

Parere al Comune di Montepulciano in merito all'istituzione di un nuovo autoservizio pubblico non di linea mediante programmazione di n. 5 licenze taxi, 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 (di seguito: Autorità), nella seduta del 2 agosto 2018 premesso che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Montepulciano (di seguito, anche: Comune), con nota del 23/4/2018 (prot. ART 3216/2018 del 23/4/2018), 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, relativamente all'istituzione di un nuovo autoservizio pubblico non di linea mediante programmazione di n. 5 licenze taxi, così come previsto dallo schema di delibera di Giunta comunale "*servizio taxi nel territorio comunale – programmazione istituzione - determinazioni*", allegato alla richiesta di parere;
- a seguito di tale richiesta, tra il Comune e l'Autorità è intercorsa la corrispondenza di cui alle note prot. ART 5404/2018 del 25/6/2018 e prot. ART 5831/2018 del 10/7/2018. In particolare, l'Autorità ha chiesto al Comune di fornire informazioni e/o dati relativamente ai seguenti aspetti:
 - o andamento demografico e analisi dei flussi di mobilità e dell'offerta urbana;
 - o criteri in base ai quali è stato dimensionato il contingente taxi;
 - o schema di bando pubblico per l'assegnazione delle licenze taxi;
 - o impiego previsto per gli introiti rivenienti, nel caso di rilascio a titolo oneroso delle nuove licenze taxi;
 - o organizzazione del servizio taxi e adozione di applicazioni web su piattaforme tecnologiche per l'interconnessione tra i passeggeri e i titolari di licenza;
 - o 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 citato d.l. n. 201/2011, 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 legge n. 124 del 4 agosto 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 integrativa 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, dunque, seguito alla richiesta di parere avanzata dal Comune di Montepulciano in merito all'istituzione del servizio taxi mediante programmazione di n. 5 licenze, secondo quanto previsto dallo schema di delibera di Giunta comunale allegato alla medesima richiesta di parere, 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), numero 1) del d.l. n. 201/2011);
- b. organizzazione del servizio taxi (art. 37, comma 2, lett. m), numero 2) del d.l. n. 201/2011);
- c. struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), numero 3), del d.l. n. 201/2011);
- d. miglioramento della qualità di offerta del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), numero 4), del d.l. n. 201/2011).

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

Attualmente il servizio taxi non è attivo nel Comune di Montepulciano. Sono operative nel territorio comunale unicamente 10 autorizzazioni per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente.

Dalle informazioni rese dal Comune e dalle verifiche istruttorie espletate è emerso quanto segue. Il Comune di Montepulciano ha una popolazione complessiva di circa 14.000 abitanti, ma una densità

abitativa molto bassa (circa 85 abitanti per chilometro quadrato). Infatti, solo un terzo degli abitanti risiede nell'agglomerato urbano principale, mentre gli altri due terzi sono suddivisi fra 6 frazioni (Valiano, Stazione, Acquaviva, Abbadia, Sant'Albino, Gracciano). Alcune di queste frazioni distano molti chilometri dal centro di Montepulciano, con collegamenti pubblici inesistenti o con numero di corse esiguo, e comunque non rispondente alle esigenze dei cittadini e soprattutto dei turisti.

La scarsa copertura di collegamenti di trasporto pubblico è anche causata dal posizionamento del Comune di Montepulciano, ubicato vicino al confine di tre province (Siena, Arezzo, Perugia), nonché di una regione (Umbria), con conseguenti affidamenti di servizi ad operatori diversi che spesso non riescono ad organizzare trasporti pubblici interprovinciali e, soprattutto, interregionali.

A tal proposito, si rileva l'opportunità, per il futuro, di considerare un bacino che interessi anche i principali Comuni delle contermini province/regioni, indipendentemente dai confini amministrativi, in modo da assicurare una gestione più efficiente del servizio sulla base delle effettive caratteristiche anche territoriali di domanda ed offerta.

Il Comune ha altresì evidenziato che i punti o poli generatori di mobilità sono anch'essi distanti e serviti da trasporto pubblico di linea che, a causa della conformazione urbanistica estremamente distribuita sul territorio, non riesce a soddisfare le esigenze dei cittadini residenti e dei turisti.

