

Parere n. 18/2021

Parere al Comune di Genova in materia di adeguamento tariffario ed istituzione di nuove tariffe fisse del servizio taxi, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), nella seduta del 4 novembre 2021

premesso che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Genova (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 10567 del 12/1/2021 (prot. ART n. 357/2021 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 allo schema di delibera di Giunta avente ad oggetto "Adeguamento tariffario ed istituzione di nuove tariffe fisse per il servizio taxi" (di seguito, anche: schema tariffario);
- 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 le note del 28/1/2021 e del 23/3/2021 (acquisite al prot. ART rispettivamente con nn. 1211/2021 e 3686/2021), in risposta alla nota dell'Autorità prot. ART n. 1048/2021 del 26/1/2021 e con la nota del 13/8/2021 (acquisita al prot. ART n. 12666/2021), in risposta alla nota dell'Autorità prot. ART n. 4118/2021 del 2/4/2021. Inoltre, si sono svolte interlocuzioni informali e riunioni via Teams, l'ultima in data 1/10/2021, per evidenziare alcune persistenti incongruenze nella documentazione trasmessa. Tali incongruenze sono state oggetto di una ulteriore nota di integrazione da parte del Comune di Genova, inviata in data 11/10/2021 ed acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 15808/2021. Nel corso di tale fase interlocutoria sono stati forniti informazioni, dati e/o documenti in merito, in particolare, ai seguenti aspetti:
 - criteri utilizzati per la determinazione dell'aggiornamento tariffario, nonché le modalità di commisurazione di tale adeguamento all'evoluzione dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio taxi;
 - una tabella comparativa finalizzata a confrontare il sistema tariffario vigente con quello proposto, incluse le tariffe fisse, al fine di valutarne l'evoluzione nel tempo;
 - modalità e criteri utilizzati per l'individuazione degli specifici percorsi relativi alle nuove tariffe fisse ed elementi informativi sull'utilità delle stesse per l'utenza, anche con riferimento all'analisi dei servizi di trasporto alternativi;
 - eventuali intese o convenzioni stipulate con i comuni limitrofi, riguardanti l'istituzione di un bacino di traffico comprensoriale della Città metropolitana di Genova;
 - iniziative intraprese per rimodulare il servizio in relazione all'emergenza sanitaria da Covid-19 (sconti, *voucher*, supporto al TPL, ecc.);
- è stato analizzato il vigente Regolamento per il servizio pubblico con autovettura da piazza, approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 46 del 27/3/2000 e modificato, da ultimo, con la Deliberazione del Consiglio comunale n. 39 del 7/7/2020, con particolare riferimento alle parti in cui costituisce presupposto del sistema tariffario;

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 nel settore. 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 dei 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 atti citati in premessa, con particolare riferimento alla struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del d.l. n. 201/2011).

Inoltre, si ritiene utile esprimere alcune considerazioni in merito anche agli ulteriori aspetti del Regolamento che riguardano, in particolare, il contingente/incremento del numero delle licenze taxi, l'organizzazione del servizio taxi, il miglioramento della qualità di offerta del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), numeri 1, 2, 4 del d.l. n. 201/2011).

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

1.1 Con la nuova proposta tariffaria vengono unificate all'interno di un unico documento tutte le tariffe attualmente presenti in una serie di delibere succedutesi nel tempo (DCC n. 33/2002, DGC n. 922/2005, DGC n. 124/2009, DGC n. 98/2011, DGC n. 184/2011, DGC n. 100/2012, DGC n. 201/2012, DGC n. 6/2014, DGC n. 117/2015, DGC n. 139/2015), con l'obiettivo di rendere il sistema tariffario del Comune maggiormente trasparente per l'utenza.

Il nuovo schema tariffario risulta così articolato: i) tariffe tassametriche (abbassamento scatto iniziale, tariffa minima standard e per aeroporto, n. 3 tipologie di tariffe e supplementi), ii) n. 3 nuove tariffe fisse, iii) adeguamento di n. 3 tariffe fisse “turistiche”, iv) conferma di n. 6 tariffe fisse, v) sconti. In particolare, l'adeguamento proposto prevede l'incremento della tariffa tassametrica, l'inclusione di nuovi supplementi e componenti tariffarie, parziali modifiche di voci tariffarie in vigore e l'istituzione di nuove tariffe predeterminate anche collettive.

