati; prevede la analisi dei dati a chiusura del periodo di registrazione, con identificazione del target utenti, con relativa comunicazione a tutti gli utenti dell'esito e della data di avvio della sperimentazione.

WP 4.4: Comunicazione di iscrizione; prevede una comunicazione inviata agli utenti target, di avvio della sperimentazione con registrazione entro un tempo limite ad uno o più MaaS operators.

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP5 – REALIZZAZIONE PIANO DI SPERIMENTAZIONE

Obiettivo	Creazione di un piano dettagliato per la fase sperimentale del progetto MaaS, stabilendo procedure, metriche di valutazione e obiettivi chiave.
Inputs	Piano operativo
Cronoprogramma	Gennaio 2024 – Febbraio 2024

Output intermedi e finali	Piano di sperimentazione Template per la redazione del piano di sperimentazione dei servizi MaaS4Italy (relazione finale)
Metodologia e attività	
<p>Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incontro di KOM per avvio delle attività e di identificazione degli obiettivi, con gli stakeholder coinvolti, e coinvolgimenti dei referenti di progetto. - Realizzazione del documento relativo al piano di Sperimentazione, con identificazione dei criteri per individuazione MaaS Operator e coinvolgimento operatori di trasporto e mobilità, progettazione delle campagne di osservazione, precisando la modalità di coinvolgimento degli utenti, le campagne di comunicazione, le politiche e incentivi per la domanda di mobilità, quali campagne di indagini, e precisando i KPI di riferimento per la fase di valutazione dell'esito. <p>Il piano operativo prevede in questa macro-attività le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - WP 5.1: Gestione e conduzione; prevede il coordinamento delle attività, con incontro di KOM per avvio delle attività e di identificazione degli obiettivi, Incontri periodici su base bisettimanale con gli stakeholder per la verifica delle attività concordate al KOM ed eventuali criticità. - WP 5.2: Preparazione del Piano di sperimentazione; prevede di precisare la progettazione della sperimentazione, con identificazione dei criteri per individuazione MaaS Operator e coinvolgimento operatori di trasporto e mobilità, progettazione delle campagne di osservazione, precisando la modalità di coinvolgimento degli utenti, le modalità della campagne di comunicazione, le politiche e incentivi per la domanda di mobilità, le campagne di indagini, ed indicando i KPI di riferimento per la fase di valutazione dell'esito. Sarà precisata la modalità di erogazione degli incentivi (come voucher e/o agevolazioni tariffarie e/o strumenti di cashback) <p>-</p> <p>Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.</p>	

WP6 – CONDUZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE	
Obiettivo	Fase esecutiva della sperimentazione, monitorando il funzionamento delle soluzioni MaaS implementate e raccogliendo dati per valutare l'efficacia del sistema
Inputs	Piano operativo
Cronoprogramma	Luglio 2024 – Dicembre 2024
Output intermedi e finali	
Metodologia e attività	
<p>Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raccolta feedback e indagini di customer satisfaction (in itinere) - Raccolta feedback e indagini di customer satisfaction (ex post) - Raccolta dati su vendite e validazioni e prime analisi - Gestione degli incentivi agli utenti 	

- Servizio di help desk per la piattaforma RAP
- Servizio di help desk da parte degli operatori di servizio
- Aggiornamento dei dati del servizio TPL
- Incontri periodici di verifica, su base mensile, con gli operatori di trasporto e gli operatori MaaS coinvolti, per verifica di eventuali criticità durante la sperimentazione, e di azioni di mitigazione ove necessario.

Il piano operativo prevede le seguenti attività:

- **WP 6.1: Raccolta dati;** in questo task vengono avviate le richieste agli utenti di compilazione dei feedback di valutazione in itinere, ed al termine ex post, per successive prime analisi. Verranno inoltre raccolte i dati su vendite e validazioni su piattaforma DS&SRF, per relative prime analisi in itinere.
- **WP 6.2: gestione degli incentivi agli utenti,** con analisi e trasferimento dei relativi incentivi.
- **WP 6.3: servizio di help desk, per la piattaforma RAP,** da contattare in caso di malfunzionamenti e dati non disponibili, per una rapida risoluzione, o per segnalazioni dirette da parte degli utenti relativamente alla sperimentazione
- **WP 6.4: servizio di help desk, da parte degli operatori di servizio,** da contattare in caso di malfunzionamenti e dati non disponibili, per una rapida risoluzione
- **WP 6.5: Aggiornamento dei dati del servizio TPL:** in questo task gli operatori di servizio TPL garantiranno l'aggiornamento dei dati che verranno resi disponibili automaticamente al sistema RAP, e comunque segnalati per verificare che l'importazione sia avvenuta con successo
- **WP 6.6: Gestione e conduzione;** prevede il coordinamento delle attività, con incontri periodici di verifica, su base mensile, con gli operatori di trasporto e gli operatori MaaS coinvolti, per verifica di eventuali criticità durante la sperimentazione, e di azioni di mitigazione ove necessario

