

Parere al Comune di Lucca in materia di adeguamento del servizio 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 27 settembre 2018 premesso che:

- l’Autorità ha ricevuto dal Comune di Lucca (di seguito, anche: Comune), con nota del 14/5/2018 (prot. ART 4015/2018 del 14/5/2018), 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’emissione di nuove licenze taxi, come da schema di delibera di Giunta avente ad oggetto “Avvio della procedura di evidenza pubblica ai fini dell’incremento di n. 10 licenze di taxi a titolo oneroso di cui n. 2 per il trasporto di disabili”;
- a seguito di tale richiesta, tra il Comune e l’Autorità è intercorsa la corrispondenza di cui alle note prot. ART 5832/2018 del 10/7/2018 e prot. ART 7234 del 5/9/2018. In particolare, l’Autorità ha chiesto al Comune di fornire informazioni e/o dati relativamente ai seguenti aspetti:
 - criteri e principali indicatori di mobilità in base ai quali sono stati stabiliti sia il dimensionamento del contingente taxi sia il numero delle nuove licenze da rilasciare;
 - elementi quantitativi relativi al sensibile incremento dei flussi turistici rappresentato attraverso la richiesta di parere sopra citata;
 - schema di bando pubblico per l’assegnazione delle 10 licenze taxi;
 - impiego previsto per gli introiti derivanti dal rilascio a titolo oneroso delle nuove licenze taxi;
 - modalità per la quantificazione degli importi per il rilascio delle licenze;
 - eventuale adozione di applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l’interconnessione tra i passeggeri e i titolari di licenza, in aggiunta al tradizionale “radio taxi”;
 - adozione di una carta della qualità del servizio e standard di qualità eventualmente ivi previsti;

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, 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.

II. Osservazioni dell’Autorità

Facendo, dunque, seguito alla richiesta di parere avanzata dal Comune di Lucca, avente specificamente ad oggetto l’emissione di nuove licenze taxi, secondo quanto previsto dallo schema di delibera di Giunta comunale (di seguito: schema di delibera) e dallo schema di “Bando di concorso pubblico per l’assegnazione di 10 licenze per l’esercizio pubblico non di linea, taxi, di cui 2 per il trasporto di disabili incarrozzati gravi” (di seguito: schema di bando), trasmessi dal Comune, 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 riferite 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

L’ organico potenziale dei veicoli adibiti al servizio taxi del Comune di Lucca, stabilito dal Regolamento comunale per l’esercizio dei servizi pubblici di trasporto non di linea (di seguito: Regolamento), adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 110 del 7/2/2004, consta attualmente di 40 licenze per autovettura. Le licenze effettivamente operative sono 25.

Sono inoltre previste 16 autovetture adibite al noleggio con conducente (NCC), attualmente in servizio. Non sono previste modifiche all’organico attuale.

Con la richiesta di parere in argomento, il Comune ha evidenziato l’esigenza di assegnare 10 licenze taxi, di cui 2 dedicate al servizio per disabili gravi con obbligo di incarrozzamento, al fine di poter far fronte al sensibile aumento dei flussi turistici che renderebbe inadeguata l’attuale offerta di taxi. A supporto di tale valutazione, il Comune ha riportato i dati statistici elaborati dal Servizio Turismo della Provincia di Lucca che evidenzieranno il passaggio da 457.665 presenze nel 2006 a 507.053 presenze nel 2016. L’ente ha inoltre rilevato l’inadeguatezza del servizio taxi in occasione, in particolare, degli eventi “Summer festival” e “Lucca Comics and Games”.

Alla luce di quanto sopra illustrato, in merito a quanto contenuto nello schema di delibera, nello schema di bando e, nei limiti delle tematiche connesse alla richiesta di parere in oggetto nel Regolamento, si evidenzia quanto segue.

Per quanto riguarda l’aumento del contingente effettivo delle licenze taxi, si rileva, innanzitutto, la mancata effettuazione da parte del Comune di analisi puntuali circa i fabbisogni specifici di domanda in termini di veicoli-ora per le diverse fasce orarie e periodi della settimana o dell’anno, anche con specifico riferimento al segmento di utenza con gravi disabilità motorie, considerando anche il numero di veicoli autorizzati a svolgere servizio di NCC in servizio. In particolare, si rileva che la delibera del Consiglio regionale Toscana n. 131 dell’1/3/1995, avente ad oggetto l’approvazione dei criteri a cui i Comuni debbono attenersi nella redazione dei regolamenti sull’esercizio dei servizi pubblici non di linea, ai fini della determinazione del numero di veicoli da adibire al servizio taxi e di NCC, fa opportunamente riferimento a variabili demografiche, territoriali e socio-economiche, nonché all’organizzazione esistente nell’offerta dei predetti servizi, alla presenza di nodi di interscambio di trasporti pubblici di linea ed al livello di offerta sul territorio di altre modalità di trasporto pubblico; elementi che l’Autorità ritiene rilevanti anche ai fini della determinazione del contingente effettivo di veicoli da adibire al servizio taxi e che il Comune non risulta aver debitamente valutato.

