

Contributo di FREE NOW alla consultazione concernente la definizione delle Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed enti locali

Punto delle Linee guida	Citazione del testo oggetto di osservazione/proposta	Inserimento del testo eventualmente modificato o integrato	Breve nota illustrativa dell'osservazione/delle motivazioni sottese alla proposta di modifica o integrazione
1	<p>Ai fini dell'adeguamento del servizio taxi, i SC considerano l'incremento del numero delle licenze, ove necessario ad assicurare un livello di offerta del servizio adeguato a soddisfare l'esigenza di mobilità rilevata nel territorio di riferimento. Le esigenze di mobilità da soddisfare con un incremento del numero di licenze sono individuate in maniera oggettiva sulla base di una specifica istruttoria da parte del SC, evidenziando costi e benefici, anche ambientali (cfr. art. 37, comma 2, lettera m), d.l. 201/2011).</p>	<p>Ai fini dell'adeguamento del servizio taxi, i SC considerano l'incremento del numero delle licenze, ove necessario ad assicurare un livello di offerta del servizio adeguato a soddisfare l'esigenza di mobilità rilevata nel territorio di riferimento. Le esigenze di mobilità da soddisfare con un incremento del numero di licenze sono individuate in maniera oggettiva sulla base di una specifica istruttoria da parte del SC, evidenziando costi e benefici, anche ambientali (cfr. art. 37, comma 2, lettera m), d.l. 201/2011). Laddove venga in rilievo una carenza di licenze, i SC possono valutare - come misura</p>	<p>In numerose città si riscontra una carenza di offerta di servizio in corrispondenza di periodi di picco (es. weekend, ore notturne). Un mero incremento del numero di licenze non sarebbe in grado, di per sé, di risolvere il problema, soprattutto in quelle città dove gli operatori del servizio taxi possono liberamente scegliere quando prestare servizio (in assenza di una regolamentazione dei turni ovvero nel caso in cui gli stessi non siano concretamente rispettati). Per questo motivo i SC dovrebbero accompagnare l'incremento delle licenze con la prescrizione di specifici orari di servizio alla luce della domanda</p>

		<p>complementare all'incremento del numero di licenze - l'introduzione di una regolamentazione dei turni di servizio ovvero di misure volte a garantire la concreta osservanza dei turni già previsti, nell'ottica di garantire che le esigenze di mobilità nel territorio di riferimento siano soddisfatte, soprattutto in corrispondenza dei picchi di domanda.</p>	<p>dell'utenza e/o assicurare adeguati controlli sulla concreta osservanza dell'obbligo di servizio nei turni individuati.</p>
10	<p>È opportuno che le variabili sopra elencate, con particolare riferimento a quelle che esprimono una variabilità annuale e a quelle non riferite a dotazioni infrastrutturali, siano misurate su un adeguato periodo di osservazione (di norma, 3 anni) e che siano adeguatamente aggiornate</p>	<p>È opportuno che le variabili sopra elencate, con particolare riferimento a quelle che esprimono una variabilità annuale e a quelle non riferite a dotazioni infrastrutturali, siano misurate su un adeguato periodo di osservazione (di norma, 3 anni 1 anno) e che siano adeguatamente aggiornate</p>	<p>Ad oggi le abitudini di mobilità evolvono molto velocemente. Si ritiene pertanto necessario un periodo di osservazione più breve di quello proposto, anche al fine di consentire un adeguamento più tempestivo della regolamentazione del servizio ai mutati bisogni e abitudini.</p>
23	<p>Al fine di mitigare i potenziali impatti ambientali associati all'incremento del contingente, anche quando necessario, in termini di emissioni climalteranti, rumorosità, congestione stradale e, in</p>	<p>Al fine di mitigare i potenziali impatti ambientali associati all'incremento del contingente, anche quando necessario, in termini di emissioni climalteranti, rumorosità, congestione stradale e, in</p>	<p>Free Now condivide lo spirito della proposta e concorda sui vantaggi che il taxi sharing è in grado di apportare in termini di riduzione del traffico e dell'impatto ambientale. Tuttavia, la sola introduzione di</p>