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

WP7 – REDAZIONE DEL RAPPORTO UNICO FINALE

Obiettivo	Attività finale che prevede la compilazione di un rapporto completo che riassume i risultati della sperimentazione, le lezioni apprese e fornisce raccomandazioni per il futuro sviluppo del progetto MaaS
Inputs	Completamento della sperimentazione, dati raccolti
Cronoprogramma	Gennaio 2025 – Marzo 2025
Output intermedi e finali	Rapporto unico finale Contributi Relazione finale EU

Metodologia e attività

Nell'ambito di questa macro-attività si prevede la seguente metodologia:

- Condivisione del template per la redazione del piano di sperimentazione dei servizi MaaS4Italy come rapporto unico finale

- Raccolta dati per la preparazione del rapporto
- Preparazione del report finale, che include in sintesi:
 - i dati identificati della Regione del Veneto,
 - la descrizione dei MaaS operator e degli operatori di trasporto, secondo template forniti,
 - la descrizione delle campagne di osservazione, con la modalità di coinvolgimento degli utenti,
 - le politiche di domanda e tariffazione implementate,
 - la campagna di indagine in termini di fonti dei dati, di aspetti indagati e di modalità di svolgimento ed analisi, ex ante, in itinere, ex post, allegando lo schema degli strumenti operativi utilizzati per le analisi (ad es.: schema del questionario adottato per le interviste, ...).
 - la valutazione dell'esito delle sperimentazioni,
 - i risultati ottenuti e le modalità di valutazione degli obiettivi raggiunti e il loro impatto sugli utenti,
 - i risultati e obiettivi raggiunti nella campagna di comunicazione:
 - i risultati e obiettivi raggiunti mediante l'applicazione di politiche e incentivazioni tariffarie,
 - la descrizione qualitativa delle indicazioni emerse dalla sperimentazione
 - analisi costi benefici,
 - la valutazione dei KPI, come da template,
 - le attività svolte durante la sperimentazione
 - le conclusioni e le risultanze (dando particolare rilievo agli obiettivi raggiunti), comprensive di criticità e prospettive incontrate durante il periodo della sperimentazione, proponendo ulteriori possibili interventi e soluzioni alternative
 - le criticità, esigenze o opportunità emerse con riferimento agli aspetti normativi.
- Contributi per la preparazione della relazione finale EU, come estratto di quanto presente nel rapporto di sperimentazione.

Il piano operativo prevede le seguenti attività:

WP 7.1: Raccolta dati per la preparazione del rapporto finale di sperimentazione, utili ai fini del rapporto finale di sperimentazione

WP 7.2: Rapporto finale di sperimentazione, secondo quanto precisato nella metodologia

WP 7.3: Relazione finale EU, con relativi contributi ove necessario

Il coordinatore delle attività è la Regione del Veneto.

4.2. Dettaglio Integrazione

In questa sezione deve essere presentato il dettaglio tecnico di integrazione

4.2.1. Integrazione Operatori di trasporto e Mobilità (Rif. WP 3)

Al fine di partecipare alla sperimentazione, gli operatori di Trasporto Mobilità dovranno mettere a disposizione i dati statici e dinamici attraverso la piattaforma nazionale (RAP/NAP/DS&SRF) utilizzando i protocolli previsti: Netex/SIRI e permettere l'emissione di titoli di viaggio dematerializzati attraverso piattaforme di vendita, si richiede di compilare, per ognuno degli attori coinvolti la data prevista.

Nel corso della sperimentazione verrà valutata la possibilità di inserire nuovi operatori in aggiunta a quelli proposti. Le fasi dei test dei MaaS Operator saranno parallelizzate alle fasi di ricezione e disponibilità dei dati statici e dinamici; i vari MaaS operator potrebbero inviare dei dati parziali per fare dei test. Sarà resa disponibile la piattaforma di test a fine aprile 2024 con lo scopo di effettuare i test.

