

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 -  
ASSE 1 - SUB-INVESTIMENTO 1.4.6. “MOBILITY AS A SERVICE FOR ITALY” -  
FINANZIATO DAL FONDO COMPLEMENTARE PNRR PIANO NAZIONALE  
COMPLEMENTARE PNC A.1-N1 – MAAS4ITALY**

**REGOLAMENTO SULLE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEGLI INCENTIVI  
per il conseguimento dell’obiettivo del progetto “MaaS4Italy\_Firenze” -  
CUP H11J22000450006**

**Art. 1 – Premessa e oggetto**

Il Comune di Firenze, risultato secondo classificato nella graduatoria approvata dal Capo Dipartimento per la Trasformazione Digitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri con Decreto n. 6/2022 – PNRR del 26/07/2022, figura tra le nuove tre città ammesse al finanziamento del PNC per lo sviluppo di uno dei progetti pilota volti a introdurre, nel contesto dei sistemi di trasporto locale, il paradigma MaaS. Il progetto in questione è intitolato “MaaS4Italy\_Firenze”.

Oggetto del presente regolamento è quello di definire le regole per l'erogazione di premialità a favore di cittadini partecipanti alla sperimentazione del progetto MaaS4Italy\_Firenze.

**Art. 2 – Finalità**

Il progetto MaaS4Italy è finalizzato a promuovere l'utilizzo di forme di mobilità condivise o collettive per gli spostamenti nell'area metropolitana di Firenze al fine di ridurre l'utilizzo del mezzo motorizzato. L'iniziativa è orientata tanto alla salvaguardia dell'ambiente e al miglioramento della salute dei cittadini, quanto alla digitalizzazione dei servizi di mobilità.

I principi fondamentali sui quali si basa il MaaS sono:

- *Comodità*

Accedere al MaaS è sempre possibile, a qualunque ora del giorno e in qualunque giorno; basterà aver installato sul proprio smartphone una delle app per accedere alle piattaforme digitali dei MaaS Operators.

- *Semplicità*

Usare il MaaS è facile e intuitivo: è sufficiente inserire il luogo di partenza e quello di arrivo dello spostamento desiderato per scoprire tutti i possibili itinerari sulla base dei servizi di trasporto e mobilità disponibili sul territorio. Con un'unica operazione sarà possibile organizzare i propri viaggi, da quelli più semplici a quelli più complessi, anche nel caso in cui siano necessari più mezzi.

- *Flessibilità*

Le app MaaS sono personalizzabili, nel senso che l'utente sarà in grado di inserire le proprie preferenze sui mezzi di trasporto da utilizzare, nonché sui criteri di scelta dell'itinerario (sostenibilità, economicità, tempi di viaggio, ecc.).

- *Sostenibilità*

Il MaaS permette una maggiore accessibilità ad una mobilità meno vincolata ai tradizionali mezzi motorizzati privati, consentendo a tutti di vivere in una città meno caotica e più rispettosa dell'ambiente.

- *Economicità*

Utilizzando il MaaS sarà possibile accedere a tutti gli incentivi messi a disposizione dal Comune di Firenze nell'ambito dell'iniziativa MaaS4Italy\_Firenze. Maggiore sarà il numero di viaggi svolti, maggiori saranno i bonus utilizzabili direttamente sulle piattaforme dei MaaS Operators.

