



LAURA TROVÒ

MAAS (*Mobility As A Service*), responsabilità tra operatori e verso gli utenti: nuove sfide

Il contributo esamina il modello *Mobility as a Service* (MaaS) come evoluzione della mobilità urbana nell'era della digitalizzazione, dell'accessibilità e della sostenibilità ambientale, evidenziandone funzionamento, vantaggi e criticità e soffermandosi sui profili di responsabilità tra operatori e verso gli utenti. Il MaaS integra diversi servizi di trasporto in un'unica piattaforma digitale che consente pianificazione, prenotazione e pagamento integrato dei diversi servizi di trasporto, migliorando l'esperienza di viaggio e l'efficienza del sistema, ma solleva questioni rilevanti su interoperabilità, responsabilità, protezione dei dati, concorrenza e frammentazione normativa.

In assenza di una disciplina organica, centrale risulta la qualificazione giuridica dell'operatore MaaS, generalmente considerato intermediario digitale e non fornitore diretto del servizio di trasporto, salvo i casi in cui eserciti un'influenza determinante sul servizio stesso. Ne deriva una ripartizione della responsabilità: l'operatore MaaS risponde del funzionamento della piattaforma, della gestione dei dati e dell'integrazione dei servizi, mentre i vettori restano responsabili dell'esecuzione del trasporto. Una chiara qualificazione giuridica e un quadro regolatorio uniforme rappresentano, dunque, delle sfide fondamentali per lo sviluppo del sistema.

MAAS (*Mobility As A Service*), Liability between Providers and towards Users: New Challenges

This article discusses Mobility as a Service (MaaS) as an evolution of urban mobility in the context of digitalization, accessibility, and environmental sustainability, highlighting its functioning, advantages, and critical issues, with particular attention to liability among operators and toward users. MaaS integrates various transport services into a single digital platform that allows for the planning, booking, and integrated payment of different transport services, improving the travel experience and the efficiency of the system, but raises important questions about interoperability, liability, data protection, competition, and regulatory fragmentation.

In the absence of comprehensive regulations, the legal status of the MaaS operator becomes central. MaaS operators are generally regarded as a digital intermediary rather than a direct transport service provider, except in cases where they exercise a decisive influence on the service itself. Consequently, liability is functionally allocated: MaaS operators are responsible for the functioning of the platform, data management and service integration, while carriers remain responsible for the execution of transport. A clear legal classification and a uniform regulatory framework are therefore fundamental challenges for the development of the system.