Quanto sopra in piena compatibilità con l'architettura nazionale MaaS4Italy e in ottemperanza alle condizioni indicate al paragrafo 7 del documento "Indirizzi per l'attuazione del progetto MaaS for Italy", gli operatori aderiranno al DS&SRF sottoscrivendo i "Termini e condizioni per l'adesione al DS&SRF".

<i>Nome dell'operatore di trasporto o mobilità</i>	<i>Data prevista di digitalizzazione dei pagamenti</i>	<i>Nome piattaforma di vendita</i>	<i>Data prevista disponibilità dei dati statici (NeteX) su piattaforma nazionale</i>	<i>Data prevista disponibilità dei dati dinamici (SIRI) su piattaforma nazionale</i>	<i>Indicare se i dati sono inviati direttamente in NeteX/SIRI o mediati</i>
Azienda Trasporti Verona srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
ATVO S.p.A.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Autocorriere Caverzan srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
AUTOSERVIZI CASAROTTO SRL	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
APS holding Spa	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
AVM SPA	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
BIT Mobility	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Bristol autoservizi srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
BUSITALIA VENETO S.p.A.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Cavinato	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Clear Channel Italia SpA	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
DOLOMITI BUS S.p.A.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
emTransit s.r.l.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Evertours sas	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Formentin Vincenzo srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Jtaca S.r.l.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Kinto Italia S.p.A.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
La Linea S.p.A.	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Martini Bus	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
My Pro Driver di Bosa Fausto	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
NAVIGAZIONE LAGO DIGARDA	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
RADIOTAXI VENETO SOCIETA' COOPERATIVA	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
RIDEMOVI SPA	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Fratelli Rigato srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Scremin Giovanni snc	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
TRENITALIA Spa	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati
Zanetti turismo srl	30/04/2024	<i>Da definire</i>	30/04/2024	30/04/2024	mediati

4.2.2. Integrazione MaaS Operator (Rif. WP 2)

Al fine di partecipare alla sperimentazione, i MaaS Operator dovranno reperire i dati statici e dinamici attraverso la piattaforma nazionale (RAP/NAP/DS&SRF) utilizzando i protocolli previsti: NeteX/SIRI, utilizzare le piattaforme di

vendita per l'emissione dei titoli di viaggio, e registrare i dati su DS&SRF, si richiede di compilare, per ognuno degli attori coinvolti la data prevista.

Ad ogni MaaS Operator corrisponderanno diversi operatori di trasporto che potranno avere date di integrazioni differenti, in ogni caso devono essere indicati i soli operatori le cui date di integrazione siano compatibili con l'inizio delle sperimentazioni.

La definizione dei MaaS operator sarà oggetto di manifestazione di interesse. Sono previsti almeno due MaaS operator. La definizione degli Operatori di trasporto utilizzati dai MaaS Operator sarà richiesta nell'ambito della manifestazione di interesse, e quindi dovrà essere precisata dal MaaS operator. Sono previsti accordi a valle delle risposte e conferma degli operatori che aderiranno alla manifestazione di interesse. Il popolamento delle tabelle successive sarà eseguito alla chiusura degli accordi citati. Si precisa inoltre che tutti gli operatori MaaS registrati al DS&SRF potranno partecipare alla sperimentazione.

In piena compatibilità con l'architettura nazionale MaaS4Italy e in ottemperanza alle condizioni indicate al paragrafo 7 del documento "Indirizzi per l'attuazione del progetto MaaS for Italy", gli operatori aderiranno al DS&SRF sottoscrivendo i "Termini e condizioni per l'adesione al DS&SRF".

Nome del MaaS Operator	Data prevista di disponibilità app verso gli utenti	Data prevista invio dati viaggio a DS&SRF
Sarà oggetto della manifestazione di interesse	Maggio 2024	Maggio 2024

Nome del MaaS Operator	Nome Operatore di Trasporto utilizzato (rif. 5.1)	Data prevista integrazione dati con Operatore di trasporto via Piattaforma Nazionale	Data prevista integrazione piattaforma di vendita con Operatore di trasporto
Sarà oggetto della manifestazione di interesse	Operatori riportati in precedenza nel documento	Maggio 2024	Maggio 2024

4.3. Cronoprogramma delle attività

Inserire il cronoprogramma delle attività e sotto-attività (come definite nel paragrafo precedente, indicando data inizio e fine e spesa totale prevista (iva esclusa) (cfr. Allegato 2 – A4). Allegare inoltre il gantt di progetto.