### Art. 3 – Definizioni

- Cluster  
Gruppo di individui con caratteristiche omogenee e organizzati in base a criteri specifici o a determinati parametri.
- DSRM (Data and Services Repository for MaaS)  
Piattaforma nazionale abilitante, capace di realizzare servizi utili agli operatori MaaS, agli operatori di trasporto e ai cittadini. IL DSRM ha come principale obiettivo l'esecuzione, al servizio degli utilizzatori autorizzati e nel rispetto dei diversi diritti di accesso, di una serie di azioni utili all'operatività efficiente dei servizi MaaS.  
Fonte: [Mobility as a Service for Italy \(innovazione.gov.it\)](https://www.innovazione.gov.it)
- MaaS (Mobility as a Service)  
Mobility as a Service (MaaS) è un concetto globale di mobilità che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblico e privato accessibili grazie ad un unico canale digitale.  
Fonte: [Mobility as a Service for Italy \(innovazione.gov.it\)](https://www.innovazione.gov.it)
- MaaS Operator  
Soggetto gestore di una piattaforma digitale, accessibile tramite applicazione per smartphone, che permette la pianificazione di uno spostamento e il pagamento per il titolo di viaggio dello stesso.
- Operatore di trasporto  
Soggetto che offre un servizio di trasporto, come ad esempio l'erogatore dei servizi di trasporto pubblico locale.
- Operatore di mobilità  
Soggetto che offre servizi legati alla mobilità delle persone diversi dal trasporto pubblico locale, quali lo sharing di biciclette, monopattini, e/o scooter, nonché la sosta.
- Viaggio MaaS  
Spostamento pianificato e acquistato tramite l'applicazione per smartphone di un MaaS Operator partecipante alla sperimentazione. Si noti che un viaggio MaaS può anche essere costituito da più tratte: conta, ad esempio, come un singolo viaggio MaaS uno spostamento effettuato in parte con un bus e in parte con un mezzo in sharing.
- Utente sperimentatore

Cittadino che partecipa alla fase di sperimentazione del progetto e che pertanto può accedere alle premialità previste dal piano di incentivazione.

- Wallet digitale

Portafoglio elettronico che consente di effettuare transazioni e tenere traccia dei propri pagamenti.

## **Art. 4 – Budget**

Il budget complessivo stanziato nell'ambito del progetto MaaS4Italy\_Firenze per il piano di incentivazione durante il periodo di sperimentazione è di 425.000,00 €, IVA inclusa.

Il Comune di Firenze si riserva la possibilità di impiegare altri fondi a sua disposizione per continuare a finanziare le politiche di incentivazione di seguito descritte anche nella fase successiva alla sperimentazione vera e propria, fino al termine del progetto MaaS4Italy\_Firenze, in base all'andamento della stessa.

## **Art. 5 – Modalità di accesso all'iniziativa**

Gli utenti sperimentatori vengono selezionati tramite candidatura spontanea (link [Questionario base per indagine ex-ante \(comune.fi.it\)](#)) o tramite indagini telefoniche (CATI). In entrambi i casi, è necessario che l'utente compili il questionario di mobilità relativo all'indagine ex-ante.

In seguito, viene chiesto all'utente, tramite una e-mail recapitata all'indirizzo fornito durante la compilazione del questionario, di poter essere selezionato come sperimentatore. Nel caso in cui l'utente voglia partecipare attivamente all'iniziativa può accedere alla piattaforma di onboarding tramite il link fornito; a seguito della registrazione il cittadino riceve una ulteriore mail contenente:

- il codice univoco da utilizzare sulle piattaforme dei MaaS Operators per poter accedere correttamente all'incentivazione;
- il link alla pagina comunale dove potrà venire a conoscenza dei dettagli dell'iniziativa.

All'avvio della sperimentazione l'indagine sarà sospesa, per poi eventualmente essere riattivata in una fase successiva, previa relativa comunicazione agli utenti.

## **Art. 6 – Impegni dello sperimentatore**

A tutti gli utenti sperimentatori sarà in seguito richiesto di compilare due questionari del tutto analoghi a quello dell'indagine ex-ante: uno durante la sperimentazione (in itinere); uno al termine della stessa (ex-post). Tali indagini mirano a far emergere eventuali cambi di comportamento riconducibili all'utilizzo delle piattaforme MaaS. Per gli sperimentatori saranno previste altresì brevi indagini in app, tramite le quali l'utente esprimerà il proprio giudizio sui servizi offerti.

## **Art. 7 – Requisiti e classificazione dei soggetti beneficiari**

I beneficiari dell'iniziativa dovranno avere i seguenti requisiti:

- età maggiore di 15 anni;
- possesso di indirizzo mail;

- possesso di smartphone compatibile con le piattaforme che i MaaS Operators metteranno a disposizione;

La classificazione degli utenti, dalla quale dipende l'entità delle premialità, è definita sulla base di due criteri: uno incentrato sui segmenti di popolazione su cui il Comune di Firenze desidera intervenire in maniera prioritaria, uno sulla frequenza di utilizzo dei servizi MaaS. Combinando questi due criteri di classificazione vengono dunque definite quattro classi di utenti.