Innanzitutto, l'ospedale di zona, situato in località Nottola, si trova a circa 5 chilometri dal centro di Montepulciano e a circa 10 chilometri dalla frazione di Sant'Albino.

La Stazione di Montepulciano stessa si trova a circa 10 chilometri dal centro di Montepulciano. Peraltro, tale stazione, che si trova sulla tratta Firenze-Siena-Chiusi, quindi già estremamente rilevante per i movimenti turistici, sarà interessata da un probabile ulteriore aumento del traffico grazie alla prossima attivazione (dicembre 2018) della fermata, a Chiusi, di una coppia di treni ad alta velocità della linea Roma-Firenze.

Le Terme di Montepulciano si trovano nella frazione di Sant'Albino, quindi a più di 10 chilometri dalla Stazione e a circa 5 dal centro città. Le carenze nel trasporto pubblico di linea per raggiungere tali terme, a detta del Comune, si sono ultimamente acuite in quanto la linea per Chianciano Terme (con la fermata alle Terme di Montepulciano) è stata depotenziata a causa della decrescita turistica a Chianciano.

Infine, nel centro città si trovano due zone distinte, una "bassa" e una "alta", caratterizzate da aree a traffico limitato, parcheggio di bus, camper e auto private, e forte presenza turistica. Tali aree, come detto, sono distanti circa 10 chilometri dalla Stazione e circa 5 dall'Ospedale e dalle Terme.

La presenza turistica nel Comune di Montepulciano e nelle aree circostanti è significativa ed è in continua crescita, raggiungendo nel corso del 2017 numeri di assoluto rilievo, soprattutto in confronto ai 14.000 residenti (41.000 arrivi di turisti italiani, con 80.500 presenze, e 47.000 arrivi di turisti stranieri, con 136.000 presenze).

Il Comune ha evidenziato, al riguardo, che i turisti spesso alloggiano nell'ampia area rurale di Montepulciano (es. in agriturismo e case vacanza), dalla quale si spostano per visitare l'area centrale e le zone limitrofe. Inoltre, il Comune ha osservato che la già citata stazione di Montepulciano è l'*hub* principale per i movimenti turistici, e per questa tipologia di utenza lo scarso numero di corse del trasporto pubblico di linea assume una rilevanza maggiore.

Il Comune ha infine specificato che circa il 50% dei turisti è di provenienza straniera e predilige il trasporto via aereo/treno/TPL rispetto all'auto propria, con buona propensione all'utilizzo di trasporto pubblico non di linea (NCC e taxi).

Dunque, la ragione principale che avrebbe indotto il Comune a decidere di attivare il servizio taxi è costituita dalla rilevata inadeguatezza del servizio pubblico di linea a soddisfare la domanda di mobilità sia degli abitanti del Comune, sia dei turisti (come emergerebbe dalle istanze e sollecitazioni registrate presso gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica), dovuta principalmente alle caratteristiche territoriali sopra evidenziate e al costante aumento dei flussi turistici, rilevato anche dal Centro Studi Turistici di Firenze che avrebbe registrato il passaggio, tra il 2005 e il 2015, da 169.500 a 215.800 presenze di turisti nel territorio di interesse.

Sulla base di tali elementi, il Comune di Montepulciano ha previsto la definizione di un contingente di 5 autovetture, da posizionare, secondo lo schema di delibera sopra citata, presso 5 aree all'uso definite. Le cinque aree di stazionamento comprendono i 5 punti maggiormente interessati da traffico di origine o destinazione, descritti sopra: Stazione di Montepulciano, Ospedale in zona Nottola, Montepulciano centro (città alta, zona a traffico limitato, piazza sant'Agnese), Montepulciano presso autostazione bus e parcheggio, Terme Montepulciano in frazione Sant'Albino.

La disciplina comunale degli autoservizi pubblici non di linea è contenuta nel "Regolamento per il servizio di taxi e di noleggio da rimessa con conducente con autovettura" (di seguito: Regolamento), approvato con delibera del Consiglio comunale n. 31 del 28/3/2018 (prot. ART 5931/2018).

Il Comune intende assegnare le licenze a titolo gratuito, tramite bando di pubblico concorso, non ancora predisposto, secondo quanto previsto dal Regolamento ed in considerazione del presente Parere. In base a quanto stabilito nel Regolamento (art. 13), il bando dovrà essere indetto entro sei mesi dall'esecutività del Regolamento stesso, quindi orientativamente entro fine settembre 2018.