WP-AZIONE/ATTIVITA'	Data inizio	Data fine
WP 0: GOVERNANCE E CONDUZIONE DEL PROGETTO	Q1 2024	Q1 2026
WP 0.1 - Preparazione del piano operativo	Q1 2024	Q1 2024
WP 0.2: Analisi dei rischi	Q1 2024	Q1 2025
WP 0.3: Gestione della qualità degli output di progetto	Q1 2024	Q1 2025
WP 0.4: Valutazione della sostenibilità a lungo termine e dei modelli di business per il MaaS	Q1 2024	Q1 2025
WP 0.5: Indirizzo delle azioni del progetto	Q1 2024	Q1 2025
WP 1: DIGITALIZZAZIONE OPERATORI TPL	Q1 2024	Q4 2024
WP 1.1: implementazione della digitalizzazione dei servizi delle aziende TPL	Q1 2024	Q2 2024

WP 1.2: Gestione dati e condivisione	Q1 2024	Q4 2024
WP 1.3: Analisi degli operatori TPL	Q1 2024	Q1 2024
WP1.4: incontri periodici	Q1 2024	Q2 2024
WP 2: INTEGRAZIONE MAAS OPERATORS (MO)	Q1 2024	Q2 2024
WP 2.1: Preparazione della manifestazione di interesse	Q1 2024	Q1 2024
WP 2.2: Pubblicazione del bando e selezione	Q1 2024	Q1 2024
WP 2.3: Sviluppo soluzione MaaS operator	Q1 2024	Q2 2024
WP 2.4: test dei MaaS Operators	Q2 2024	Q2 2024
WP 2.5: Gestione e supporto MaaS operator	Q2 2024	Q2 2024
WP 2.6: accordi tra MaaS operators e operatori di trasporto	Q2 2024	Q2 2024
WP 3: INTEGRAZIONE OPERATORI DI TRASPORTO E MOBILITA'	Q1 2024	Q2 2024
WP 3.1: Progettazione	Q1 2024	Q1 2024
WP 3.2: Pubblicazione del bando / invio della richiesta e selezione	Q1 2024	Q1 2024
WP 3.3: Sviluppo e implementazione della piattaforma RAP del MaaS	Q1 2024	Q2 2024
WP 3.4: Test e integrazione	Q2 2024	Q2 2024
WP 3.5: Gestione e conduzione	Q1 2024	Q2 2024
WP 3.6: Sviluppo della applicazione software per analisi ex ante, in itinere, ex post	Q1 2024	Q2 2024
WP 3.7: Sviluppo della applicazione software per la gestione degli incentivi agli utenti,	Q1 2024	Q2 2024
WP 4: ANALISI EX ANTE ED INDIVIDUAZIONE PANEL UTENTI TARGET	Q1 2024	Q2 2024
WP 4.1: Gestione e conduzione	Q1 2024	Q2 2024
WP 4.2: Campagna di comunicazione e raccolta adesione	Q1 2024	Q1 2024
WP 4.3: Analisi dati	Q2 2024	Q2 2024
WP 4.4: Comunicazione di iscrizione	Q2 2024	Q2 2024
WP 5: REALIZZAZIONE PIANO DI SPERIMENTAZIONE	Q1 2024	Q1 2024
WP 5.1: Gestione e conduzione	Q1 2024	Q1 2024
WP 5.2: Preparazione del Piano di sperimentazione	Q1 2024	Q1 2024
WP 6: CONDUZIONE DELLA SPERIMENTAZIONE	Q2 2024	Q1 2025
WP 6.1: Raccolta dati	Q3 2024	Q4 2024
WP 6.2: gestione degli incentivi agli utenti	Q3 2024	Q1 2025
WP 6.3: servizio di help desk, per la piattaforma RAP	Q3 2024	Q4 2024
WP 6.4: servizio di help desk, da parte degli operatori di servizio	Q3 2024	Q4 2024
WP 6.5: Aggiornamento dei dati del servizio TPL	Q3 2024	Q4 2024
WP 6.6: Gestione e conduzione	Q3 2024	Q4 2024



<i>WP 7: RELAZIONE DEL RAPPORTO UNICO FINALE</i>	Q2 2024	Q1 2025
<i>WP 7.1: Raccolta dati per la preparazione del rapporto finale di sperimentazione</i>	Q2 2024	Q1 2025
<i>WP 7.2: Rapporto finale di sperimentazione</i>	Q1 2025	Q1 2025
<i>WP 7.3: Relazione finale EU</i>	Q1 2025	Q1 2025