

Parere al Comune di Parma sul bando di concorso pubblico per il rilascio di 12 licenze conseguente all'ampliamento dell'organico del servizio, 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 25 marzo 2021

premessi che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Parma (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 11871 del 21/1/2021 (prot. ART n. 858/2021 del 22/1/2021), 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 al "Bando di concorso pubblico per esami e titoli per l'assegnazione a titolo oneroso di n. 12 licenze per l'esercizio del servizio taxi" emanato dal Comune, già pubblicato, ed avente come scadenza il prossimo 30/6/2021, come da delibera di Giunta comunale n. 10 del 22/1/2020, e successive determinazioni dirigenziali;
- tale richiesta formale di parere era stata preceduta da una fase di interlocuzione durante la quale il Comune aveva fornito documentazione relativa al processo di ampliamento dell'organico del servizio taxi, con le seguenti note: prot. ART n. 18025/2020 del 15/11/2020, prot. ART n. 19989/2020 del 17/12/2020;
- successivamente alla richiesta formale di parere, si è completata la fase di interlocuzione, nel corso della quale il Comune ha ulteriormente integrato la documentazione prodotta, con la nota prot. ART n. 2686/2021 del 2/3/2021, in risposta alla nota dell'Autorità prot. ART n. 2190/2021 del 17/2/2021. Nel corso di tale fase sono stati forniti informazioni, dati e/o documenti in merito, in particolare, ai seguenti aspetti:
 - possibilità di libera acquisizione corse da parte dei tassisti, anche tramite applicazioni *web* aperte che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione diretta tra passeggeri e titolari di licenza;
 - numero di licenze taxi del contingente attuale dedicate al servizio per disabili gravi con obbligo di incarozzamento;
 - strumenti individuati e concretamente adottati per il monitoraggio del servizio e della qualità dello stesso;

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 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. 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 deli 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 intermedie 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 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).

Le valutazioni che seguono riguardano pertanto sia il bando, oggetto della richiesta di Parere, sia il Regolamento che ne costituisce presupposto giuridico (rif. *Art. 3 del bando: "Con la presentazione dell'istanza, l'interessato accetta le condizioni del presente bando, nonché le norme contenute nel vigente "Regolamento Comunale per autoservizi pubblici non di linea a mezzo autovettura"*).

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, il Comune, con Deliberazione n. 10/2020 del 22 gennaio 2020, ha recepito le modifiche al "Piano dei fabbisogni taxi e NCC del territorio provinciale" di cui alla Deliberazione del Consiglio Provinciale n. 36/2019 del 30 settembre 2019, per effetto del quale il fabbisogno delle licenze taxi del Comune di Parma aumenta di 12 unità passando da 78 licenze a 90.

Conseguentemente, il bando di concorso pubblico per esami e titoli, oggetto del presente parere, prevede il rilascio a titolo oneroso di n. 12 licenze per l'esercizio del servizio taxi.

Al fine di stimare l'ordine di grandezza del fabbisogno è possibile confrontare il rapporto tra numero di licenze e numero di abitanti con quello di campioni di comuni con caratteristiche omogenee in relazione alla densità di popolazione, alle presenze e intensità turistica, nonché alla percorrenza chilometrica media annuale dei titolari di licenza taxi. A tal proposito, dall'approfondimento emerge che il citato indicatore per il Comune di Parma comprensivo delle nuove licenze (pari a 4,5 taxi/10.000 abitanti) è un valore adeguato e, pertanto, si esprime parere favorevole alla assegnazione delle dodici nuove licenze taxi.

Tuttavia, occorre evidenziare, per futuri adeguamenti, che il metodo comparativo utilizzato per determinare il contingente delle nuove licenze da rilasciare ha considerato dati di domanda effettiva parziali (ad esempio, presenze alberghiere) e statici (ad esempio, rilevazione annuale dei dati) non tenendo conto adeguatamente 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.

In relazione alle modalità di acquisizione dei dati attualmente disponibili e utili all'adeguamento del servizio taxi, si invita il Comune a considerare, sempre in occasione di futuri adeguamenti, anche quelli raccolti dai gestori dei servizi di radio-taxi, come disciplinato all'art. 28 ("Radio Taxi") del Regolamento comunale, e inerenti al livello di servizio fornito all'utenza, indipendentemente dalla modalità di raccolta degli stessi (sistema telefonico, App, sito *web*, via messaggio ecc.). Inoltre, si invita il Comune a valutare l'opportunità di richiedere i dati con un grado di dettaglio tale da essere funzionali all'attività monitoraggio del servizio taxi (cfr. *infra*).