	<p>generale, di occupazione di spazi pubblici (carreggiata, marciapiedi, parcheggi, aree di sosta/stazionamento), e al fine di integrazione delle linee tpl, il SC deve considerare di introdurre licenze taxi in modalità condivisa "taxi sharing", cioè utilizzabili attraverso la condivisione delle corse (sul tema "sostenibilità ambientale" vedere anche punti 96-98).</p>	<p>generale, di occupazione di spazi pubblici (carreggiata, marciapiedi, parcheggi, aree di sosta/stazionamento), e al fine di integrazione delle linee tpl, il SC deve considerare di introdurre licenze taxi in modalità condivisa "taxi sharing", cioè utilizzabili attraverso la condivisione delle corse (sul tema "sostenibilità ambientale" vedere anche punti 96-98). Nelle città in cui vengono rilasciate licenze taxi in modalità condivisa "taxi sharing", i SC dovrebbero valutare l'adozione di specifiche misure volte ad assicurare che il taxi condiviso rappresenti un'opzione conveniente e profittevole sia per gli utenti sia per gli operatori del servizio. In particolare, i SC dovrebbero introdurre una regolamentazione apposita delle tariffe per i taxi condivisi, assicurando meccanismi premiali e incentivanti rispetto alla scelta dell'utente di condividere la propria corsa e</p>	<p>licenze per taxi collettivi, se non accompagnata da specifici accorgimenti regolamentari, potrebbe non garantire un'adeguata diffusione di tale opzione alternativa. E' infatti necessaria una regolamentazione ad hoc delle tariffe per i taxi condivisi, che garantisca prezzi più bassi per gli utenti e introiti maggiori per gli operatori.</p>
--	---	--	---

		<p>garantendo all'operatore una remunerazione dell'attività comparativamente più vantaggiosa rispetto a quella che conseguirebbe tramite una pluralità di corse singole. Inoltre, i SC dovrebbero inoltre valutare di incentivare ulteriormente la condivisione del taxi in corrispondenza dei periodi e delle ore "non di punta", quando la combinazione delle rotte di due o più utenti può risultare particolarmente difficile ed economicamente scoraggiante.</p>	
37	<p>Tra gli aspetti dell'organizzazione del servizio da considerare vi è anche la disciplina delle aree di stazionamento per l'attesa e il prelevamento di passeggeri, in particolare presso i nodi infrastrutturali, come stazioni, autostazioni, aeroporti e porti. L'accessibilità e fruibilità deve essere assicurata a tutti gli operatori, consentendo altresì la prenotazione via web o via</p>	<p>Tra gli aspetti dell'organizzazione del servizio da considerare vi è anche la disciplina delle aree di stazionamento per l'attesa e il prelevamento di passeggeri, in particolare presso i nodi infrastrutturali, come stazioni, autostazioni, aeroporti e porti. L'accessibilità e fruibilità deve essere assicurata a tutti gli operatori, consentendo altresì la prenotazione via web o via app dei servizi taxi con origine</p>	<p>Alcuni regolamenti regionali o comunali prevedono che presso gli aeroporti e/o le stazioni ferroviarie l'utente possa richiedere un taxi soltanto tramite chiamata diretta dell'auto pubblica in coda presso gli appositi posteggi. L'utente pertanto non può effettuare una richiesta via telefono o app. Ciò determina forti inefficienze nell'erogazione del servizio presso diversi aeroporti e stazioni, sia in</p>

