

Parere al Comune di Grado sullo schema di regolamento comunale per l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea esercitati con veicoli e natanti, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 13 giugno 2018
premessi che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Grado (di seguito, anche: Comune), con nota del 3/3/2018 (prot. ART 1587/2018 del 5/3/2018), richiesta di parere preventivo ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con riferimento allo schema di regolamento comunale per l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea esercitati con veicoli e natanti (di seguito Regolamento);
- a seguito di tale richiesta, tra il Comune e l'Autorità è intercorsa la corrispondenza di cui alle note prot. ART 3116/2018, prot. ART 3544/2018, prot. ART 4465/2018, prot. ART 4566/2018, relativamente:
 - o all'andamento demografico e all'analisi dei flussi di mobilità;
 - o al numero di licenze taxi e NCC attualmente in servizio;
 - o al criterio in base al quale è stato stabilito il contingente potenziale per i servizi taxi e NCC e le motivazioni della riduzione del numero di licenze del servizio taxi rispetto al regolamento vigente;
 - o a eventuali procedure, in essere o di prossima attivazione, per l'adeguamento del contingente taxi e per la modifica del livello/struttura tariffari;
 - o all'organizzazione del servizio taxi ed all'adozione di applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione tra i passeggeri e i titolari di licenza;
 - o agli strumenti adottati a presidio della qualità del servizio;

esaminata la documentazione trasmessa, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici e regolatori

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge 15 gennaio 1992, n. 21 (legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inerente la gestione del servizio; detta legge, per la prestazione del servizio di taxi, prevede il rilascio della licenza da parte delle Amministrazioni Comunali attraverso un bando di pubblico concorso (art. 8).

In base alla suddetta normativa, in particolare, le Regioni individuano i criteri cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti sull'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea e delegano agli Enti locali le relative funzioni amministrative. I Comuni, con propri regolamenti, individuano: il numero e tipo di veicoli da adibire al servizio, le modalità per lo svolgimento del servizio, i criteri per la determinazione delle tariffe, i requisiti e le condizioni per il rilascio della licenza.

Con il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale), il legislatore è intervenuto al fine di rafforzare la concorrenza nell'ambito del servizio taxi, in particolare per quanto riguarda l'accesso al

mercato e la determinazione delle tariffe, assicurando nel contempo una maggiore efficienza del servizio e livello qualitativo dello stesso. In particolare, l'art. 6 reca una serie di puntuali disposizioni poste "Al fine di assicurare per il servizio di taxi il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all'esercizio del diritto degli utenti alla mobilità, in conformità al principio comunitario di libera concorrenza ed a quello di libertà di circolazione delle persone e dei servizi, nonché la funzionalità e l'efficienza del medesimo servizio adeguati ai fini della mobilità urbana [...]".

Successivamente, il legislatore è nuovamente intervenuto sul settore del servizio taxi. In particolare, con l'art. 37 del sopra citato d.l. n. 201/2011, nell'istituire l'Autorità di regolazione dei trasporti, ha attribuito alla stessa specifiche competenze in materia, tra cui:

- il monitoraggio e la verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.);
- il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.), sulla base dei principi di seguito riportati:
 - l'incremento del numero delle licenze, ove ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dalla Autorità per confronto nell'ambito di realtà europee comparabili, a seguito di un'istruttoria sui costi-benefici anche ambientali, in relazione a comprovate ed oggettive esigenze di mobilità ed alle caratteristiche demografiche e territoriali;
 - una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda e in numero proporzionato alle esigenze dell'utenza, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi ad uso collettivo o altre forme;
 - una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe, la possibilità di una loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori, prevedendo la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal comune per percorsi prestabiliti;
 - il miglioramento della qualità di offerta del servizio, individuando criteri mirati ad ampliare la formazione professionale degli operatori con particolare riferimento alla sicurezza stradale e alla conoscenza delle lingue straniere, nonché alla conoscenza della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore, favorendo gli investimenti in nuove tecnologie per l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio e adottando la carta dei servizi a livello regionale;
 - la possibilità di ricorrere al tribunale amministrativo regionale del Lazio "con riferimento alla disciplina di cui alla lettera m)" sopra riportata (art. 37, comma 2, lett. n).

