

Parere al Comune di Albenga sullo schema di regolamento per l'esercizio 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, a seguito della verifica dell'ottemperanza al Parere n. 8/2018.

L' Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), nella seduta del 18 aprile 2019, premesso che:

- il Comune di Albenga (di seguito: Comune), con nota del 26/7/2018 (prot. ART 6308/2018 del 26/7/2018), ha richiesto il parere preventivo sul nuovo schema di Regolamento per l'esercizio del servizio taxi, 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;
- l'Autorità, con proprio parere n. 8/2018 dell'11/10/2018 (di seguito: Parere), trasmesso al Comune con nota prot. n. 8486/2018 del 12/10/2018, ha formulato una serie di osservazioni alla luce delle quali non risultava possibile esprimere parere favorevole sullo schema di Regolamento esaminato, rappresentando, al contempo, la propria disponibilità ad esprimersi su un nuovo testo riformulato in recepimento di quanto indicato nel Parere stesso;
- il Comune di Albenga, con nota del 2/4/2019 (prot. ART 3131/2019 del 2/4/2019), ha trasmesso all'Autorità una nuova richiesta di parere preventivo sullo schema del nuovo Regolamento per l'esercizio del servizio taxi (di seguito, anche: Regolamento), rielaborato a seguito del Parere e da approvare con successiva deliberazione del Consiglio Comunale il cui schema era allegato alla richiesta di parere;

esaminata la documentazione trasmessa, rinviando al quadro giuridico e regolatorio rappresentato nel precedente Parere n. 8/2018, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

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

Ferma restando la necessità di sviluppare una metodologia per un più puntuale dimensionamento del servizio, in relazione al contingente delle n. 13 licenze attualmente previsto, si evidenzia che il Comune ha introdotto nello schema di Regolamento uno specifico riferimento ai criteri previsti nell'art. 18 della legge della Regione Liguria n. 25/2007, alle indicazioni fornite dall'Autorità nell'ambito del sopra citato parere n. 8/2018 e all'utilizzo dei dati risultanti dal monitoraggio.

In particolare, ai sensi dell'art. 33 dello schema di Regolamento, il nuovo monitoraggio verrà avviato anche attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici e sarà finalizzato a rilevare in automatico i dati di presenza in servizio dei taxi, delle percorrenze medie e dei tempi di attesa per gli utenti, su un campione di corse rappresentative in relazione ai percorsi di viaggio e alle ore del giorno, ai giorni della settimana e ai periodi dell'anno considerati.

Il Comune, inoltre, aggiornerà con cadenza quadriennale il fabbisogno del servizio taxi per adeguarlo alla domanda, tenendo conto della popolazione residente e del numero di licenze rilasciate.

Si rileva, inoltre, che il Comune ha previsto il rilascio di licenze temporanee che meglio rispondono ad un'articolazione temporale della domanda (picchi di domanda), al fine di soddisfare le esigenze dei turisti che sono maggiormente presenti nel periodo estivo (mesi di luglio e agosto).

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

Per quanto riguarda le modalità di richiesta di servizio, oltre alla possibilità di acquisire le corse mediante sistemi di chiamata diretta o telefono cellulare, sistema di radiotaxi o numero unico gestito mediante piattaforma informatica o colonnina telefonica, sono stati introdotti sistemi innovativi e competitivi di interconnessione offerti dal progresso tecnologico, tra utenti e titolari di licenza taxi.

In relazione alla necessità di vigilare affinché la disponibilità di servizi di radiotaxi non comporti indebite imposizioni agli aderenti, si evidenzia che ai sensi dell'art. 19 del nuovo schema di Regolamento sono esplicitamente vietate clausole di esclusiva eventualmente contenute negli atti che disciplinano i rapporti tra gli operatori di radiotaxi e i tassisti; il tassista è pertanto libero di utilizzare tutti i canali che ritenga utili al fine di acquisire le corse, senza vincoli da parte del Comune o dei gestori dei radiotaxi. In particolare, i tassisti che aderiscono ai radiotaxi dovranno presentare in Comune la dichiarazione di adesione e copia dei relativi contratti.

Il nuovo art. 11 dello schema di Regolamento prevede l'istituzione della Commissione Consultiva, opportunamente partecipata anche da due rappresentanti dell'associazione utenti e di associazioni che tutelano i diritti dei disabili, con lo scopo principale di valutare le problematiche connesse con l'organizzazione e l'esercizio del servizio e per una corretta applicazione del Regolamento. A tale Commissione sono state attribuite le funzioni di Comitato permanente di monitoraggio del servizio taxi, di cui all'art. 6, comma 1, lett. g), del d.l. n. 223/2006.

Il Comune ha previsto che il nuovo monitoraggio introdotto all'art. 33, indispensabile anche per la programmazione del servizio (organizzazione turni), ed effettuato con le modalità descritte nel paragrafo precedente, venga utilizzato per l'effettuazione di controlli periodici sul rispetto dei turni programmati dal Comune.