	<p>app dei servizi taxi con origine dagli stessi nodi.</p>	<p>dagli stessi nodi, nonché riservando specifiche aree di sosta ai taxi su richiesta, separate dai posteggi dedicati ai taxi a chiamata diretta.</p>	<p>termini di tempi di attesa per l'utente sia in termini di congestione del traffico presso tali nodi infrastrutturali. Pertanto, i SC dovrebbero consentire la possibilità di prenotare un taxi anche presso gli aeroporti e le stazioni ferroviarie, nonché riservare specifiche zone di sosta per le operazioni di prelevamento e discesa di utenti e bagagli.</p>
51	<p>Ai sensi dell'articolo 4, comma 4, della legge quadro e in analogia con la previsione di cui all'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007, che prevede l'obbligo di consultazione delle associazioni dei consumatori in sede di stipula dei contratti di servizio e il loro coinvolgimento in sede di aggiornamento periodico degli stessi, i Soggetti competenti, in sede di predisposizione delle tariffe del servizio taxi e dei loro aggiornamenti, devono prevedere modalità adeguate di coinvolgimento, oltre che delle associazioni di categoria rappresentative degli esercenti</p>	<p>Ai sensi dell'articolo 4, comma 4, della legge quadro e in analogia con la previsione di cui all'articolo 2, comma 461, della legge n. 244/2007, che prevede l'obbligo di consultazione delle associazioni dei consumatori in sede di stipula dei contratti di servizio e il loro coinvolgimento in sede di aggiornamento periodico degli stessi, i Soggetti competenti, in sede di predisposizione delle tariffe del servizio taxi e dei loro aggiornamenti, devono prevedere modalità adeguate di coinvolgimento, oltre che delle associazioni di categoria rappresentative degli esercenti</p>	<p>Le piattaforme di intermediazione ricoprono un ruolo fondamentale nell'erogazione del servizio taxi. Pertanto dovrebbero essere coinvolte e consultate nel processo di definizione delle tariffe, al pari dei radiotaxi e delle associazioni di tassisti. Inoltre, le piattaforme di intermediazione rappresentano una significativa fonte di dati ed elementi conoscitivi in merito alle abitudini e ai trend di mobilità dei cittadini, utili anche ai fini della regolazione delle tariffe.</p>

	<p>del servizio taxi, anche delle associazioni dei consumatori, volte a garantire un'effettiva partecipazione delle stesse al processo decisionale.</p>	<p>del servizio taxi, anche delle associazioni dei consumatori e delle piattaforme di intermediazione del servizio taxi, volte a garantire un'effettiva partecipazione delle stesse al processo decisionale.</p>	<p>E' inoltre opportuno osservare che in molte città/regioni, i radiotaxi riescono comunque a prendere parte al processo di definizione e aggiornamento delle tariffe per il tramite delle associazioni di categoria cui sono affiliati. Ciò determina un significativo svantaggio per le piattaforme di mera intermediazione.</p> <p>Free Now condivide infine l'opportunità di consultare anche le associazioni di consumatori.</p>
58	<p>Al fine di consentire agli utenti di stimare, con un accettabile grado di approssimazione, la spesa di una corsa taxi, è opportuno che i Comuni pubblichino la spesa media relativa a corse taxi per collegamenti tra punti strategici (ad esempio, tragitti tra stazione e ospedali, tra porto e stazione, tra centro storico e centro fieristico) che potranno costituire parametri di riferimento per gli utenti,</p>	<p>Al fine di consentire agli utenti di stimare, con un accettabile grado di approssimazione, la spesa di una corsa taxi, è opportuno che i Comuni pubblichino la spesa media relativa a corse taxi per collegamenti tra punti strategici (ad esempio, tragitti tra stazione e ospedali, tra porto e stazione, tra centro storico e centro fieristico) che potranno costituire parametri di riferimento per gli utenti,</p>	<p>Gli utenti si sono ormai abituati agli standard digitali che consentono di conoscere in anticipo il prezzo di un qualsivoglia servizio. Tuttavia, in diverse città i regolamenti locali non consentono l'applicazione di sconti rispetto alle tariffe basate sul tassametro, che può essere derogata soltanto in presenza di circostanze molto specifiche. Le piattaforme di intermediazione sono in grado</p>