L'Autorità con l'"Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità" del 21 maggio 2015 ha rappresentato l'esigenza di ulteriori modifiche alla disciplina del servizio taxi volte ad adeguare il quadro giuridico di riferimento al mutato contesto socio-economico in cui esso opera, a distanza, ormai, di molti anni dall'adozione della legge n. 21/1992, anche tenuto conto dei recenti cambiamenti connessi al diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo ai servizi di mobilità. In particolare, nel predetto Atto di segnalazione l'Autorità ha evidenziato, tra l'altro, l'opportunità di rivedere le disposizioni che regolano il servizio taxi, con riferimento all'adozione di misure finalizzate ad assicurare la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio e della qualità delle prestazioni alle esigenze di mobilità dei diversi contesti territoriali, richiamando l'attenzione sulla necessità di "(...) dare attuazione [da parte dei Enti territoriali competenti] al criterio di cui al punto 2) dell'articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e consentire ai titolari di licenza maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda con turni flessibili, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come l'uso collettivo dei taxi". Nel medesimo Atto di segnalazione l'Autorità ha auspicato la

revisione del concetto di territorialità, proponendo l'ampliamento dell'ambito di gestione dei servizi attualmente incardinato sulle aree comunali, rimettendo alle regioni l'individuazione dei bacini ottimali di gestione dei servizi di taxi e NCC in ragione della natura economica, culturale e turistica dei territori, nonché le funzioni inerenti la fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

Va, in ultimo, ricordata la già citata legge n. 124/2017, con la quale il legislatore, alla luce dei cambiamenti che nell'ultimo decennio hanno caratterizzato il settore, ed in particolare dell'ampliamento e della diversificazione dell'offerta dei servizi di mobilità non di linea, anche e soprattutto grazie allo sviluppo dell'innovazione tecnologica, ha delegato il Governo ad adottare, entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore della medesima legge, "su proposta del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e del Ministro dello sviluppo economico, previo parere della Conferenza unificata, sentiti le associazioni di categoria comparativamente più rappresentative a livello nazionale e il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, un decreto legislativo per la revisione della disciplina in materia di autoservizi pubblici non di linea, nel rispetto dei seguenti principi e criteri direttivi: a) prevedere una disciplina per gli autoservizi pubblici non di linea che provvedono al trasporto collettivo o individuale di persone che contribuisca a garantire il diritto alla mobilità di tutti i cittadini e che assicuri agli autoservizi stessi una funzione complementare e integrati-va rispetto ai trasporti pubblici di linea ferroviari, automobilistici, marittimi, lacuali e aerei; b) adeguare l'offerta di servizi alle nuove forme di mobilità che si svolgono grazie ad applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione dei passeggeri e dei conducenti; c) promuovere la concorrenza e stimolare più elevati standard qualitativi; d) assicurare una miglior tutela del consumatore nella fruizione del servizio garantendo una consapevole scelta nell'offerta; e) armonizzare le competenze regionali e degli enti locali in materia, al fine di definire comuni standard nazionali; f) adeguare il sistema sanzionatorio per le violazioni amministrative, individuando sanzioni efficaci, dissuasive e proporzionate alla gravità della violazione, anche ai fini di contrasto di fenomeni di abusivismo, demandando la competenza per l'irrogazione delle sanzioni amministrative agli enti locali ed evitando sovrapposizioni con altre autorità" (art. 1, comma 179).

II. Osservazioni dell'Autorità

Facendo seguito alla richiesta di parere avanzata dal Comune di Grado sullo schema di Regolamento (volto a revisionare il Regolamento vigente, sia per adeguarlo alla normativa sopravvenuta, sia per renderlo più pertinente alla realtà specifica di Grado), alla luce del quadro normativo sopra delineato, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal comune, l'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni, con riferimento alle tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

- a. contingente/incremento del numero delle licenze taxi (art. 37, comma 2, lett. m), punto 1 del d.l. n. 201/2011);
- b. organizzazione del servizio taxi (art. 37, comma 2, lett. m), punto 2 del d.l. n. 201/2011);
- c. struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), punto 3, del d.l. n. 201/2011);
- d. miglioramento della qualità di offerta del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), punto 4, del d.l. n. 201/2011).