Al fine di garantire il diritto degli utenti alla mobilità, è stata inoltre prevista la possibilità di introdurre turnazioni integrative in aggiunta a quelle ordinarie; i titolari di licenza possono pertanto essere sostituiti alla guida, sia nell'orario del turno assegnato che di quello integrativo, da chiunque abbia i requisiti richiesti dalla vigente normativa.

In relazione al taxi ad uso collettivo (taxi sharing), è stato introdotto un nuovo articolo (art. 23), che ne prevede l'istituzione in via sperimentale per un periodo di sei mesi. Tale tipologia di servizio, eventualmente utilizzata per corse programmate, potrà essere articolata con due modalità di esecuzione: unico luogo di partenza e destinazione per più passeggeri o unica partenza dei passeggeri e diversa destinazione, su un percorso compatibile.

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

Il Comune, come da indicazioni fornite dall'Autorità col sopraccitato Parere, ha opportunamente integrato l'art. 26 avente ad oggetto le tariffe.

In particolare, ai sensi di tale disposizione, eventuali variazioni tariffarie verranno deliberate sulla base dell'andamento dei costi del servizio di trasporto e della variazione del costo della vita; è stata introdotta la struttura tariffaria, a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano; la revisione delle tariffe viene prevista ogni due anni.

Si introduce, inoltre, il tariffario, che dovrà essere ben visibile all'interno dei taxi, pubblicato sul sito istituzionale del Comune, tradotto in inglese e affisso nella stazione ferroviaria e nell'Ufficio di informazione turistica.

La norma prevede poi che, su proposta anche della Commissione consultiva, possono essere stabilite tariffe fisse o con condizioni agevolate per percorsi determinati o per zone delimitate; viene introdotta la gratuità per il trasporto di carrozzine per bambini e disabili e per i cani di persone non vedenti; le tariffe per il trasporto di persone con mobilità ridotta (PMR) vengono ridotte del 10%.

Viene inoltre resa operativa un'attività di controllo sulla corretta applicazione del sistema tariffario, attraverso il personale della Polizia Locale.

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, come da indicazioni contenute nel citato Parere, il nuovo schema di Regolamento prevede la promozione dell'adozione da parte delle organizzazioni di categoria di una Carta dei servizi, che dovrà ispirarsi a principi di eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, efficienza ed efficacia.

È inoltre previsto che il Comune promuoverà forme di monitoraggio qualitativo del servizio, attraverso l'effettuazione periodica di indagini di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*), sulla base di un questionario concordato con la Commissione consultiva; le funzioni del Comitato permanente di monitoraggio verranno svolte dalla Commissione Consultiva, così come indicato nel paragrafo 2 "Organizzazione del servizio".

In relazione all'indicazione di aumentare l'accessibilità dell'ufficio preposto al ricevimento dei reclami, il Comune ha opportunamente integrato il Regolamento, disponendo che all'interno dei veicoli venga esposto ben visibile, in inglese, francese, tedesco e spagnolo, l'indicazione dell'indirizzo, della casella di posta elettronica e del numero di telefono, dell'Ufficio SUAP, al quale dovranno essere indirizzati eventuali reclami sul servizio taxi.

Il Comune ha previsto che i veicoli immessi in servizio successivamente all'entrata in vigore del nuovo Regolamento siano a basso impatto ambientale e dotati di impianto di condizionamento. Inoltre, al fine di ridurre i tempi di attesa per il cliente e per assicurare una diffusione capillare e tempestiva dell'offerta di trasporto in tutto l'ambito urbano, i taxi impiegheranno tecnologie innovative di pagamento, utilizzando bancomat e carta di credito, con la possibilità di consegnare al cliente una ricevuta di pagamento che contenga: identificazione del taxi, data e orario della corsa, percorso effettuato e importo pagato.

In linea con quanto suggerito dall'Autorità, il Comune ha altresì integrato l'art. 13 "Concorso per l'assegnazione delle licenze" e l'art. 14 "Contenuti del bando" introducendo la tipologia del concorso

pubblico per titoli ed esami e prevedendo le seguenti materie d'esame: lingua inglese, conoscenza del Regolamento e della normativa di settore, toponomastica e luoghi di interesse turistico locali, tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente, conoscenza di base delle principali applicazioni informatiche.

Infine, si valuta positivamente, anche sotto il profilo della qualità del servizio la sopra evidenziata introduzione dell'utilizzo dei sistemi innovativi e competitivi di interconnessione, che, consentendo al tassista di utilizzare tutti i canali possibili per l'acquisizione delle corse, contribuisce a semplificare e facilitare l'accesso al servizio stesso.

Alla luce di quanto sopra, verificata l'ottemperanza al Parere n. 8/2018, si esprime parere favorevole sullo schema del nuovo Regolamento per l'esercizio del servizio taxi trasmesso in allegato alla richiesta pervenuta dal Comune di Albenga con nota del 2/4/2019 (prot. ART 3131/2019 del 2/4/2019).

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

Torino, 18 aprile 2019

Il Presidente

Andrea Camanzi

(documento firmato digitalmente ai
sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)