	<p>utilizzabili per acquisire un'indicazione di massima della presunta spesa del servizio.</p>	<p>utilizzabili per acquisire un'indicazione di massima della presunta spesa del servizio.</p> <p>Per i taxi richiesti tramite telefono o app, i SC dovrebbero consentire l'applicazione di sconti e promozioni rispetto alla tariffa calcolata attraverso il tassametro, anche per il tramite di algoritmi che mostrino anticipatamente all'utente una tariffa massima garantita per la corsa richiesta, la quale può essere accettata dall'utente in luogo della tariffa risultante dal tassametro al momento della prenotazione.</p>	<p>di calcolare il prezzo di una corsa in anticipo rispetto alla stessa, di modo che l'utente possa liberamente scegliere al momento della prenotazione tra la tariffa basata sul tassametro e quella fissa calcolata tramite l'algoritmo. Ciò consente di evitare un'eccessiva volatilità nelle aspettative di spesa, che può compromettere la percezione del servizio taxi ed indurre l'utente verso altre soluzioni di mobilità emergenti che offrono maggiore certezza di prezzo.</p>
63	<p>Per quanto riguarda gli sconti in tariffa, possono essere previste riduzioni correlate a specifiche casistiche, quali quelle di seguito riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - taxi accessibili: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da utenti con disabilità, oltre al trasporto 	<p>Per quanto riguarda gli sconti in tariffa, possono essere previste riduzioni correlate a specifiche casistiche, quali quelle di seguito riportate a titolo esemplificativo e non esaustivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - taxi accessibili: sconto percentuale sull'importo da tassametro, o sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi 	<p>La proposta di modifica è volta a coordinare il punto 63) con le osservazioni svolte rispetto al punto 58)</p>

	<p>gratuito di carrozzine e cani-guida;</p> <ul style="list-style-type: none"> - taxi rosa: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da donne sole, in orario serale o accompagnate da minori; - taxi argento: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da utenti che hanno superato una determinata soglia di età anagrafica; - taxi discoteca: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da/per discoteche o luoghi di spettacolo; - taxi ospedali: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da/per ospedali o centri di cura; - taxi eco: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate in occasione di giornate con blocco del traffico; - taxi centro: sconto percentuale sull'importo da 	<p>richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate da utenti con disabilità, oltre al trasporto gratuito di carrozzine e cani-guida;</p> <ul style="list-style-type: none"> - taxi rosa: sconto percentuale sull'importo da tassametro, o sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate da donne sole, in orario serale o accompagnate da minori; - taxi argento: sconto percentuale sull'importo da tassametro, ovvero sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate da utenti che hanno superato una determinata soglia di età anagrafica; - taxi discoteca: sconto percentuale sull'importo da tassametro, ovvero sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per 	
--	---	---	--

	<p>tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da/per il centro città.</p>	<p>corse effettuate da/per discoteche o luoghi di spettacolo; - taxi ospedali: sconto percentuale sull'importo da tassametro, ovvero sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate da/per ospedali o centri di cura; - taxi eco: sconto percentuale sull'importo da tassametro, ovvero sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate in occasione di giornate con blocco del traffico; - taxi centro: sconto percentuale sull'importo da tassametro, ovvero sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app, o tariffe speciali per corse effettuate da/per il centro città.</p>	
--	---	---	--

<p>72</p>	<p>L'uso collettivo del taxi viene applicato solo su richiesta dei passeggeri e le modalità di calcolo delle relative tariffe dovranno essere chiaramente esplicitate nel tariffario, per esigenze di chiarezza e trasparenza verso l'utenza. Gli enti competenti dovranno privilegiare modalità di calcolo della tariffa sharing che prevedano il calcolo automatico, a persona, tramite il tassametro.</p>	<p>L'uso collettivo del taxi viene applicato solo su richiesta dei passeggeri e le modalità di calcolo delle relative tariffe dovranno essere chiaramente esplicitate nel tariffario, per esigenze di chiarezza e trasparenza verso l'utenza. I taxi collettivi richiesti tramite telefono o app possono applicare agli utenti tariffe massime garantite, calcolate per il tramite di algoritmi, al fine di consentire all'utente di comparare il prezzo della corsa in condivisione a quello della corsa singola.</p>	<p>La possibilità di conoscere in anticipo il prezzo della corsa rappresenta una preconditione fondamentale per lo stesso concetto di taxi collettivo. Se l'utente non è in grado di conoscere in anticipo il prezzo della corsa condivisa, non è in grado di valutarne il potenziale risparmio conseguibile e potrebbe persino essere indotto a ritenere la condivisione svantaggiosa dal punto di vista del prezzo.</p>
-----------	--	--	---