1. Contingente/incremento del numero di licenze - art. 37, comma 2, lett. m), punto 1, del decreto-legge 201/2011

Il Regolamento comunale per l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea esercitati con autovettura, motocarrozzetta, natante e veicoli a trazione animale, adottato con deliberazione consiliare n. 10 del 22/02/2002, prevede, all'art. 4, che nel territorio comunale di Grado l'organico potenziale dei veicoli da adibire al servizio taxi è costituito da: n. 10 autovetture da adibire al servizio taxi, di cui n. 2 attrezzate per il trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità; n. 3 motocarrozzette; n. 3 natanti; n. 3 veicoli

a trazione animale. I veicoli da adibire potenzialmente al servizio di NCC sono: n. 10 autovetture, di cui 2 attrezzate per il trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità; n. 3 motocarrozette; n. 10 natanti; n. 1 veicolo a trazione animale.

L'organico effettivo complessivo dei veicoli adibiti al servizio taxi del Comune di Grado consta attualmente di n. 1 sola licenza per autovettura e di n. 3 licenze per natanti. Sono presenti in servizio anche n. 4 autovetture NCC e n. 2 natanti NCC.

Il Comune ha sottoposto al parere dell'Autorità uno schema di Regolamento che modifica l'organico potenziale dei veicoli da adibire al servizio taxi, prevedendo una riduzione del numero di tali veicoli nei seguenti termini: le autovetture da adibire al servizio taxi dovrebbero passare da 10 a 7 (mantenendo a 2 il numero di autovetture adibite al trasporto di soggetti portatori di handicap), le motocarrozette da 3 a 1, dovrebbe essere eliminato il servizio svolto da veicoli a trazione animale, mentre dovrebbe rimanere invariato il numero dei natanti. Anche per il servizio di NCC è prevista una riduzione del contingente potenziale, essendo stabilita una riduzione delle motocarrozette (da 3 a 1), dei natanti (da 10 a 5) e la sostituzione dei veicoli a trazione animale con i velocipedi (n. 3).

Circa il criterio in base al quale è stato stabilito il contingente potenziale per i servizi taxi e NCC e le motivazioni della riduzione di tale contingente rispetto al regolamento vigente, dalle analisi istruttorie effettuate è emerso che il Comune ha stabilito il contingente potenziale, di cui all'art. 4 dello schema di Regolamento, *"tenendo conto delle caratteristiche turistico-balneare del Comune di Grado e delle necessità del territorio"*. In particolare, il numero delle licenze del servizio taxi definito nello schema di Regolamento è ritenuto dal Comune sufficiente anche a fronte dell'aumentato numero di alberghi che offrono un proprio servizio di navetta per l'accogliimento dei turisti.

Il Comune ha poi precisato che il contingente dei veicoli a trazione animale è stato azzerato in quanto non sarebbe mai stata presentata alcuna richiesta in tal senso, vista anche la particolarità dei mezzi che poco si addicono alle esigenze della località.

Circa, invece, l'organico effettivo, il Comune ha evidenziato che il servizio taxi con autovettura è svolto da un unico operatore in quanto le licenze rilasciate negli ultimi anni sono state esercitate per brevi periodi e cessate al termine della stagione estiva.

Anche per tale ragione, il Comune ha, da un lato, ridotto il contingente potenziale previsto dal Regolamento vigente; dall'altro, al fine di consentire un servizio adeguato alle esigenze dell'utenza in determinati periodi dell'anno, al comma 3 dell'art. 4 dello schema di Regolamento, ha inserito la possibilità da parte della Giunta comunale di stabilire il numero di autorizzazioni temporanee, non cedibili a terzi, di durata non superiore a 59 giorni, per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda. Il Comune ha, infine, precisato che al momento non vi sono procedure in essere di prossima attivazione per l'adeguamento del contingente effettivo del servizio taxi.

