

Parere al Comune di Ravenna sull'ampliamento dell'organico del servizio taxi, sul relativo schema di bando di concorso pubblico e sullo schema di regolamento comunale per l'esercizio del servizio di Taxi e N.C.C. di autovetture 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 (di seguito: Autorità), nella seduta del 17 dicembre 2020

premesso che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Ravenna (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 0159596 del 22/8/2019 (prot. ART n. 9895/2019 in pari data), 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 all'ampliamento dell'organico, come da schema di delibera della Giunta comunale avente ad oggetto *"incremento dell'organico di n.2 licenze di taxi, avvio procedura ex legge 4 agosto 2006, n. 248"*;
- successivamente a tale richiesta, si è avviata una fase di interlocuzione, nel corso della quale il Comune ha integrato la documentazione prodotta e ampliato l'oggetto dell'originaria richiesta anche allo schema di Regolamento comunale per l'esercizio del servizio taxi e N.C.C. di autovetture e natanti (di seguito, anche Regolamento), ed allo schema di bando di concorso pubblico per l'assegnazione delle licenze (di seguito, anche bando), con le seguenti note: prot. ART n. 11806/2019 del 4/10/2019, prot. ART n. 11730/2020 del 12/8/2020, prot. ART n. 13983/2020 del 29/9/2020. Nel corso di tale fase sono stati forniti informazioni, dati e/o documenti in merito, in particolare, ai seguenti aspetti:
 - organico effettivo, costituito dal numero delle licenze per l'esercizio del servizio taxi (n. 24);
 - modalità di stima dell'importo previsto per il rilascio a titolo oneroso delle licenze del servizio Taxi;
 - criterio adottato per la ripartizione degli introiti derivanti dal rilascio a titolo oneroso delle n. 2 licenze taxi;

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

I. Inquadramento giuridico

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 inherente 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. 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 puntuale 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 degli 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 alla fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul proprio sito *web* istituzionale, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che in qualsiasi modo limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii)* vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano a coloro che aderiscono a tali servizi di rivolgersi anche ad altri intermediari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse intermediate da altre imprese.

Infine, sulla materia, è, di recente, nuovamente intervenuto il legislatore: l'art. 49, comma 5 bis, del d.l. 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 12076/2020 (cd. Decreto Semplificazioni) ha modificato, infatti, l'art. 8, comma 1, della legge n. 21/1992, il quale nella sua nuova formulazione dispone che *"la licenza per l'esercizio del servizio di taxi e l'autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente sono rilasciate dalle amministrazioni comunali, attraverso bando di pubblico concorso, ai singoli che abbiano la proprietà o la disponibilità in leasing o ad uso noleggio a lungo termine del veicolo o natante, che possono gestirle in forma singola o associata"*.

II. Valutazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo delineato nel paragrafo I, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità, ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m) del decreto-legge 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di 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, esprime le proprie valutazioni sugli schemi di atti citati in premessa, in relazione a:

1. contingente/incremento del numero delle licenze taxi (art. 37, comma 2, lett. m), numero 1 del d.l. n. 201/2011);
2. organizzazione del servizio taxi (art. 37, comma 2, lett. m), numero 2 del d.l. n. 201/2011);
3. struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del d.l. n. 201/2011);
4. 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

Con riferimento all'adeguamento dell'organico proposto dal Comune, è previsto un bando di concorso pubblico per soli titoli per l'assegnazione di n. 2 licenze a titolo oneroso per l'esercizio del servizio pubblico non di linea mediante taxi.

Al riguardo, si rileva che nel bando non risultano essere stati definiti i criteri di valutazione dei titoli con i relativi punteggi e, in generale, che la previsione di un concorso per soli titoli non risulta conforme alle

indicazioni più volte espresse dal Consiglio dell’Autorità in sede di rilascio dei propri pareri in materia. Peraltra, anche gli indirizzi forniti dal Consiglio regionale della Regione Emilia Romagna con le “Direttive per l’esercizio delle funzioni e criteri per la redazione dei regolamenti di esercizio dei servizi di taxi e di noleggio di autovettura con conducente” approvate con delibera n. 2009 del 31/5/1994 che all’art. 7 prevedono che “[I]e licenze per l’esercizio del servizio di taxi e l’autorizzazione per l’esercizio del servizio di noleggio con conducente vengono assegnate in seguito a pubblico concorso per titoli e per esame ai soggetti iscritti al ruolo dei conducenti” (enfasi aggiunta).

La previsione di una prova d’esame consentirebbe infatti una selezione dei candidati non soltanto sulla base dei requisiti morali e tecnico-professionali, ma anche orientata al miglioramento della qualità del servizio, attraverso la previsione di specifiche materie (quali sicurezza stradale, lingua inglese, eventuale seconda lingua straniera, tecniche di primo soccorso, toponomastica locale, nonché normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore), in coerenza con la previsione dell’art. 37 comma 2, lett. m) numero 4 del d.l. 201/2011, che indirizza l’azione dei comuni, tra l’altro, all’ampliamento della formazione professionale dei titolari di licenza.