<p>77</p>	<p>La qualità del servizio può essere perseguita attraverso tre strumenti principali:</p> <p>(i) Regolamento taxi, che dovrà contenere adeguati e verificabili standard di qualità relativi al servizio erogato, così come presenti nella Carta della qualità e nelle applicazioni digitali, riguardanti sia veicoli che conducenti, e adeguati sistemi di monitoraggio e sanzionamento;</p> <p>(ii) Carta della qualità e altri strumenti di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio contenute nello stesso Regolamento, su piattaforma digitale;</p> <p>(iii) Sistema di Monitoraggio del servizio, anche attraverso le funzionalità offerte dalle piattaforme digitali.</p>	<p>La qualità del servizio può essere perseguita attraverso tre strumenti principali:</p> <p>(i) Regolamento taxi, che dovrà contenere adeguati e verificabili standard di qualità, quali ad esempio lo stato e il tipo di veicolo, relativi al servizio erogato, così come presenti nella Carta della qualità e nelle applicazioni digitali, riguardanti sia veicoli che conducenti, e adeguati sistemi di monitoraggio e sanzionamento;</p> <p>(ii) Carta della qualità e altri strumenti di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio contenute nello stesso Regolamento, su piattaforma digitale;</p> <p>(iii) Sistema di Monitoraggio del servizio, anche attraverso le funzionalità offerte dalle piattaforme digitali.</p>	<p>Prevedere adeguati standard di qualità, con particolare riferimento allo stato e al tipo di veicolo, è fondamentale per garantire la migliore user experience e conseguentemente fidelizzare l'utenza verso il servizio taxi. Attualmente non esiste alcuna regolamentazione dei livelli di qualità del servizio e ciò si traduce in un danno per quegli operatori che offrono un servizio di maggior qualità. I regolamenti locali dovrebbero individuare specifici requisiti di qualità del servizio (es. Veicoli non più vecchi di 5 anni, specifici comfort come l'aria condizionata, sufficiente spazio per le gambe, etc.). Poiché saranno gli operatori a dover sopportare il costo di rinnovamento periodico del veicolo e degli interventi di manutenzione necessari, dovrebbe essere consentito alle vetture che rispettano più alti standard di qualità di applicare prezzi più elevati.</p>
-----------	---	---	--