In merito a quanto sopra si osserva quanto segue.

In primo luogo, pur rilevando la mancanza di analisi puntuali circa i fabbisogni di domanda che giustificano l'individuazione dell'organico potenziale di veicoli adibiti ai servizi taxi e NCC, si rileva che rispetto a un valore medio per i capoluoghi di provincia (esclusi quelli di regioni) pari a 2,9 licenze ogni 10.000 abitanti nel 2015 (elaborazione su dati ISTAT, Mobilità urbana. Anno 2015), il contingente potenziale previsto dallo schema di Regolamento (pari a n. 7 taxi) appare assai superiore, pur considerando la vocazione turistica del comune di Grado. Con riferimento al numero di autovetture effettivamente adibite al servizio taxi (1 solo operatore), si rileva, anche in questo caso, la mancanza di approfondimenti da parte del Comune circa le oggettive esigenze di mobilità della popolazione, soprattutto alla luce del forte divario sussistente tra contingente potenziale e contingente effettivo, anche se quest'ultimo va considerato congiuntamente al numero di autorizzazioni NCC effettivamente in servizio.

In considerazione della stagionalità del flusso turistico, si giudica positivamente il previsto ricorso ad autorizzazioni temporanee.

Alla luce di quanto sopra, si evidenzia la necessità di predisporre, nell'ottica di un'eventuale ridefinizione del contingente potenziale ed effettivo, e del rilascio di autorizzazioni temporanee, un'analisi approfondita dei fabbisogni di domanda che tenga conto sia delle presenze turistiche nel territorio comunale e in quelli contermini, sia delle esigenze di collegamento con i principali *hub* trasportistici dell'area: l'Aeroporto Ronchi dei Legionari (Trieste) e la stazione ferroviaria di Monfalcone (lungo la direttrice Venezia-Trieste).

2. Organizzazione del servizio – art. 37, comma 2, lett. m), punto 2, del decreto-legge 201/2011

Il servizio taxi nel Comune di Grado è organizzato con una sola autovettura in servizio, che utilizza il posteggio di stazionamento nella piazza sede della stazione di autocorriere, al fine di favorire il collegamento con l'aeroporto, il porto di Trieste, le stazioni ferroviarie di Cervignano e Monfalcone. La richiesta di servizio viene effettuata direttamente presso tale parcheggio oppure con chiamata diretta al taxista. Considerando l'unica vettura taxi in servizio, è evidente che non può essere assicurata la copertura totale delle 24 ore, e sono fortemente ridotte le leve per andare incontro a picchi di domanda. A tal fine risultano pertanto essenziali la presenza in servizio di n. 4 autovetture NCC, dei servizi navetta attivati da alcuni alberghi, e la possibilità da parte del Comune di rilasciare autorizzazioni temporanee per fronteggiare particolari eventi straordinari e i periodi (estivi) di forte domanda.

Tuttavia, soprattutto nell'ottica di un'eventuale estensione del servizio taxi, si ritiene fondamentale segnalare l'esigenza di implementare una sistematica attività di monitoraggio del servizio per gestire e valutare l'erogazione del servizio, in un'ottica di maggiore efficienza. Tale attività è resa più facile grazie allo sviluppo delle tecnologie innovative che permettono di raccogliere ed elaborare grandi quantità di dati, con l'obiettivo di diversificare i servizi di mobilità non di linea migliorandone l'organizzazione a vantaggio del cliente finale e del titolare di licenza. In quest'ottica si evidenzia di conseguenza la necessità di promuovere la diffusione di sistemi innovativi e competitivi di chiamata, che permettano il contatto diretto fra utenti ed esercenti.

In considerazione del singolo taxi in servizio, si evidenzia la necessità di promuovere il taxi sharing, incentivandone l'utilizzo, pubblicizzandone i percorsi, per venire incontro alle esigenze degli utenti che richiedono spostamenti agevolati a costi sostenibili.

Infine, si evidenzia la possibilità di disporre turnazioni integrative in aggiunta a quelle ordinarie e di avvalersi di sostituti alla guida per l'espletamento di tali servizi integrativi.