Alla luce di tali elementi, si invita il Comune a valutare l’introduzione di opportune modifiche sia al Regolamento (art. 17) che al bando prevedendo come modalità per l’assegnazione delle nuove licenze la tipologia di concorso per titoli ed esami nonché dettagliando meglio i criteri per la valutazione dei titoli.

Con riferimento ai requisiti di ammissione si evidenzia altresì che sia il Regolamento (art. 11, comma 1, lett. d), sia il bando (art. 3, punto 3.3) prevedono tra i requisiti di ammissione alla procedura la proprietà o comunque la piena disponibilità (anche in leasing) del mezzo per il quale sarà rilasciata la licenza.

A questo proposito, come già evidenziato, si rappresenta che l’art. 49, comma 5 bis, del d.l. n. 76 del 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 120 del 2020, ha modificato l’art. 8, comma 1, della legge n. 21/1992, stabilendo che la licenza per l’esercizio del servizio di taxi possa essere rilasciata anche a soggetti che abbiano la disponibilità del veicolo ad uso noleggio a lungo termine.

La disposizione, nella nuova formulazione indicata, consente agli operatori di evitare l’immobilizzazione di capitale per la propria attività e accedere a tutti i servizi inclusi nel noleggio (es. manutenzione), favorendo il rinnovo e la maggiore innovazione/impronta ecologica del parco auto circolante di tassisti e NCC considerando che allo stato prevalgono autovetture, principalmente taxi con elevata anzianità (il 16% ha oltre dieci anni di anzianità¹).

È necessario, pertanto, che il Comune introduca le opportune modifiche sia al Regolamento sia al bando al fine di adeguare le relative disposizioni alla nuova formulazione dell’art. 8, comma 1, legge n. 21/1992.

Relativamente all’adeguamento dell’organico definito dal Comune (due licenze in più), al fine di stimare l’ordine di grandezza del fabbisogno si possono utilizzare dati comparativi relativi al numero di licenze taxi per numero di abitanti. A tale riguardo, la densità di taxi nel Comune di Ravenna comprensiva delle due nuove licenze (pari a 1,6 taxi/10.000 abitanti) è un valore adeguato rispetto a campioni di comuni omogenei in termini di densità di popolazione, presenze e intensità turistica, nonché percorrenza chilometrica media annuale dei titolari di licenza taxi.

In considerazione di quanto sopra espresso, si esprime parere favorevole alla assegnazione di due nuove licenze taxi.

Tuttavia, corre l’obbligo di evidenziare, per futuri adeguamenti, che il metodo comparativo considera dati di domanda effettiva parziali (ad esempio, turismo) e statici (ad esempio, rilevazione annuale dei dati) e non tiene conto della domanda potenziale e prospettica, nella sua articolazione territoriale e temporale, alla luce dell’evoluzione delle nuove forme di mobilità e dell’operatività degli hub anche trasportistici, considerando che questi ultimi hanno in particolare una capacità generativa di flussi di mobilità. Non da ultimo, si evidenzia

¹ Fonte: elaborazione ART su Banca Dati Monitoraggio Taxi 2019 (dati 2018) su un campione di comuni italiani. ART, 2020, Settimo Rapporto Annuale al Parlamento, Camera dei Deputati, 24 luglio 2020, disponibile al seguente link: <https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2020/07/ART-Settimo-Rapporto-Annuale-2020.pdf>.

che la definizione del numero di licenze taxi non può essere disgiunta dall'organizzazione dei turni, in quanto una riorganizzazione dei turni più funzionale ai picchi di domanda anche con riferimento ai flussi di turisti stagionali e che faccia uso degli strumenti di flessibilità previsti dalla normativa (ad esempio, turnazioni integrative, sostituti alla guida), può ridimensionare l'esigenza di aumento del contingente taxi. Alla luce di quanto evidenziato, al fine di assicurare il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all'esercizio del diritto degli utenti alla mobilità, si rileva la necessità di estendere il sistema di monitoraggio, in seguito declinato, agli aspetti sopra richiamati.

Al fine di adeguare l'offerta del servizio taxi rispetto alla crescente presenza turistica, in particolare in occasione di specifici eventi o festività concentrati in alcune settimane all'anno, il Comune potrebbe anche procedere all'istituzione, previo specifico concorso, di nuove licenze di tipo temporaneo/stagionale, che risponderebbero in modo più efficiente ad un'articolazione temporale della domanda. In ragione della vocazione turistica del territorio e la conseguente caratteristica di stagionalità dei flussi di domanda di servizi di trasporto, una tale soluzione, da prevedere eventualmente nel Regolamento, permetterebbe di modulare meglio anche future esigenze di nuove licenze taxi di tipo ordinario (non temporanee), considerando, altresì, l'attuale periodo di emergenza pandemica da Covid-19 che potrebbe portare a differenti modalità di fruizione, oltre che di richiesta, del servizio.