<p>79</p>	<p>Indicatori e standard di qualità sono adottati previa effettuazione di consultazioni con i soggetti interessati, legittimi portatori di interessi, incluse le organizzazioni di rappresentanza degli operatori taxi e le associazioni dei consumatori, anche nell'ambito delle consultazioni previste ai fini della determinazione degli altri aspetti del servizio taxi (contingente, organizzazione e tariffe) (cfr. punto 4).</p>	<p>Indicatori e standard di qualità sono adottati previa effettuazione di consultazioni con i soggetti interessati, legittimi portatori di interessi, incluse le organizzazioni di rappresentanza degli operatori taxi, piattaforme di intermediazione del servizio taxi e le associazioni dei consumatori, anche nell'ambito delle consultazioni previste ai fini della determinazione degli altri aspetti del servizio taxi (contingente, organizzazione e tariffe) (cfr. punto 4).</p>	<p>Le piattaforme di intermediazione dovrebbero essere consultate nella definizione di indicatori e standard di qualità, avendo negli anni contribuito in maniera significativa al miglioramento della qualità del servizio. Free Now condivide l'opportunità di consultare anche le associazioni di consumatori.</p>
<p>98</p>	<p>A titolo esemplificativo rientrano in tale ambito: - i contributi al finanziamento dell'acquisto di autovetture ecocompatibili, tra cui, a titolo esemplificativo, i veicoli di recente immatricolazione e a basso impatto ambientale, con le seguenti tipologie di alimentazione: elettrico puro, ibrido (benzina/elettrico solo Full Hybrid o Hybrid Plug In), metano esclusivo e gpl esclusivo, metano o gpl bifuel</p>	<p>A titolo esemplificativo rientrano in tale ambito: - i contributi al finanziamento dell'acquisto di autovetture ecocompatibili, tra cui, a titolo esemplificativo, i veicoli di recente immatricolazione e a basso impatto ambientale, con le seguenti tipologie di alimentazione: elettrico puro, ibrido (benzina/elettrico solo Full Hybrid o Hybrid Plug In), metano esclusivo e gpl esclusivo, metano o gpl bifuel</p>	<p>Le amministrazioni locali dovrebbero essere invitate ad assumere specifici impegni in merito alla realizzazione della transizione ecologica del servizio taxi locale. L'individuazione di una data a partire dalla quale l'emissione di nuove licenze sarà possibile soltanto rispetto a veicoli sostenibili può contribuire a garantire maggiore certezza circa il raggiungimento degli obiettivi di transizione ecologica.</p>

	<p>(benzina/metano e benzina/gpl);</p> <ul style="list-style-type: none"> - la presenza, nei bandi per l'assegnazione di nuove licenze, di condizioni di esclusione delle vetture abilitate al servizio taxi non eco-compatibili; - la presenza nei bandi di criteri di aggiudicazione che incentivino gli operatori ad utilizzare vetture eco-compatibili; - i contributi per il varo di campagne di informazione rivolte agli utenti circa l'impatto delle emissioni inquinanti associate all'uso dell'auto individuale e l'adozione di forme alternative di mobilità, incluso il ricorso al taxi sharing o alla richiesta di vettura eco-compatibile; - l'eventuale istituzione di piazzole riservate presso determinati punti di acquisizione corsa; - l'adozione di sistemi di connessione innovativi che, utilizzando la geolocalizzazione di utente e tassista, ottimizzano i percorsi degli operatori taxi e le relative emissioni. 	<p>(benzina/metano e benzina/gpl);</p> <ul style="list-style-type: none"> - la presenza, nei bandi per l'assegnazione di nuove licenze, di condizioni di esclusione delle vetture abilitate al servizio taxi non eco-sostenibili; <p>- la definizione di specifici obiettivi di transizione ecologica del servizio taxi a livello locale, anche attraverso la fissazione di una data a partire dalla quale i SC si impegnano a rilasciare in via esclusiva nuove licenze per il servizio taxi per veicoli eco-compatibili.</p> <ul style="list-style-type: none"> - la presenza nei bandi di criteri di aggiudicazione che incentivino gli operatori ad utilizzare vetture eco-compatibili; - i contributi per il varo di campagne di informazione rivolte agli utenti circa l'impatto delle emissioni inquinanti associate all'uso dell'auto individuale e l'adozione di forme alternative di mobilità, incluso il ricorso al taxi sharing o alla richiesta di vettura eco-compatibile; 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - l'eventuale istituzione di piazzole riservate presso determinati punti di acquisizione corsa; - l'adozione di sistemi di connessione innovativi che, utilizzando la geolocalizzazione di utente e tassista, ottimizzano i percorsi degli operatori taxi e le relative emissioni. 	
99-100	<p>99. Le variabili/I dati da sottoporre a monitoraggio da parte del Soggetto Competente (rif. Punti 32-33) ai fini della determinazione e verifica dell'adeguatezza dei contingenti, della verifica del rispetto dei turni, dell'adeguata organizzazione del servizio, della definizione della struttura e dei livelli tariffari e della determinazione dei livelli di qualità sono:</p> <p>Offerta di servizio taxi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di corse effettuate, differenziate per modalità di prenotazione (chiamata 	<p>99. Le variabili/I dati da sottoporre a monitoraggio da parte del Soggetto Competente (rif. Punti 32-33) ai fini della determinazione e verifica dell'adeguatezza dei contingenti, della verifica del rispetto dei turni, dell'adeguata organizzazione del servizio, della definizione della struttura e dei livelli tariffari e della determinazione dei livelli di qualità sono:</p> <p>Offerta di servizio taxi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero totale di corse effettuate, differenziate per modalità di prenotazione (chiamata 	<p>Free Now condivide l'opportunità che le autorità locali adottino una regolamentazione del servizio basata su un approccio data-driven. Tuttavia, non è chiaro in capo a chi insisterebbe l'onere di raccogliere e fornire i dati elencati, posto che non tutti gli attori del servizio taxi hanno a disposizione le medesime tipologie di dati.</p> <p>Alcuni dati sono nella disponibilità dei soli operatori, come ad esempio le informazioni relative al veicolo (es. aria condizionata, canali di accesso) o i turni del singolo operatore. Sarebbe dunque</p>