In mancanza delle sopra citate analisi da parte del Comune, è possibile applicare una metodologia di prima approssimazione utilizzando il metodo comparativo, che prende in considerazione, in particolare, il numero

di licenze per numero di abitanti (indicatore di densità o di offerta delle licenze taxi) ed altri elementi di contesto.

A tale riguardo, è possibile confrontare il rapporto tra numero di licenze e numero di abitanti di Lucca (moltiplicato per 10.000) con quello di campioni di comuni italiani comparabili, sulla base degli ultimi dati Istat disponibili¹. Il calcolo per Lucca, considerando nel contingente anche le 10 licenze aggiuntive, restituisce un valore pari a 3,9 licenze taxi per 10.000 abitanti, superiore sia alla media del campione dei 91 capoluoghi di provincia italiani (esclusi quelli di regioni) considerati, che risulta pari a 2,9 licenze ogni 10.000 abitanti nel 2016 (valore sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente), sia a quello di un sotto-campione, appositamente individuato di 20 capoluoghi di provincia con caratteristiche omogenee in relazione sia alla dimensione in termini di popolazione, sia alla vocazione turistica, peraltro elemento principale avanzato dal comune a giustificazione dell'incremento del contingente, che risulta pari a 2,8 licenze per 10.000 abitanti per l'anno 2015.

I risultati di tale approfondimento mostrano pertanto come, anche considerando la vocazione turistica del Comune di Lucca e la crescente presenza di turisti rappresentata dallo stesso Comune (pari a +11% presenze per l'arco temporale 2006-2016), l'incremento proposto di 10 licenze porti a una densità di taxi ben al di sopra delle medie italiane.

Tale evidenza invita a una maggiore cautela nella valutazione dell'incremento del contingente come proposto, tanto più che proprio la vocazione turistica del Comune suggerisce di adottare altre soluzioni ammesse dalla legge. Al fine di adeguare l'offerta del servizio taxi rispetto alla crescente presenza turistica, in particolare in occasione di specifici eventi, concentrati tuttavia solo in poche settimane all'anno, il Comune potrebbe infatti procedere all'istituzione, previo specifico concorso, di licenze temporanee e stagionali (per un determinato periodo di validità) maggiormente rispondenti ad un'articolazione temporale della domanda (picchi di domanda). Una tale soluzione, da prevedere opportunamente nel Regolamento, permetterebbe pertanto di non procedere al bando delle nuove licenze (non temporanee).

Anche per le licenze temporanee, ai fini della stima dei fabbisogni di domanda della stagione di punta, sarà necessario quantificare i principali indicatori di offerta del servizio taxi (n. di corse per intervallo temporale di riferimento, tempi medi di attesa per il servizio, ecc.), ponendo in particolare evidenza la relativa distribuzione spaziale e temporale, e l'analisi dei servizi di trasporto alternativi, con particolare riferimento ai collegamenti già esistenti.

In relazione alla previsione di 2 nuove licenze dedicate al servizio per i disabili gravi con obbligo di incarrozzamento, tale quantificazione corrisponde al 5% del contingente, così come previsto dall'art. 7, comma 5, lett. a) della Legge regionale (Toscana), 9 settembre 1991, n. 47, che per i comuni con popolazione superiore a 80.000 abitanti assicura una dotazione minima del 5% di taxi con ingresso diretto e stazionamento autonomo, per garantire la mobilità anche alle persone con disabilità motoria e necessità di incarrozzamento. In considerazione dell'assenza nel Comune di tali tipologie di vetture, sia taxi che NCC, un adeguamento del contingente a tale proposito appare opportuno, oltre che obbligato da una previsione di legge.

Pertanto, sulla base delle considerazioni sopra esposte, **si esprime parere favorevole limitatamente alla istituzione di 2 nuove licenze taxi, per il servizio rivolto a disabili gravi con obbligo di incarrozzamento**, dovendosi invece rilevare la carenza delle analisi necessarie a dimostrare le *"comprovate ed oggettive esigenze di mobilità"* a supporto dell'incremento di 10 autovetture complessive da adibire al servizio taxi. Ai fini di un futuro più puntuale dimensionamento del servizio, il Comune è invitato a sviluppare 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. Tali analisi, ove confermino la necessità di adeguamento del contingente attuale (comprensivo delle due licenze vetture per disabili, comunque da prevedere) potranno essere allegate a corredo di una nuova eventuale richiesta di Parere da parte del Comune.