Per rendere ancor più accessibile la città a turisti e visitatori, data anche la richiamata vocazione turistica, si invita il Comune a valutare l'opportunità di addivenire ad accordi anche con altri Comuni sedi di aeroporti, porti e stazioni ferroviarie rilevanti (*hub*), per la definizione di un'area sovracomunale. L'auspicato coordinamento con i Comuni limitrofi sedi di porti, aeroporti e stazioni ferroviarie, oltre che sul tema dell'offerta complessiva del trasporto non di linea, in termini di numerosità di licenze taxi ed autorizzazioni NCC, potrebbe estendersi anche al tema delle tariffe predeterminate attualmente assenti per le quali si rimanda alla sezione successiva.

Riguardo all'articolazione del contingente, anche in considerazione dell'art. 22 delle direttive regionali citate, nelle quali si prevede che i comuni disciplinino, nei propri regolamenti, condizioni, vincoli e incentivi per l'effettuazione dei servizi di trasporto destinati a servire i disabili gravi con necessità di incarrozzeramento, si prescrive di prevedere almeno un veicolo attrezzato per il trasporto di questa tipologia di utenza, apportando le necessarie modifiche agli atti.

Con riferimento alla onerosità delle licenze prevista dall'art. 2 del bando (valore indicato in € 110.000), il Comune ha preso a riferimento una perizia di stima del patrimonio di un'azienda che eroga servizio pubblico di piazza, che adotta un metodo misto, patrimoniale ed economico per la valorizzazione.

In considerazione della situazione attuale e in prospettiva del mercato del servizio taxi, le cui esigenze di mobilità potrebbero risentire di significative variazioni a causa degli effetti dell'emergenza pandemica da Codiv-19, si ritiene opportuna una maggiore prudenza nell'indicazione del valore delle licenze da bandire, in quanto la redditività stimata potrebbe risentire di significative variazioni nella domanda, anche in relazione all'evoluzione dell'offerta di modalità alternative ai taxi.

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

In relazione alle modalità di acquisizione delle chiamate si osserva che il Regolamento menziona all'art. 33 esclusivamente il *"servizio centralizzato di radio-telefono mediante apparecchiature ricetrasmettenti installate a bordo dei mezzi"*, senza fare alcun cenno a sistemi alternativi quali quelli offerti dalle piattaforme tecnologiche che consentono la connessione tra gli utenti e i tassisti. A tal riguardo, si osserva che tali modalità di connessione devono essere caratterizzate dall'assenza di vincoli e non devono condizionare la libera scelta

del titolare di licenza². Quest'ultimo, infatti, deve essere lasciato libero di poter utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni/vincoli imposti dal Comune e/o dalla Regione o, eventualmente, da organismi associativi dei tassisti che erogano i servizi di radio-taxi. Pertanto, si prescrive al Comune di modificare il Regolamento in tal senso, prevedendo per i titolari di licenza taxi la possibilità di acquisizione delle corse anche mediante le *app* (non esclusivamente di proprietà delle associazioni o consorzi radio-taxi) che consentono la connessione tra gli utenti e i tassisti e il divieto di introdurre clausole che possano limitare la scelta dei tassisti nell'utilizzare i diversi canali di acquisizione delle corse, nell'ambito dei rapporti contrattuali con le aziende che offrono servizi di intermediazione e/o organismi associativi.

Sul tema dell'acquisizione della corsa con sistemi innovativi, si evidenzia altresì come l'utilizzo delle citate tecnologie 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. A tal proposito, si rileva l'assenza nel Regolamento di riferimenti ad un sistema di controllo, opportunamente pianificato, che consenta la verifica del rispetto delle disposizioni regolamentari, dei turni di servizio e degli obblighi gravanti sui titolari di licenza e di un sistema di monitoraggio che consenta di verificare l'adeguatezza in termini quantitativi e qualitativi del servizio. Si auspica pertanto che venga avviata la realizzazione di un sistema di monitoraggio a supporto delle attività di programmazione e vigilanza (da disciplinare nel Regolamento) e di un canale telefonico e digitale (posta elettronica e *app*), per l'acquisizione dei reclami degli utenti e per la valorizzazione della *customer satisfaction*. Tale canale dovrebbe essere opportunamente pubblicizzato nell'ambito del "tariffario" e anche a bordo dei veicoli adibiti al servizio taxi.