La prima classificazione definisce il cluster degli utenti "Base" e quello degli utenti "Plus". Quest'ultimo è costituito dagli sperimentatori:

- in possesso di un veicolo Diesel appartenente alla classe di emissione EURO5 (o più inquinante);
- non domiciliati nel Comune di Firenze ma con sede di lavoro o studio nel Comune di Firenze.

Gli utenti "Base" sono invece tutti gli sperimentatori che non rientrano in nessuna delle precedenti due casistiche.

Non sarà possibile modificare nell'arco della sperimentazione il proprio segmento di domanda di appartenenza, anche qualora l'utente dovesse cambiare il proprio domicilio e/o la propria sede di studio o lavoro, diventare o meno pendolare o acquistare o vendere un veicolo alimentato a diesel appartenente alla classe di emissioni EURO5 o più inquinante.

Il secondo criterio di classificazione riguarda invece la frequenza dell'utilizzo dei servizi MaaS.

- Se un utente compirà più di dieci viaggi MaaS in un mese (con decorrenza dal primo giorno del mese) rientrerà tra gli utenti "Frequent".
- Al contrario, nel caso in cui i viaggi MaaS effettuati saranno pari a un numero inferiore o uguale a dieci, l'utente verrà classificato come "Standard".

Quest'ultima classificazione, a differenza della precedente, si attiva a partire dal secondo mese di sperimentazione e non sarà necessariamente costante nell'arco della sperimentazione; potrà infatti cambiare di mese in mese a seconda della frequenza di utilizzo da parte dell'utente dei servizi MaaS.

Classificazione degli utenti		Frequenza di utilizzo dei servizi MaaS	
		Standard	Frequent
Segmento di popolazione	Base	Classe 1	Classe 2
	Plus	Classe 3	Classe 4

## Art. 8 – Modalità premiali

Il piano di incentivazione definito dal Comune di Firenze prevede due tipologie di premialità, spendibili per le tratte dei viaggi MaaS effettuate in ambito urbano tramite servizi di trasporto erogati da operatori registrati ed accreditati alla piattaforma DSRM (**BIT, BIRD, SAS, RIDEMOVI, AUTOLINEE TOSCANE**):

- il voucher, ovvero un buono dal valore economico variabile a seconda del cluster a cui appartiene l'utente ed erogato una tantum all'inizio della sperimentazione, immediatamente spendibile e disponibile fino ad esaurimento della quota, in termini di bonus "di benvenuto". Essendo assegnata per ogni app MaaS a cui l'utente si iscrive come sperimentatore, tale

agevolazione risponde all'obiettivo di favorire le dinamiche di mercato, mettendo lo sperimentatore in grado di conoscere le diverse piattaforme operanti;

- il cashback, erogato all'inizio di ogni mese con importo variabile, espresso in termini di percentuale del valore cumulato per le tratte dei viaggi MaaS effettuate in ambito urbano tramite servizi di trasporto erogati da operatori registrati ed accreditati alla piattaforma DSRM (**BIT, BIRD, SAS, RIDEMOVI, AUTOLINEE TOSCANE**) nel mese di sperimentazione precedente. Il valore del cashback costituisce il cuore del meccanismo incentivante, variando la quota percentuale di accumulo in relazione al segmento di popolazione in cui l'utente sperimentatore ricade e alla frequenza dei viaggi MaaS effettuati. Costituendosi come un rimborso sull'importo speso per i servizi di mobilità nel mese precedente, tale agevolazione sarà attribuita a partire dal secondo mese di utilizzo delle piattaforme digitali da parte dell'utente, e sarà spendibile esclusivamente nel mese di accreditamento.

Mentre il voucher è legato in termini di spendibilità alla piattaforma che ne ha comportato la maturazione, il cashback è utilizzabile su qualsiasi app coinvolta nel progetto MaaS a discrezione dell'utente.