Accanto ai più tradizionali strumenti di raccolta di dati utili alla pianificazione e programmazione del servizio, si richiama l'attenzione sull'opportunità di utilizzare anche le piattaforme tecnologiche (c.d. App), sia quelle di connettività di domanda-offerta, che di supporto all'utente per l'individuazione della combinazione di mezzi di trasporto diversi al fine delle proprie decisioni di viaggio. A tal proposito, dalla documentazione istruttoria emerge che gli utenti dispongono attualmente dell'App IT taxi e che è in corso la valutazione da parte del Comune di Parma per l'applicazione dell'App regionale RogER anche a questa tipologia di servizio. Inoltre, tenuto conto delle caratteristiche dei fenomeni di mobilità del Comune di Parma (presenza *car sharing*, ecc.), la disponibilità di dati di domanda e offerta del servizio taxi granulari e aggiornati favorisce anche l'auspicato miglioramento della metodologia attualmente utilizzata per il dimensionamento del servizio taxi. A tal proposito, si evidenzia che la metodologia a supporto del citato dimensionamento impiega come variabile determinante il numero teorico di licenze, e non invece il fabbisogno in termini di "veicoli-ora" per le diverse fasce orarie che costituisce un parametro meglio in grado di tenere conto dell'articolazione temporale e spaziale della domanda (come peraltro consolidato nell'attività consultiva dell'Autorità e in letteratura scientifica).

Con la quota di introiti derivanti dall'assegnazione delle licenze a titolo oneroso oggetto di valutazione, il Comune di Parma è intenzionato ad implementare un sistema di monitoraggio geolocalizzato delle vetture adibite al servizio taxi, finalizzato a raccogliere dati relativi alla sicurezza dei mezzi, del tassista e dei passeggeri, all'utilizzo del servizio taxi (in termini di tempi di risposta all'utenza, rispetto dei turni e scelta del tassista del percorso più breve ed economicamente più conveniente per l'utente) e alla qualità erogata e percepita del servizio. L'Autorità valuta positivamente tale destinazione di quota parte dei proventi.

Al riguardo, si ritiene opportuno, in occasione della prossima modifica del Regolamento finalizzata all'introduzione del citato sistema di monitoraggio, che il Comune preveda l'acquisizione di dati tramite sistemi di connettività tra domanda e offerta (già presenti e/o di futura costituzione), oltre che tenere conto di qualsiasi segnalazione dell'utenza con riguardo non solo all'offerta, alla sicurezza e alla qualità del servizio erogato e percepito, bensì anche ai fabbisogni attuali e potenziali di mobilità, quale elemento di riferimento essenziale per futuri adeguamenti del servizio taxi. A titolo esemplificativo, la raccolta dei dati deve essere funzionale all'acquisizione almeno dei seguenti indicatori: numero di corse effettuate (così suddivise: complessivo e in modalità sharing), 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 servizio *sharing* e caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti se registrate (in forma anonimizzata).

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 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.

Riguardo all'articolazione del contingente, il Comune ha evidenziato che al momento è in servizio *“un solo mezzo dedicato al servizio per disabili gravi con obbligo di incarozzamento e, proprio per tale motivo, nel bando recentemente emesso, in accordo con le associazioni di categoria dei disabili, si è ritenuto di “condizionare”, grazie anche ad un costo più contenuto della licenza, che va a compensare il maggior costo derivante dalla particolarità dell'allestimento, l'emanazione di almeno 2 licenze, delle 12 previste”*.

Nell'accogliere con favore il criterio individuato nel bando volto a favorire l'incremento del contingente delle vetture destinate a servire i disabili gravi con necessità di incarozzamento (Rif. punto 1: *“caratteristiche delle licenze”*) si chiede di tenere aggiornata al riguardo questa Autorità, anche in considerazione delle funzioni di monitoraggio di quest'ultima sull'adeguatezza del servizio.