Riguardo all'attività di monitoraggio, in particolare, si ritiene opportuno l'avvio della realizzazione di un sistema di acquisizione di dati e informazioni sia da fonti direttamente gestite dal Comune sia dai titolari di licenza e da qualsiasi altra fonte a questi collegata che li detenga, prevedendone, tra le disposizioni regolamentari, le tempistiche e le modalità di acquisizione. A titolo esemplificativo, i dati da raccogliere mediante sistemi di connettività, potrebbero riguardare i seguenti indicatori riguardanti sia l'offerta sia la domanda di servizio taxi: numero di corse effettuate (così suddivise: complessivo e verso selezionate destinazioni), percorrenze chilometriche, durata media delle corse, classificazione delle destinazioni O-D, tempi medi di attesa per il servizio, numero di chiamate/richieste ricevute dagli utenti (così suddivise: complessivo e rimaste senza riscontro o insoddisfatte), numero dei veicoli-ora per le diverse fasce orarie e periodi dell'anno, numero di passeggeri trasportati con e senza bagaglio al seguito per il servizio ordinario e caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti, se registrate (in forma anonimizzata). Detti dati e indicatori costituiscono peraltro elementi di riferimento essenziali anche per futuri adeguamenti del servizio taxi con riguardo alle licenze, tariffe e qualità del servizio.

In tema di organizzazione, digitalizzazione e flessibilità del servizio, si invita il Comune ad avviare l'utilizzo di taxi ad uso collettivo (*taxi sharing*), inserendo nel Regolamento un'apposita disposizione, incentivandone l'utilizzo e pubblicizzandone i percorsi (anche sotto forma di sperimentazione), 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. Il sopra richiamato sistema di monitoraggio e relativi indicatori potrebbe essere esteso anche al servizio di *taxi sharing*, qualora implementato.

Infine, si evidenzia che ai sensi della legge 21 del 1992 è possibile per i titolari di licenza l'utilizzo di sostituiti alla guida, anche in caso di turnazioni integrative; è pertanto necessario che il Comune aggiorni la formulazione dell'art. 6 del Regolamento.

² Su tale tema si segnalano, oltre ai precedenti pareri dell'Autorità, le recenti sentenze del Consiglio di stato n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020 del 4 giugno 2020.

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

In relazione alla tematica tariffaria, si invita il Comune ad integrare il Regolamento, al fine di:

- assicurare una corretta, trasparente e adeguata pubblicizzazione delle tariffe, prevedendo la presenza del “tariffario”, inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto, tradotto almeno in lingua inglese, non solo sulle autovetture taxi, ma anche, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sul sito web istituzionale del Comune, negli *hub* trasportistici e nei punti di maggior frequentazione turistica;
- prevedere tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti;
- includere la frequenza di aggiornamento delle tariffe;
- prevedere la possibilità di applicare sconti agli utenti disabili e alle persone con mobilità ridotta (PMR) e la gratuità del trasporto di carrozzine per bambini e per disabili;
- prevedere la possibilità per le associazioni dei tassisti di stipulare accordi con soggetti terzi pubblici e privati per proporre sconti e/o forme di abbonamento.

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

Relativamente alle caratteristiche dei mezzi da adibire al servizio, l'art. 23 del Regolamento prevede requisiti generali e l'art. 24 quelli specifici del servizio taxi. A tal proposito, si ritiene opportuno, coerentemente con la necessità di procedere all'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio (come disposto dall'art. 37, comma 2, lett. m), numero 4 del d.l. 201/2011), prevedere nel bando, a titolo esemplificativo, criteri premianti per la disponibilità di veicoli che appartengano a categorie a basso impatto ambientale, dotati di terminali di pagamento POS. Si invita poi il Comune a promuovere, con ogni possibile iniziativa, l'utilizzo di dispositivi mobili di chiamata, prenotazione e pagamento, con la possibilità di valutare il servizio reso da parte del passeggero.

Infine, sempre in riferimento al miglioramento qualitativo del servizio, si auspica l'avvio delle procedure per la definizione e adozione della Carta della qualità del servizio taxi, da condividere anche con le organizzazioni di categoria del settore, contenente *standard* di qualità verificabili relativi al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti e di renderla uno strumento dinamico finalizzato al miglioramento delle relazioni con gli utenti, e non solo nei rapporti tra comune e tassisti appartenenti ai radio-taxi; la Carta dovrebbe introdurre opportuni *standard* di qualità misurabili (riferiti, come richiamato, a conducenti e veicoli) e definire principi, criteri e modalità di erogazione del servizio stesso.

In conclusione, l'Autorità esprime parere favorevole sullo schema di regolamento e sullo schema di bando sottoposti all'esame, condizionato all'adempimento delle prescrizioni ivi contenute con l'invito a dare seguito alle valutazioni espresse per migliorare ulteriormente l'efficacia e la qualità del servizio.

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

Torino, 17 dicembre 2020

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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