A queste due tipologie si aggiunge il weekend bonus, descritto di seguito, che funge da moltiplicatore dei viaggi effettuati ai fini del calcolo della frequenza di utilizzo dei servizi per accedere più facilmente a percentuali di cashback maggiori.

Tutte le somme accumulate, sia che si tratti di voucher che di cashback, vengono caricate automaticamente sul wallet digitale associato all'utente.

Gli incentivi maturati possono essere utilizzati per coprire una quota di acquisto del viaggio pari al 50% del totale, mentre l'aliquota corrispondente alla restante parte dovrà essere pagata dall'utente.

Le modalità con cui viene applicata tale ripartizione possono variare a seconda della piattaforma del MaaS Operator utilizzata:

- in alcune app il wallet va selezionato manualmente al momento della scelta del metodo di pagamento;
- in altre app l'importo da pagare viene automaticamente decurtato del 50%, laddove la disponibilità di credito sul wallet lo permetta.

In entrambi i casi, se la disponibilità di credito sul wallet è inferiore al 50% del valore del titolo di viaggio da acquistare, il residuo viene interamente impiegato per il pagamento.

Si riporta di seguito un esempio: per l'acquisto di un titolo di viaggio del valore di 1€, la logica adottata prevede che vengano impiegati 0,50€ prelevati dai crediti a disposizione nel wallet digitale personale e 0,50€ dal metodo di pagamento indicato in app dall'utente. Qualora nel wallet fossero presenti meno di 0,50€, l'intera somma disponibile verrebbe impiegata e l'utente pagherebbe tramite metodo di pagamento indicato la restante quota.

## Art. 9 – Entità delle premialità

La seguente tabella riassume i diversi bonus messi a disposizione dal Comune nell'ambito della sperimentazione del progetto MaaS4Italy\_Firenze, i quali vengono di seguito descritti in maniera più approfondita.

Nome del bonus	Tipologia
Welcome bonus	Voucher

Cashback mensile	Cashback
Weekend bonus	Moltiplicatore, non monetario
Winner bonus	Voucher

## Welcome bonus

Il bonus di benvenuto, detto anche “welcome bonus”, vale 10€ o 15€ a seconda del segmento di popolazione a cui appartiene l’utente.

Tale bonus viene erogato ogniqualvolta l’utente si registra su una delle piattaforme che erogano servizi MaaS ed è spendibile all’interno della sola applicazione MaaS per la quale viene erogato.

Nome bonus	Classe utente	Importo	Tetto max.
Welcome bonus	Classi 1, 2	10€/piattaforma	40€
	Classi 3, 4	15€/piattaforma	60€

## Cashback mensile

Gli incentivi cashback, come anticipato, sono pensati per premiare gli utenti più attivi sulle diverse piattaforme MaaS. L’importo, erogato all’inizio di ciascun mese, è pari a una percentuale della spesa effettuata nel mese di sperimentazione precedente.

La percentuale di cui sopra cambia a seconda della classe a cui l’utente appartiene: essa sarà minima (30%) per gli utenti Base – Standard (Classe 1), massima (60%) per gli utenti Plus – Frequent (Classe 4).

È previsto un tetto massimo al bonus erogabile sottoforma di cashback, e anche questa soglia è minima per gli utenti della Classe 1 (25€), massima per quelli della Classe 4 (50€).

I bonus cashback sono universali, ovvero calcolati sulla base dei viaggi MaaS pianificati e acquistati attraverso le app dei MaaS Operators a prescindere dalla piattaforma utilizzata e possono essere spesi in qualunque delle applicazioni su cui l’utente è accreditato.

I bonus cashback relativi a uno specifico mese decadono nel momento in cui viene erogato il bonus del mese successivo.

I bonus accumulati sono spendibili automaticamente attraverso il borsellino elettronico e vengono scalati direttamente come sconto dal pagamento dovuto al MaaS Operator.

Si riporta un esempio per agevolare la comprensione delle dinamiche di cashback: il bonus erogato all’inizio del mese di ottobre è calcolato sulla base dei viaggi MaaS svolti a settembre ed è valido fino a che non viene erogato il bonus del mese di novembre.