	<p>telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo) con relative percorrenze chilometriche e durata;</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero totale delle corse effettuate in modalità "sharing"; • numero totale di corse giunte al punto di prelievo in ritardo rispetto all'orario concordato in fase di prenotazione via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico; • relazioni origine-destinazione (O-D) più frequenti relative al totale delle corse effettuate; • numero di vetture taxi programmate in servizio; • numero di vetture taxi effettivamente presenti in servizio; • tempo di attesa del taxi (tempo in minuti intercorso tra l'orario richiesto dall'utente per 	<ul style="list-style-type: none"> • telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo) con relative percorrenze chilometriche e durata; • numero totale delle corse effettuate in modalità "sharing"; • numero totale di corse giunte al punto di prelievo in ritardo rispetto all'orario concordato in fase di prenotazione via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico; • relazioni origine-destinazione (O-D) più frequenti relative al totale delle corse effettuate; • numero di vetture taxi programmate in servizio (informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi); • numero di operatori taxi attivi sulla piattaforma di intermediazione 	<p>opportuno chiarire che tali dati possono essere eventualmente richiesti soltanto agli operatori del servizio taxi.</p> <p>Altre variabili sono invece definite in maniera eccessivamente generica e comporterebbero uno sforzo significativo per le piattaforme di intermediazione (es. l'analisi delle relazioni O-D, la segmentazione/agggregazione di dati). In alternativa, le piattaforme di intermediazione potrebbero fornire una "Top 10" delle combinazioni O-D relative a determinate aree della città in un dato intervallo di rilevazione.</p>
--	--	---	---

	<p>la corsa e l'orario di arrivo della vettura taxi presso il punto di raccolta concordato);</p> <ul style="list-style-type: none"> • tempo di ritardo del taxi (tempo in minuti intercorso tra l'orario concordato in fase di prenotazione della corsa e l'orario di arrivo del taxi presso il punto di prelievo); • numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con impianto di climatizzazione; • numero di vetture del parco veicolare che presentano adeguati canali di accesso (sistema di radiotaxi, sistemi innovativi e competitivi aperti di interconnessione, chiamata telefonica diretta al tassista, allo stallo, "in transit"); • numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con adeguati canali di pagamento (POS, 	<ul style="list-style-type: none"> • numero di vetture taxi effettivamente presenti in servizio (informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi); • numero di vetture taxi disponibili o che stanno effettuando una corsa; • tempo di attesa del taxi prenotato (tempo in minuti intercorso tra l'orario richiesto dall'utente per la corsa e l'orario di arrivo della vettura taxi presso il punto di raccolta concordato); • tempo di ritardo del taxi (tempo in minuti intercorso tra l'orario concordato in fase di prenotazione della corsa e l'orario di arrivo del taxi presso il punto di prelievo); • numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con impianto di climatizzazione 	
--	--	---	--