3. Struttura tariffaria e tariffe predeterminate - art. 37, comma 2, lett. m), punto 3, del decreto-legge 201/2011

Con riferimento alle tariffe, al momento non vi sono procedure in essere di prossima attivazione per la modifica del livello e/o della struttura tariffaria dei servizi taxi esercitati con veicoli e natanti. Il sistema tariffario vigente per il servizio esercito con veicoli prevede una tariffa a base multipla per il servizio urbano, una tariffa a base chilometrica per il servizio extra-urbano, una tariffa per la sosta oraria, una tariffa minima e alcuni supplementi tariffari (ad esempio, bagagli, per trasporto animali). Le tariffe vigenti per il servizio taxi effettuato con natante sono determinate in funzione del tempo di percorrenza del tragitto.

Con specifico riferimento alle tariffe predeterminate per corse dirette senza fermate, giova premettere che esse costituiscono per l'utente un chiaro elemento di trasparenza, definendo un costo prestabilito, onnicomprensivo ed invariabile per determinati percorsi, volto a una maggiore tutela del passeggero. Dalle attività istruttorie espletate è emersa l'istituzione di tariffe predeterminate per il servizio taxi effettuato con natante, dal Porto Mandracchio di Grado ad alcune destinazioni turistiche quali, ad esempio, Portobuso, Francamela, Isola Ravaiarina. Considerando le caratteristiche trasportistiche e le relative esigenze di mobilità (cfr. 1), si evidenzia la possibilità di verificare la fattibilità della individuazione di potenziali relazioni con tariffa predeterminata e onnicomprensiva, anche per percorsi da esercitare con mezzi diversi dai natanti.

Si evidenzia, inoltre, che lo schema di Regolamento non precisa che i titolari di licenze taxi nonché gli organismi previsti dall'art. 7 della l. n. 21/1992 possano applicare tariffe inferiori a quelle massime stabilite dall'amministrazione del Comune di Grado. Pertanto, si evidenzia l'opportunità di promuovere la facoltà in capo ai titolari di licenza taxi, esercitati sia con veicoli sia con natanti, di offrire al passeggero variazioni al ribasso dell'importo risultante dal tassometro, e degli eventuali supplementi, e/o forme di abbonamento, anche in relazione a particolari tipologie di utenza. Di tale indicazione si suggerisce specifica predisposizione all'interno dello schema di Regolamento.

In relazione alla corretta, trasparente e adeguata pubblicizzazione delle tariffe taxi a tutela dei consumatori,

si rileva l'assenza del "tariffario" quale documento, sintetico e di immediata comprensione, comprensivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente (quali tariffa urbana, extra-urbana, supplementi e tariffe predeterminate) e delle principali condizioni di trasporto, e la limitazione della promozione delle tariffe esclusivamente all'interno dei veicoli e natanti. Pertanto, al fine di tutelare i consumatori in tutte le fasi del viaggio (prima, durante e dopo), garantendo massima trasparenza e completezza, rapida e preventiva pubblicità delle tariffe, a beneficio sia dell'utenza, sia dello stesso Comune, che deve effettuare i controlli sull'applicazione della disciplina tariffaria adottata, si evidenzia la possibilità di prevedere un "tariffario", comprensivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente come sopra riportate, e la promozione dello stesso anche sul sito web istituzionale del Comune di Grado nonché presso i posteggi taxi in luoghi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, aeroporto, porto, stazione ferroviaria.

Con riferimento all'aggiornamento delle tariffe, le indicazioni previste all'interno dello schema di Regolamento (all'art. 28, comma 2) indicano i costi stimati sostenuti per l'erogazione del servizio come criterio per l'aggiornamento delle stesse per il solo servizio taxi esercito con natanti, ed è priva altresì di indicazioni sulla frequenza della verifica e/o aggiornamento delle tariffe. Pertanto, si evidenzia la possibilità di: *i)* integrare il criterio di aggiornamento delle tariffe, basato sui costi sostenuti per l'erogazione, con un criterio che tenga in considerazione anche la variazione del livello di qualità del servizio erogata all'utenza; *ii)* indicare la frequenza di verifica e revisione delle tariffe; e *iii)* estendere i criteri e le caratteristiche dell'aggiornamento delle tariffe anche al servizio taxi esercito con mezzi diversi dai natanti. Di tali indicazioni si suggerisce specifica predisposizione all'interno dello schema di Regolamento.