## Weekend bonus

Coerentemente con l’obiettivo di incentivare l’utilizzo del trasporto pubblico e condiviso nelle finestre temporali in cui questo è al momento meno attrattivo, si è introdotta anche una premialità per gli utenti che compiono almeno tre viaggi nel fine settimana.

Tale premialità consiste nel dare maggior peso ai viaggi MaaS effettuati nel fine settimana, ai fini del calcolo dei viaggi effettuati in un mese: raggiunta la soglia dei tre viaggi nel fine settimana, ciascun viaggio MaaS conterà il doppio o il triplo nel calcolo del numero di viaggi complessivamente svolti in un

mese, in base al segmento di popolazione a cui appartiene l'utente. Così facendo sarà più facile per l'utente rientrare nella categoria "Frequent" piuttosto che in quella "Standard", accedendo di conseguenza a percentuali di cashback maggiori nel mese successivo.

<b>Nome bonus</b>	<b>Classe utente</b>	<b>Modalità di calcolo</b>
Weekend bonus	Classi 1, 2	Viaggi nel fine settimana valgono x2
	Classi 3, 4	Viaggi nel fine settimana valgono x3

## Winner bonus

Ogni mese viene inoltre identificato l'utente che ha effettuato il maggior numero di viaggi MaaS. Tale utente, detto il "viaggiatore del mese", verrà premiato con un "winner bonus" pari al valore previsto per il welcome bonus (10€ o 15€ a seconda del segmento di popolazione dell'utente).

Il winner bonus ricade tra i bonus erogati sottoforma di cashback e pertanto potrà essere utilizzato soltanto nel corso del mese successivo al suo ottenimento.

Se l'utente vincitore fornirà il suo consenso, si valuterà anche la pubblicazione di un post sui canali social del Comune di Firenze.

Un utente potrà vincere il titolo di "viaggiatore del mese" per un massimo di due volte consecutive.

<b>Nome bonus</b>	<b>Classe utente</b>	<b>Importo</b>	<b>Tetto max.</b>
Winner bonus	Classi 1, 2	10€	10€
	Classi 3, 4	15€	15€

## Art. 10 – Durata sperimentazione ed erogazione degli incentivi

La sperimentazione del progetto MaaS4Italy\_Firenze vedrà la sua partenza il 1° luglio 2024 e terminerà il 31 dicembre 2024. Durante tale fase le piattaforme digitali dei diversi MaaS Operators saranno attive e i servizi MaaS saranno erogabili tramite esse.

L'elenco degli operatori di trasporto registrati ed accreditati alla piattaforma DSRM e il numero delle app messe a disposizione dell'utenza potrebbero variare nel corso della sperimentazione, nel qual caso l'Amministrazione comunale provvederà a darne comunicazione ed evidenza sui canali istituzionali (social, sito di riferimento).

Gli incentivi potranno essere maturati fino al 31 dicembre 2024, fatta salva l'eventualità del preventivo esaurimento fondi; qualora dopo tale termine la disponibilità degli incentivi non fosse esaurita, sarà possibile utilizzare la quota residua per gli anni successivi.

## Art. 12 – Verifiche e controlli sul contributo

L'Amministrazione Comunale si riserva di effettuare controlli a campione sulla veridicità dei dati inseriti in fase di compilazione del questionario ex-ante. In particolare, i controlli potranno riguardare:

- l'effettivo possesso di veicoli alimentati a diesel appartenenti alla classe EURO 5 o inferiore;
- la veridicità del domicilio e della sede di lavoro indicati;
- l'effettivo possesso di un abbonamento, se antecedente all'avvio della sperimentazione.

L'Amministrazione Comunale si riserva altresì di apportare eventuali modifiche al presente Disciplinare, con particolare riferimento ai criteri di assegnazione delle premialità di cui ai precedenti artt. 7 e 8, in base all'andamento dell'iniziativa e/o qualora venissero accertate problematiche generalizzate ovvero in presenza di diffusi e accertati comportamenti anomali da parte dei partecipanti in grado di generare potenziali effetti distorsivi alle logiche della sperimentazione.