	<p>Bancomat, almeno un circuito di carte di credito, almeno un sistema di pagamento via app);</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di vetture del parco veicolare attrezzate per il trasporto di utenti in carrozzina; • numero di vetture del parco veicolare a basso impatto ambientale (ad es. ibride, elettriche, a idrogeno). <p>Domanda di servizio taxi e customer care</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di chiamate/ricieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo); • numero di chiamate/ricieste 	<p>(informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi);</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di vetture del parco veicolare che presentano adeguati canali di accesso (sistema di radiotaxi, sistemi innovativi e competitivi aperti di interconnessione, chiamata telefonica diretta al tassista, allo stallo, "in transito") <p>(informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi);</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con adeguati canali di pagamento (POS, Bancomat, almeno un circuito di carte di credito, almeno un sistema di pagamento via app) (informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi); 	
--	--	---	--

	<p>ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio (tramite chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app) inevase (respinte per indisponibilità taxi);</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di prenotazioni effettuate dagli utenti (e non annullate successivamente dagli stessi) per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app); • numero di passeggeri trasportati con e senza bagaglio al seguito; • numero di passeggeri trasportati in modalità condivisa "sharing" con e senza bagaglio al seguito; • numero di richieste di vetture attrezzate per utenti in carrozzina; • numero di segnalazioni giunte alle organizzazioni imprenditoriali taxi da 	<ul style="list-style-type: none"> • numero di vetture del parco veicolare attrezzate per il trasporto di utenti in carrozzina; • numero di vetture del parco veicolare a basso impatto ambientale (ad es. ibride, elettriche, a idrogeno). <p>Domanda di servizio taxi e customer care</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di chiamate/richieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo); • numero di chiamate/richieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio (tramite chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, 	
--	---	--	--

	<p>parte di utenti del servizio, suddivise per principali tipologie di profili di criticità;</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di reclami raccolti dal previsto Ufficio del Comune <p>100. I dati elementari sopra elencati possono essere segmentati/aggiunti in base a:</p> <p>i. fasce orarie previste dal tariffario;</p> <p>ii. turni di servizio;</p> <p>iii. giorni della settimana/tipologie di giorni (feriale, festivo, sciopero);</p> <p>iv. periodi dell'anno (alta, media e bassa stagione);</p> <p>v. per modalità di prenotazione;</p> <p>vi. percorsi a tariffa predeterminata previsti dalla disciplina;</p> <p>vii. relazioni O-D più frequenti o relative a nodi infrastrutturali/hub trasportistici, poli attrattivi, ecc.</p>	<p>app) inevase (respinte per indisponibilità taxi);</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di prenotazioni effettuate dagli utenti (e non annullate successivamente dagli stessi) per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app); • numero di passeggeri trasportati con e senza bagaglio al seguito; • numero di passeggeri trasportati in modalità condivisa "sharing" con e senza bagaglio al seguito; • numero di richieste di vetture attrezzate per utenti in carrozzina; • numero di segnalazioni giunte alle organizzazioni imprenditoriali taxi da parte di utenti del servizio, suddivise per principali tipologie di profili di criticità; 	
--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • numero di reclami raccolti dal previsto Ufficio del Comune <p>100. I dati elementari sopra elencati possono essere segmentati/aggiunti in base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. fasce orarie previste dal tariffario; ii. turni di servizio (informazione da richiedersi esclusivamente agli operatori taxi); lii. giorni della settimana/tipologie di giorni (feriale, festivo, sciopero); iv. periodi dell'anno (alta, media e bassa stagione) ; v. per modalità di prenotazione; vi. percorsi a tariffa predeterminata previsti dalla disciplina; vii. relazioni O-D più frequenti o relative a nodi infrastrutturali/hub trasportistici, poli attrattivi, ecc. 	
--	--	--	--