

**Osservazioni alle "Linee guida in materia di servizio taxi per Regioni ed enti locali"
(consultazione avviata dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti con delibera n. 146/21)**

Si esprime, nel complesso, parere favorevole all'impianto generale della regolamentazione in esame, che valorizza gli aspetti maggiormente significativi ed innovativi del trasporto pubblico non di linea quali, in particolare, la necessaria integrazione con la contestuale programmazione dei servizi di linea, la previsione di agevolazioni ed esenzioni per specifiche categoria di utenti (taxi accessibili, taxi rosa, argento etc.) nonché la previsione di tariffe predeterminate per il collegamento con particolari centri di interesse e l'incentivazione delle tariffe *sharing* e la pubblicizzazione anche tramite *app*, aspetti tutti che rappresentano, a parere dell'associazione scrivente, punti di forte interesse per i consumatori.

Altresì opportuno è il richiamo, spesse volte contenuto della disciplina in consultazione, alla previsione di cui all'articolo 2, comma 461 della legge n. 244/2007 in tema di coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nella fase di programmazione e valutazione dell'adeguatezza del servizio.

A tal proposito occorre, a nostro avviso, un vincolo chiaro alla condivisione con le Associazioni dei Consumatori del Regolamento e della Carta di Qualità.

Sarebbe oltremodo utile prevedere una partecipazione delle Associazioni dei Consumatori al sistema dei monitoraggi.

La preoccupazione principale si esprime, tuttavia, in ordine sia ai tempi che all'effettiva implementazione sul territorio nazionale dei vari aspetti significativi della disciplina, sopra evidenziati.

A tal fine si propone di ancorare il sistema dell'aggiornamento periodico delle tariffe alla verifica degli aspetti di qualità del servizio di maggiore interesse e sopra indicati,

prevedendo, almeno nella prima fase, un aggiornamento al massimo biennale delle stesse. Diversamente, ove non collegati anche al sistema tariffario, si corre il rischio, a parere di chi scrive, di una sostanziale non applicazione e/o applicazione non uniforme sul territorio nazionale della disciplina in esame e così di un ritardo nella risposta alle esigenze di mobilità dei consumatori, che essa si prefigge di dare.

Queste, nel dettaglio, le proposte alla disciplina in consultazione:

1) AGGIORNAMENTO DELLE TARFFE

- **Punto 58 -trasparenza:** si propone “*i Comuni hanno il vincolo di pubblicare sul proprio sito istituzionale il Regolamento, la Carta di Qualità, le tariffe predeterminate, la scontistica e le aree di sosta taxi sul proprio territorio.*”
- **Punto n. 60:** si propone “*Le tariffe sono soggette ad aggiornamento periodico almeno ogni due anni*”;
- **Punto n. 61:** si propone di modificare il secondo periodo come segue: “*l'aggiornamento delle tariffe è correlato al livello di qualità del servizio erogato all'utenza, in base agli indicatori di qualità previsti dai Soggetti Competenti e quali in particolare: presenza di sconti ed esenzioni come indicati ai punti 62,63 e 64, presenza di tariffe predeterminate per il raggiungimento di luoghi di particolare interesse (ospedali, stazione, porto, aeroporto), introduzione della tariffa taxi collettivo e taxi sharing, previsione del servizio taxi in orari notturni e/o quando è assente il trasporto di linea, pubblicizzazione delle tariffe su web e tramite app*”.

2) CARTA DELLA QUALITA'

• Punto 82 si propone di integrare come segue: *"La Carta dei servizi deve essere condivisa con le Associazioni dei Consumatori presenti nell'ambito di competenza e deve contenere i recapiti a cui presentare reclami anche online ed eventuale stampato o form da compilare, nonché i recapiti delle associazioni dei consumatori alle quali è possibile rivolgersi"* e chiare procedure di attuazione del reclamo.

3) MONITORAGGIO E INDAGINI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

- Punto n. 84 si propone di integrare come segue: *"il Comitato permanente di monitoraggio è composto dai funzionari comunali competenti e dai rappresentanti delle organizzazioni di categoria, operatori radiotaxi e associazioni di consumatori e utenti, in analogia a quanto previsto dall'articolo 2, comma 461 della legge n. 244/2007"*
- Punto 87 si propone di integrare gli indicatori di qualità aggiungendo: *"presenza a bordo della carta di qualità del servizio; pubblicizzazione tramite app e web delle tariffe agevolate e predeterminate"*

4) INDAGINI PERIODICHE DELL'AUTORITA'

- Punto n. 102: si chiede di prevedere un ultimo comma del seguente tenore: *"Ai fini del monitoraggio sull'effettiva implementazione della disciplina in esame sul territorio nazionale l'Autorità convocherà una sessione annuale di verifica aperta alla partecipazione e consultazione delle associazioni dei consumatori".*