Il Comune intende altresì bandire le nuove licenze a titolo oneroso, con un valore di € 60.000 per le licenze ordinarie (vetture endotermiche o ibride), di € 55.000 per le licenze con utilizzo di vetture elettriche e di € 50.000 per le licenze per il servizio rivolto a disabili gravi con obbligo di incarrozzamento; il Comune riferisce

¹ ISTAT, *Mobilità Urbana 2016*, data di pubblicazione 28 giugno 2018.

che l'importo di € 60.000 corrisponde all'attuale valore di cessione delle licenze agli atti dell'Ufficio SUAP. Nel caso delle licenze per il trasporto di disabili e elettriche, l'importo è inferiore, in ragione rispettivamente del più elevato costo di acquisto e minore redditività associata a tali tipologie di licenza, come presumibile.

La documentazione prodotta dal Comune, su specifica richiesta degli Uffici, risulta tuttavia carente con riguardo ai dati a supporto della redditività stimata delle licenze (varie tipologie). Non sono stati forniti, in particolare, dati relativi alla percorrenza media dei taxi e ai ricavi annui attesi pro-capite, correlati al sistema tariffario che si ritengono essenziali per poter determinare un valore delle licenze su base deduttiva e che, peraltro, in parte coincidono con i dati necessari a stimare i fabbisogni di mobilità in ragione dell'offerta esistente e dei suoi assetti futuri. Si ritiene infatti che ai fini della determinazione di un valore affidabile delle licenze sia necessario fare riferimento a tali valori confrontati, in seconda battuta, con quelli desumibili dalle transazioni correnti. Peraltro, non sono stati specificati i criteri con i quali gli introiti derivanti dal bando saranno ripartiti tra i titolari di licenza attiva, in base a quanto previsto dalla vigente legislazione (art. 6, comma 1, lett. b della legge 248/2006). **Al riguardo si richiama pertanto l'obbligo di cui all'art. 12, comma 1, legge 7 agosto 1990, n. 241 di predeterminare i criteri e le modalità con cui gli introiti derivanti dal bando, ove pubblicato, saranno ripartiti tra i titolari di licenza attiva.**

Si evidenzia, infine, l'utilità di rendere operativo un sistema di monitoraggio finalizzato alla rilevazione automatica dei dati di presenza in servizio delle vetture taxi, delle percorrenze medie e 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. Ciò consentirebbe di valutare in maniera oggettiva sia l'adeguatezza dell'offerta esistente, sia il valore delle licenze in caso di cessione a titolo oneroso. **I dati risultanti per i sopra menzionati indicatori e gli esiti delle predette indagini e analisi dovranno essere trasmessi a questa Autorità, entro dodici mesi dalla pubblicazione del presente parere e, in ogni caso, a corredo di una successiva richiesta di Parere a questa Autorità, anche qualora si intenda procedere al rilascio delle prospettate 8 nuove licenze.**

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

L'organizzazione territoriale del servizio taxi nel Comune di Lucca si sviluppa su aree di stazionamento riservate ubicate in luogo pubblico, individuate, sentita la Commissione consultiva, dall'Amministrazione comunale, che definisce anche il numero di autovetture ammesse a sostarvi.

Anche l'organizzazione dei turni è regolata dall'Amministrazione comunale in collaborazione con la citata Commissione, che riunisce gli operatori del settore ed i rappresentanti degli utenti.

Per quanto riguarda le modalità di richiesta di servizio, sono previste quattro modalità: mediante chiamata al telefono dell'area di stazionamento, oppure chiamata tramite centrale radio-taxi, l'accesso all'autovettura direttamente al parcheggio di stazionamento e la richiesta a vista. È vietato sia acquisire corse con altri metodi diversi dai quattro citati, sia accettare prenotazioni del servizio taxi.

Tali modalità organizzative appaiono fortemente limitative dell'innovazione e dell'efficienza del servizio.

Si evidenzia pertanto la necessità di promuovere l'attivazione e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi, che consentano il contatto diretto fra utenti ed esercenti il servizio taxi, intervenendo con le necessarie modifiche del Regolamento.

Relativamente a quanto poi specificato nello schema di bando, al punto 8 ("titoli di preferenza"), circa "l'impegno all'adesione irrevocabile ad applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione tra passeggeri e tassisti", pur valutando positivamente l'intenzione di innovare il servizio, si ritiene che tale obbligo vada a limitare indebitamente la libera scelta del titolare di licenza, che deve poter utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni/vincoli imposti dal Comune o, eventualmente, dagli organismi associativi dei tassisti che erogano il servizio di radio-taxi.

A tal proposito si evidenzia, in primo luogo, la necessità di vigilare affinché la disponibilità di servizi di radiotaxi erogati da tali organismi 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.