Non sono previste modifiche all'organico attuale delle 10 autorizzazioni per servizio NCC.

Alla luce di quanto sopra illustrato, in merito a quanto contenuto nello schema di delibera e nel regolamento relativamente al contingente, si osserva quanto segue.

Preliminarmente si evidenzia che l'art. 3 del Regolamento, a mente del quale "*Il numero e il tipo di autorizzazioni concedili è stabilito dalla Giunta comunale (...)*" risulta contrastante sia con la legge quadro n. 21/92 che, all'art. 5, comma 1, lett. a), rimette ai regolamenti sull'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea (e quindi ai Consigli comunali) la competenza a stabilire "*il numero e il tipo dei veicoli e dei natanti da adibire ad ogni singolo servizio*", sia con la delibera del Consiglio Regionale Toscana n. 131/1995 (prevista dall'art. 10 della Legge Regionale Toscana del 6 settembre 1993, n. 67), che al punto 02 dell'allegato A "*Criteri a cui i comuni devono attenersi nella redazione dei regolamenti sull'esercizio dei servizi pubblici non di linea di cui alla legge 15 gennaio 1992, n. 21*", dispone: "*Il regolamento prevede tra l'altro: a) numero e tipo di veicoli da adibire a ciascuna tipologia di servizio (...)*".

Si esprimono, pertanto, perplessità relativamente alla legittimità, oltre che della norma regolamentare sopra riportata, dello stesso schema di delibera di Giunta comunale, nella parte in cui individua il contingente potenziale di licenze taxi. Tuttavia, non spettando a questa Autorità esprimersi sui profili di legittimità che esulano dagli aspetti di competenza alla stessa attribuiti in materia di taxi, ci si limita in questa sede a raccomandare che l'adozione degli atti sia preceduta dai dovuti approfondimenti che tengano conto di quanto evidenziato.

In merito alla definizione del contingente, si evidenzia, in primo luogo, che, alla luce di quanto rappresentato dal Comune, appaiono rispettati i criteri fissati dalla sopra citata Delibera del Consiglio Regionale Toscana n. 131 dell'1/3/1995 (allegato A, punto 04), che fa opportunamente riferimento a variabili demografiche, territoriali e socio-economiche, nonché alla presenza di nodi di interscambio di trasporti pubblici di linea ed al livello di offerta sul territorio di altre modalità di trasporto pubblico.

D'altra parte, tali fattori sono stati considerati dall'Autorità nell'espressione di tutti i pareri fin qui emessi riguardanti, tra l'altro, i contingenti taxi di altri comuni.

Per quanto riguarda il contingente fissato nel numero di 5 unità, pur rilevando la mancanza di analisi puntuali circa i fabbisogni specifici di domanda in termini di veicoli-ora per le diverse fasce orarie, 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 2016¹, il contingente potenziale previsto appare congruo, anche in considerazione della vocazione turistica del comune di Montepulciano. La proporzione rispetto al numero di abitanti di Montepulciano fornisce un risultato maggiore di 4 e pertanto appare coerente la previsione delle 5 autovetture.

Si sottolinea, tuttavia, come la forte presenza turistica, con carattere di stagionalità, potrebbe rendere insufficiente tale contingente in alcune fasce orarie o in alcuni periodi dell'anno. Si evidenzia pertanto la

¹ Elaborazione su dati ISTAT, Mobilità urbana. Anno 2016. Pubblicazione 28 giugno 2018.

possibilità per il futuro di ipotizzare anche il ricorso alle licenze temporanee e stagionali, che meglio rispondono all'articolazione temporale della domanda.

Alla luce di quanto sopra, si evidenzia la necessità di predisporre, sia nell'ottica di un'eventuale ridefinizione del contingente potenziale ed effettivo, sia per il rilascio di eventuali titoli autorizzatori temporanei, un'analisi approfondita dei fabbisogni di domanda finalizzata alla quantificazione del servizio in termini di veicoli-ora per le diverse fasce orarie e periodi dell'anno, considerando anche il numero di autorizzazioni NCC in servizio.