### **Art. 13 – Responsabilità**

Il Comune di Firenze non si assume la responsabilità nei confronti dei partecipanti alla sperimentazione del progetto MaaS4Italy\_Firenze per eventuali casi di disguido, perdita o smarrimento di comunicazioni dovuti alle più diverse cause.

Il Comune di Firenze sarà esonerato e sollevato da ogni responsabilità civile e penale derivante dalla partecipazione alla suddetta iniziativa per gli eventuali danni, incidenti o infortuni subiti ed in conseguenza di infortuni cagionati agli utenti o a terzi e a malori connessi all'espletamento dell'iniziativa ivi compresi incidenti e infortuni derivanti dall'azione di altri partecipanti.

### **Art. 14 – Annullamento e revoca**

L'Amministrazione Comunale ha facoltà di non procedere all'erogazione degli incentivi ovvero di revocare, in qualunque momento, le presenti disposizioni operative per sopravvenute ragioni di pubblico interesse.

L'Amministrazione ha altresì facoltà di interrompere il progetto attivato per sopravvenute ragioni di pubblico interesse senza che i partecipanti abbiano niente da pretendere per il futuro.

### **Art. 15 – Trattamento dei dati personali**

Il Titolare del Trattamento dei dati personali è il Comune di Firenze, il Responsabile esterno del Trattamento dei Dati Personali è la società Lucian s.r.l..

I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti incaricati dal Titolare o dal Responsabile esterno, autorizzati ed istruiti in tal senso, adottando tutte quelle misure tecniche ed organizzative adeguate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi che sono riconosciuti per legge all'interessato. In particolare:

- i dati, resi anonimi, potranno essere utilizzati anche per finalità statistiche (D.Lgs. n. 281/1999 e s.m.i.);
- la base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo n. 6, comma 1, lett. e), del Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali n. 679/2016 e s.m.i.
- i dati personali sono conservati fino al termine del quinto anno successivo alla conclusione del progetto o alla rinuncia da parte dell'interessato, mentre i dati relativi alla geolocalizzazione

(opportunamente anonimizzati) sono invece conservati per un periodo di 20 anni e raccolti in forma anonima ed aggregata per permettere le attività statistiche;

- i dati personali non saranno in alcun modo oggetto di trasferimento in un Paese terzo extra Europeo, né di comunicazione a terzi fuori dai casi previsti dalla normativa in vigore;
- all'infuori dell'attività di geolocalizzazione, non vi saranno processi decisionali automatizzati compresa la profilazione.

L'interessato potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli n. dal 15 al 21 del Regolamento UE n. 679/2016 e s.m.i., in particolare: gli interessati possono avvalersi, ove applicabili, dei diritti di accesso (art. 15), di rettifica (art. 16), di cancellazione (art. 17), di limitazione (art. 18), di notifica (art. 19), di portabilità (art. 20), di opposizione (art. 21). L'interessato ha inoltre il diritto di revoca al consenso. È possibile presentare reclamo presso il Titolare o il suo designato (Comune di Firenze) o presso il Responsabile del Trattamento dei Dati e in ultima istanza è ammesso il reclamo all'Autorità Garante.

### **Art. 16 – Controversie e foro competente**

Eventuali controversie derivanti dall'applicazione della presente disciplina saranno di competenza esclusiva del Foro di Firenze.

### **Art. 17 – Informazioni generali**

Per dubbi e/o informazioni relativamente al funzionamento dell'iniziativa e all'erogazione degli incentivi è necessario rivolgersi al seguente indirizzo mail: [maas4italy@comune.fi.it](mailto:maas4italy@comune.fi.it)

Per problemi riscontrati durante l'utilizzo dei servizi MaaS si invita a rivolgersi al servizio di assistenza disponibile all'interno di ciascuna app dei MaaS Operators.

L'Amministrazione, sulla base dell'andamento del progetto e dei risultati ottenuti, si riserva la possibilità di apportare modifiche alla presente disciplina, al fine di calibrare al meglio l'iniziativa.