Si ritiene inoltre opportuno, anche in linea con 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 prevedono all'art. 22 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 incarozzamento, di prevedere, mediante un'apposita disposizione regolamentare, un contingente di almeno 4 veicoli attrezzati per il trasporto di questa tipologia di utenza.

Con riferimento ai requisiti di ammissione si evidenzia che il Regolamento (art. 12), prevede tra i requisiti per il rilascio delle licenze 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 (ad 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).

Anche considerato il favorevole impatto della nuova disciplina in termini ambientali ed economici, si osserva che il vigente Regolamento comunale non è stato ancora aggiornato alla novella legislativa. Resta fermo che, nelle more dell'adeguamento regolamentare, il requisito di ammissione al concorso debba intendersi assolto anche in caso di disponibilità del veicolo ad uso noleggio a lungo termine.

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, ed in continuità con quanto già espresso nel paragrafo precedente, si evidenzia l'importanza sempre crescente delle app e delle piattaforme tecnologiche collegate per un servizio efficiente ed efficace.

Oltre ai metodi classici di acquisizione corsa descritti negli articoli 27-28-29 del Regolamento (presso i posteggi di stazionamento, tramite radiotaxi o numero unico), come anticipato nel paragrafo precedente il Comune di Parma ha evidenziato l'utilizzo per il servizio dell'applicazione "it taxi", e la valutazione in corso sull'App regionale *RogER*.

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 licenza. 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, è opportuno che il Comune, in occasione della prossima modifica del Regolamento, renda espliciti 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 nonché 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.

A tal proposito, si richiamano i numerosi pareri già rilasciati dall'Autorità nonché le recenti sentenze del Consiglio di stato n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020 del 4 giugno 2020².

Sul tema dell'acquisizione della corsa con sistemi innovativi, in continuità con quanto anticipato nel paragrafo precedente, 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.

Si auspica pertanto che venga avviata la realizzazione di un sistema di monitoraggio a supporto delle attività di programmazione e vigilanza 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*.

In tale senso appare condivisibile la già citata intenzione del Comune di utilizzare parte del "20% dei proventi derivanti dalla concessione a titolo oneroso delle 12 licenze, [...] per l'implementazione di un sistema di geolocalizzazione delle vetture, che possa fornire informazioni non solo legate alla sicurezza dei mezzi e del

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>.

² Si vedano inoltre i provvedimenti del 27 giugno 2018 con i quali 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.

personale operativo, ma anche in termini di utilizzo del servizio taxi, di tempistiche di risposta [...], nonché un sistema di customer satisfaction per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio"

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

L'art. 35, comma 2 del Regolamento prevede che le *"tariffe predeterminate per i servizi innovativi di cui all'art. 22, comma 3 del presente Regolamento, sono individuate con apposito atto dalla Giunta Comunale. Sono previste solo per i servizi innovativi"*.

Si invita pertanto il Comune, in occasione del prossimo aggiornamento del Regolamento, a prevedere la possibilità di istituire tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, non solo per i "servizi innovativi".

Con riguardo alla periodicità dell'adeguamento delle tariffe, si invita il Comune a prevedere la frequenza dell'aggiornamento nonché applicazione dello stesso.

Lo stesso art. 35, al comma 5 stabilisce che *"le tariffe e le condizioni di trasporto deliberate dall'autorità comunale debbono essere esposte all'interno dell'autovettura"*. Al riguardo si invita il Comune ad 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.

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

Come anticipato nei precedenti paragrafi, il Comune prevede di utilizzare parte del 20% dei proventi derivanti dalla concessione a titolo oneroso delle 12 licenze per l'efficientamento del servizio e per il miglioramento della qualità dello stesso.

In particolare, per migliorare la qualità dell'offerta, il Comune è intenzionato ad *"implementare un sistema di customer satisfaction per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio e proporre l'adozione di una carta dei servizi, anche come azione di qualità nei confronti dei turisti che arriveranno [...] in occasione di Parma capitale italiana della cultura 20+21"*.

Si auspica pertanto 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 e con le associazioni di consumatori, contenente standard di qualità verificabili relativi al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti, rendendola 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 sul bando riferito alla assegnazione di dodici nuove licenze taxi, con l'invito a rivedere l'attuale Regolamento secondo le valutazioni espresse per migliorare ulteriormente l'efficacia e la qualità del servizio.

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

Torino, 25 marzo 2021

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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