A tale scopo sarà necessario quantificare i principali indicatori di prestazione del servizio taxi con riferimento alle caratteristiche stagionali (n. di corse per intervallo temporale di riferimento, tempi medi di attesa per il servizio, ecc.) che costituirà elemento di riferimento delle valutazioni. Successivamente potrà essere opportuno prevedere lo sviluppo di indagini per la stima dei fabbisogni di domanda della stagione di punta, ponendo in evidenza la relativa distribuzione spaziale e temporale, e l'analisi dei servizi di trasporto alternativi, con particolare riferimento ai collegamenti già esistenti.

Pertanto, ferme le osservazioni sopra riportate in ordine alla legittimità della determinazione del numero del contingente potenziale da parte di un organo diverso dal Consiglio comunale, a fronte delle quali si raccomanda di far precedere l'adozione degli atti dai dovuti approfondimenti, si esprime parere favorevole in merito alla istituzione del servizio taxi nel Comune di Montepulciano e alla definizione iniziale del contingente potenziale pari a 5 unità, ma, ai fini di un futuro più puntuale dimensionamento dello stesso, si fornisce indicazione al Comune affinché sia sviluppata una metodologia che stimi il numero complessivo di licenze in funzione del numero di veicoli per fascia oraria necessari a soddisfare la domanda di spostamento, articolata in termini temporali e territoriali, considerando il sistema dei trasporti dell'area e i suoi assetti futuri anche con riguardo alle forme di mobilità innovativa.

Ad avviso dell'Autorità, inoltre, si evidenzia l'utilità di rendere operativo un sistema di monitoraggio finalizzato alla rilevazione automatica dei dati di presenza in servizio delle vetture taxi, dei tempi di attesa per gli utenti per un campione di corse rappresentative rispetto a diverse relazioni origine-destinazione nell'area e a diverse ore del giorno, giorni della settimana e periodi dell'anno.

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

Con riferimento alla prevista organizzazione territoriale del servizio taxi nel Comune di Montepulciano, lo schema di delibera prevede opportunamente i citati 5 parcheggi di stazionamento nelle aree di Montepulciano da cui originano o terminano gli spostamenti dell'utenza (residenziale o turistica): stazione, ospedale, centro città, autostazione bus, terme, che ben possono essere identificati con i poli generatori di mobilità del Comune.

L'organizzazione dei turni, secondo l'art. 29 del Regolamento, sarà demandata ad accordi tra tassisti, con l'obiettivo di coprire sia il servizio diurno (dalle 7 alle 22) sia il servizio notturno (dalle 22 alle 7), con unica deroga per il servizio notturno invernale, da coprire con servizio di reperibilità.

La richiesta di servizio viene effettuata direttamente presso i posteggi citati, oppure con segnale diretto al taxi in transito al di fuori di tali aree. Il Regolamento prevede anche la possibilità per l'utente di avvalersi di sistemi di chiamata tramite radiotaxi.

Nel medesimo articolo non è prevista anche la possibilità di attivare servizi di connettività mediante apposita *app* che utilizzi la geolocalizzazione di utente e tassista, e permetta anche la valutazione del servizio reso.

Al riguardo, si evidenzia l'opportunità di promuovere l'attivazione e la diffusione di tali ultimi sistemi innovativi e competitivi, che consentano il contatto diretto fra utenti ed esercenti.

Si evidenzia, inoltre, come l'utilizzo delle citate tecnologie innovative permetta di raccogliere grandi quantità di dati, la cui elaborazione è alla base di una sistematica attività di monitoraggio che, se opportunamente condotta, permette di gestire e valutare l'erogazione del servizio, in un'ottica di maggiore efficienza. Si ritiene quindi fondamentale segnalare l'esigenza di implementare gradualmente tale sistema.

Si evidenzia altresì la necessità di vigilare affinché l'eventuale attivazione del servizio di radiotaxi da parte, ad esempio, di organismi associativi dei tassisti, non comporti indebite imposizioni agli aderenti di acquisire le proprie corse esclusivamente tramite la cooperativa o il consorzio gestore del servizio. L'Autorità ha già infatti avuto occasione di evidenziare che tali clausole, nel limitare l'incontro tra la domanda e l'offerta, restringono il confronto concorrenziale, con ripercussioni negative sui fruitori del servizio². Nello stesso senso si è espressa, di recente, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato³. Con riferimento all'organizzazione dei turni, si evidenzia come quanto previsto dal Regolamento potrebbe non permettere la copertura totale delle 24 ore, soprattutto in presenza di prevedibili picchi domanda in determinate fasce orarie e stagioni turistiche.