Oltre allo schema di bando, anche il Regolamento, in occasione di prossimi aggiornamenti, dovrà essere modificato laddove impone di acquisire le corse "esclusivamente (...) mediante chiamata dalle centrali Radio-taxi". Sul punto si richiama quanto già l'Autorità ha avuto modo di osservare circa le criticità, sia sul piano della legittimità, sia sotto il profilo concorrenziale, scaturenti da una disciplina regolamentare che vincoli il tassista ad avvalersi del servizio di radio-telefono, senza peraltro prevedere, o addirittura escludendo, la possibilità di utilizzare altri sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di mobilità⁴. Per le medesime ragioni andrebbe eliminata la previsione secondo la quale nell'indicare nel bando i criteri di valutazione si debba tener conto della dichiarazione del partecipante al concorso se intenda gestire il servizio mediante radio-taxi. Per quanto riguarda, invece, il monitoraggio del servizio, previsto tramite almeno una verifica biennale, il Comune non ha fornito dati, indispensabili sia per la programmazione a breve-medio termine del servizio (organizzazione turni), sia per la validazione ed aggiornamento del contingente, come già evidenziato nel precedente paragrafo.

Si evidenzia pertanto 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 programmare, gestire e valutare l'erogazione del servizio, in un'ottica di maggiore efficienza ed efficacia. Si ritiene quindi fondamentale segnalare l'esigenza di implementare gradualmente tale sistema.

Con riferimento all'organizzazione dei turni, il Regolamento non prevede la possibilità di turnazioni integrative, che possono essere effettuate avvalendosi di sostituti alla guida. Tale opzione potrebbe essere utile presa in considerazione, a maggior ragione in considerazione della esigenza manifestata dal Comune di soddisfare domanda aggiuntiva in particolari periodi dell'anno e in corrispondenza di determinati eventi.

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

Al fine di garantire la corrispondenza delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità, in occasione dell'aggiornamento del Regolamento, si invita il Comune a considerare i seguenti aspetti:

- adeguata commisurazione delle tariffe all'andamento dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio di trasporto sulla base della variazione del costo della vita e del livello di qualità del servizio erogata all'utenza, disciplinandone altresì frequenza di verifica e revisione;
- corretta, trasparente e adeguata pubblicizzazione delle tariffe, anche mediante il "tariffario" quale documento, sintetico e di immediata comprensione, inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto, tradotto in diverse lingue straniere, e

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.

⁴ Cfr. Parere rilasciato al Comune di Perugia n. 6/2018.

- pubblicizzato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel sito *web* istituzionale del Comune, negli *hub* trasportistici, quali aeroporto, stazione ferroviaria, e punti di attrazione turistica e poli fieristici;
- disciplina della scontistica tariffaria, ovvero la possibilità per gli operatori taxi e/o organizzazioni economiche (di cui all'art. 7 della legge quadro n. 21/1992) di applicare tariffe inferiori a quelle massime stabilite dal comune nonché convenzioni o abbonamenti con soggetti terzi;
 - disciplina di tariffe predeterminate dal comune per percorsi prestabiliti al fine di garantire maggiore tutela del passeggero permettendo, altresì, una più agevole comunicazione delle stesse all'utenza;
 - predisposizione di attività di monitoraggio e controllo per garantire la corretta ed adeguata applicazione del sistema tariffario.

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

Ai fini di un miglioramento della qualità del servizio offerto e allo scopo di garantire un trasporto taxi efficace ed efficiente, in occasione di una prossima revisione del Regolamento, si ritiene opportuno che il Comune preveda quanto segue:

- carta della qualità del servizio taxi contenente standard di qualità verificabili relativi al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti;
- disciplina sistematica del monitoraggio qualitativo del servizio, effettuazione periodica di indagini di *customer satisfaction* e istituzione del Comitato permanente di monitoraggio;
- maggiore accessibilità dell'ufficio preposto al ricevimento di reclami (art. 8 del Regolamento), mediante indicazione della casella di posta elettronica, oltre numero telefonico, opportunamente pubblicizzati nell'ambito del "tariffario" esposto sulla vettura;
- la presenza a bordo di impianto di condizionamento e di sistemi di pagamento P.O.S. con bancomat e carte di credito;
- nelle ricevute rilasciate agli utenti, identificazione del taxi, oltre che della data e del prezzo.

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 sia nel Regolamento che nello schema di bando, che tra le materie d'esame, la lingua inglese sia considerata obbligatoria, mentre una seconda lingua straniera sia valutata come titolo preferenziale.

In linea con la diffusione delle nuove tecnologie digitali e coerentemente con quanto già indicato nell'ambito dell'organizzazione del servizio, si evidenzia, 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 omnicomprendenti), con la possibilità di valutare il servizio reso (feedback).

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

Torino, 27 settembre 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