In relazione alle attività di monitoraggio e controllo dell'applicazione del sistema tariffario, dalle attività istruttorie non sono emerse con sufficiente chiarezza le modalità e gli strumenti individuati in capo all'amministrazione comunale al fine di garantire la corretta ed adeguata applicazione del sistema tariffario. Pertanto, considerando la rilevanza di tali attività sull'efficacia della regolamentazione tariffaria, nonché sulla qualità del servizio taxi erogato, si evidenzia la necessità di prevedere specifiche attività di monitoraggio verificando altresì la corretta esposizione dei tariffari aggiornati e comprensivi delle tariffe predeterminate. Di tale indicazione si suggerisce specifica predisposizione all'interno dello schema di Regolamento.

4. Qualità dell'offerta - art. 37, comma 2, lett. m), punto 4, del decreto-legge 201/2011

Ai fini di un miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio e per garantire un trasporto taxi efficace ed efficiente, si ritiene opportuno che nell'ambito dello schema di Regolamento siano previsti:

- la costituzione dell'ufficio ricevente le istanze/reclami provenienti dagli utenti, dotato di mail e numero telefonico, opportunamente pubblicizzato sul "tariffario" taxi, di cui sopra;
- la previsione della carta della qualità del servizio taxi contenente standard di qualità misurabili, riguardanti sia veicoli che conducenti;
- l'introduzione del monitoraggio qualitativo del servizio e l'effettuazione periodica di indagini di *customer satisfaction*.

Per quanto concerne i criteri selettivi di accesso ai concorsi per l'assegnazione delle licenze per l'esercizio del servizio taxi, si ritiene utile prevedere che nell'ambito dei contenuti del bando di concorso (art. 33 del Regolamento) siano presenti le seguenti materie d'esame: normativa di settore, toponomastica e luoghi di interesse turistico, lingua inglese obbligatoria e seconda lingua straniera come titolo preferenziale, applicazioni innovative ICT, tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente.

In linea con la diffusione delle nuove tecnologie digitali e con quanto già evidenziato nell'ambito dell'organizzazione del servizio, si raccomanda, al fine di semplificare e facilitare l'accesso al servizio, di promuovere lo sviluppo di sistemi di connettività per accedere attraverso l'utilizzo di un dispositivo mobile (*smartphone* o *tablet*), ai servizi di chiamata, prenotazione e pagamento (anche anticipato per tratte con tariffe predeterminate e omnicomprendenti); detti sistemi dovranno, preferibilmente, offrire anche la possibilità di valutare il servizio reso (*feedback*).

Si evidenzia, inoltre, la necessità di inserire nell'ambito dell'art. 14 del Regolamento "Richiesta del servizio taxi", l'utilizzo di un'applicazione digitale tramite dispositivo mobile per effettuare questa tipologia di prenotazione del servizio, oltre il numero di telefono dedicato e il servizio centralizzato di radio telefono.

Infine si rileva che l'art. 41 del Regolamento intitolato "Sostituzione alla guida dei titolari di licenza taxi" riporta una dicitura non conforme alla disciplina prevista dall'art. 10 della l. n. 21/92, come sostituito dall'art. 36, comma 2, lett. c) del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 (Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività), convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, in quanto, in base al citato art.10, i titolari di licenza taxi possono essere sostituiti da chiunque abbia i requisiti di professionalità e moralità richiesti dalla normativa vigente. In considerazione degli effetti che la generalizzazione dell'istituto della sostituzione alla guida è in grado di produrre sia sui livelli di offerta del servizio taxi, sia sulla qualità del servizio stesso, si richiama l'obbligo di aggiornare l'art. 41 del Regolamento per renderlo conforme alla normativa vigente.

Il presente parere è trasmesso al Comune di Grado e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 13 giugno 2018

Il Presidente
Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

Il Presidente
Andrea Camanzi