Si evidenzia al riguardo 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.

Una ulteriore leva per andare incontro a picchi di domanda è costituita dal già citato rilascio di titoli autorizzativi temporanei e stagionali, previo specifico concorso, che decadono una volta terminato il periodo di validità. Sul punto, si richiama quanto evidenziato nel precedente paragrafo circa la necessità di predisporre un'analisi approfondita dei fabbisogni di domanda che tenga conto sia degli arrivi turistici, sia delle esigenze di collegamento con i principali *hub* trasportistici dell'area.

Infine, si evidenzia la necessità di promuovere il taxi *sharing*, incentivandone l'utilizzo e pubblicizzandone i percorsi, per venire incontro alle esigenze degli utenti che richiedono spostamenti agevolati a costi sostenibili verso la medesima destinazione o verso destinazioni diverse collocate lungo la stessa direttrice.

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

Il Regolamento disciplina il tema delle tariffe all'articolo 33, prevedendo unicamente che *"Le tariffe per il servizio di taxi sono determinate con deliberazione della Giunta Comunale e periodicamente aggiornate sulla base della rivalutazione Istat, sentita la Commissione Consultiva di cui all'art. 9. Il trasporto di carrozzine di altri supporti necessari alla mobilità dei portatori di handicap è effettuato gratuitamente"*. Il tariffario è stato richiesto dall'Autorità (prot. 5404/2018), ma al momento non è ancora stato definito.

Si ritiene pertanto di fornire alcune indicazioni generali in merito all'aspetto tariffario, ai fini di una opportuna disciplina.

In primo luogo, si rileva che il citato art. 33 del Regolamento appare lacunoso alla luce sia della citata legge quadro, sia della richiamata delibera del Consiglio comunale n. 131/1995. Da un lato, infatti, l'art. 5, lett. d), della legge n. 21/1992 dispone che i regolamenti stabiliscano *"i criteri per la determinazione delle tariffe per il servizio di taxi"*; dall'altro, la citata delibera (relativa – lo si ricorda – ai criteri a cui i Comuni devono attenersi nella redazione dei regolamenti comunali), al punto 07 prevede che *"I Comuni (...) stabiliscono criteri per la determinazione delle tariffe relative ai servizi taxi avendo riferimento ai costi di produzione"*.

² Si vedano l'Atto di segnalazione dell'Autorità 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; il Parere reso al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sullo schema di decreto interministeriale, di cui all'art. 2, comma 3, del d.l. 40/2010, convertito, con modificazioni, dalla l. 73/2010, (n.12/2017); il Parere reso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato sui servizi di prenotazione del trasporto taxi di Roma e Milano oggetto dei procedimenti n. I801A e I801B del 18/1/2017 avviati per presunta violazione dell'art. 101 del TFUE o dell'art. 2 della legge n. 287/1990, (n. 13/2017). Sull'esito di tali procedimenti si rimanda alla nota successiva.

³ Cfr. provvedimenti del 27 giugno 2018 con cui l'AGCM ha accertato che le clausole di esclusiva contenute negli atti che disciplinano i rapporti tra i principali operatori di radiotaxi attivi a Roma e a Milano e i tassisti aderenti, nella misura in cui vincolano ciascun tassista a destinare tutta la propria capacità operativa, in termini di corse per turno, ad un singolo radiotaxi, costituiscono reti di intese verticali restrittive della concorrenza in violazione dell'articolo 101 del TFUE.

del servizio: costo di manutenzione del veicolo, del personale di guida e per la disponibilità del veicolo. I Comuni individuano inoltre, nell'ambito del proprio territorio, le zone urbane, in cui applicare la tariffa a base multipla, nonché le zone extraurbane in cui applicare la tariffa a base chilometrica". La delibera in questione, inoltre, fa riferimento ai supplementi tariffari, alle tariffe per il trasporto di bagagli e animali, stabilendo l'obbligo per i conducenti di accogliere gratuitamente sull'autoveicolo i cani guida che accompagnino soggetti non vedenti. Si evidenzia, pertanto, che il Regolamento necessita di essere opportunamente integrato relativamente agli aspetti sopra indicati.

In relazione alla corretta, trasparente e adeguata pubblicizzazione delle tariffe taxi a tutela dei consumatori, si sottolinea l'opportunità di realizzare un tariffario sintetico, ma inclusivo di tutte le componenti (quali tariffa urbana, extra-urbana, supplementi ed eventuali tariffe predeterminate) e delle principali condizioni di trasporto, tradotto in diverse lingue straniere. Con riferimento alla sua pubblicizzazione, si evidenzia la necessità di esporre il tariffario non solo all'interno dei veicoli, ma anche sul sito web istituzionale del Comune nonché presso i posteggi dei taxi e nei punti di attrazione turistica, al fine di tutelare i consumatori in tutte le fasi del viaggio (prima, durante e dopo).

Si segnala inoltre l'opportunità di definire tariffe predeterminate, che costituiscono per l'utente un chiaro elemento di trasparenza, definendo un costo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile per determinati percorsi, volto a una maggiore tutela del passeggero.

Con riferimento ai futuri aggiornamenti delle tariffe, si rileva la necessità di rendere trasparenti modalità, strumenti e tempistiche di aggiornamento delle tariffe e di correlare struttura e variazioni delle tariffe ai costi di produzione e al loro andamento, in coerenza con quanto prevede la citata legge n. 21/1992. Anche in conformità a quanto previsto dalla delibera del Consiglio Regionale n. 131/1995 che, al già citato punto 07, demanda ai Comuni la verifica annuale delle tariffe e la modifiche tariffarie ritenute necessarie, i criteri per la verifica della congruità delle tariffe (e dei supplementi) devono essere fissati in relazione all'andamento dei costi del servizio, alla variazione del costo della vita e al livello di qualità del servizio erogata all'utenza, disciplinando altresì la frequenza di verifica e revisione delle tariffe.

Anche in relazione alle attività di monitoraggio e controllo dell'applicazione del sistema tariffario, dall'attività istruttoria non sono emersi 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 controllo.

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

Il Regolamento approvato dal Comune di Montepulciano presidia la qualità del servizio tramite la gestione dei reclami (art. 27 del Regolamento) e con la definizione dei requisiti e dei titoli per l'assegnazione delle licenze (art. 15: conoscenza lingue straniere, uso di autoveicoli ad alimentazione elettrica, gpl, metano, ecc., conoscenza del territorio, della toponomastica, e di tecniche di primo soccorso).

Ai fini di un miglioramento della qualità del servizio offerto e allo scopo di garantire un trasporto taxi efficace ed efficiente, si ritiene opportuno prevedere quanto segue:

- accessibilità dell'ufficio preposto al ricevimento di istanze/reclami provenienti dagli utenti (attualmente individuato all'art. 27 come apposito ufficio comunale oppure organi addetti della Polizia Municipale) tramite casella di posta elettronica e numero telefonico, opportunamente pubblicizzati;
- carta della qualità del servizio taxi contenente standard di qualità verificabili relativi al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti;
- disciplina del monitoraggio qualitativo del servizio ed 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, potrebbe essere utile prevedere che nell'ambito dei contenuti del bando di concorso (art. 15) sia presente anche, come materia d'esame, la conoscenza di applicazioni innovative ICT.

Considerando la diffusione delle nuove tecnologie digitali e in linea con quanto già indicato nell'ambito dell'organizzazione del servizio, si ritiene utile evidenziare, al fine di semplificare e facilitare l'accesso al servizio, l'opportunità dello 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 omnicomprehensive), con la possibilità di valutare il servizio reso (feedback). Si invita il Comune a vigilare affinché non vengano inserite clausole o vincoli al libero contatto diretto tra clienti e tassisti, mediante l'utilizzo di applicazioni web.

Relativamente alla Commissione consultiva comunale (art. 9 del regolamento) si evidenzia l'assenza dei rappresentanti degli utenti, come previsto dalla legge quadro n. 21/1992.

Si evidenzia infine opportunità di prevedere, tra le caratteristiche specifiche dei veicoli adibiti al servizio, la presenza di sistemi di pagamento P.O.S. con bancomat e carte di credito.

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

Torino, 2 agosto 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