1.2 In relazione alle tariffe tassametriche, si rileva che lo scatto iniziale è stato abbassato a € 4,50 (rispetto al 2009, quando era pari a € 5), mentre si registrano aumenti sia nella tariffa oraria pari ad € 28 (da € 24), sia nella “tariffa multipla 1 urbana” che era unica e pari a € 0,90, mentre viene fissata a € 1,20/km (da 0 a 6 km) e € 1,05 (oltre 6 km), sia nella “tariffa 2 multipla sovracomunale” a € 1,60 (da € 1,50) a km e nella “tariffa 3 a base chilometrica extraurbana” a € 1,75 (da € 1,65) a km. Inoltre, mentre la tariffa minima per corse in partenza dall'aeroporto viene mantenuta costante a € 15, viene reintrodotta la tariffa minima di € 7 (già istituita nel 2005 pari a € 4,5, ma non confermata nel 2009).

Il nuovo tariffario del comune di Genova si caratterizza anche per la presenza di una cd. “tariffa 2 sovracomunale”, ovvero una tariffa a base multipla, comprensiva del ritorno a vuoto, per i percorsi extracittadini fino a 40 km da prestabiliti confini geografici (1,60 €/km e 28 €/h), nonché una cd. “tariffa 3 extraurbana” a base chilometrica, comprensiva del ritorno a vuoto, che si attiva oltre il 40° km di percorrenza dai medesimi confini (1,75 €/km)¹.

Entrambe queste tipologie di tariffe sono già presenti nel tariffario vigente, seppur con importi inferiori (1,50 €/km e 24 €/h per la tariffa 2 e 1,65 €/km per la tariffa 3), ma con l'esplicita previsione che al tassista è dovuto il ritorno a vuoto. Le nuove tariffe hanno opportunamente eliminato tale previsione.

Per quanto riguarda i supplementi, il nuovo schema tariffario prevede: un incremento di quello festivo da € 2 a € 2,50, la conferma di quello notturno a € 2,50 ed entrambi non cumulabili tra loro, la conferma di € 1,50 per le corse da e per porto e aree portuali e **l'aumento da € 2,50 a € 4 per quelle da e per aeroporto, l'incremento da € 0,50 a € 1 sia per il trasporto di bagagli** (escluso il primo), che per il trasporto di animali, la conferma di € 1 a partire dal 4^o trasportato e l'incremento da € 24 a € 28 per fermate oltre i 10 minuti per i percorsi in tariffa extraurbana. Il trasporto di cani per non vedenti e di carrozzine per disabili permane gratuito.

Riguardo ai criteri ed al metodo utilizzato per l'aggiornamento delle tariffe, il Comune ha fatto riferimento

¹ È opportuno osservare che la città di Genova si estende notevolmente in lunghezza ma è praticamente contenuta nel triangolo Voltri-Rivarolo-Nervi, con una distanza tra gli estremi di circa 25 km. Una circonferenza di raggio 40 km centrata sul porto di Genova ricomprende città come Savona e Vado Ligure (a Ovest), Acqui Terme e Novi Ligure (a Nord), Rapallo e Chiavari (a Est).

alla rivalutazione monetaria secondo gli indici ISTAT.

Tenendo conto che le tariffe vigenti risalgono al 2005 (ad eccezione dello scatto iniziale del tassametro aggiornato in riduzione nel 2009), la variazione dei prezzi al consumo desumibile dagli indici ISTAT per il periodo di riferimento considerato (2005-2020) varia dal 19,5% (calcolata con indice FOI) al 31,4% (calcolata con indice NIC).

Il Comune ha, inoltre, effettuato delle corse simulate, con auto dotata di tassametro, per calcolare il prezzo di diverse corse tipo e raffrontarlo con il precedente tariffario. Tali simulazioni, di cui non è nota la numerosità del campione, hanno evidenziato aumenti che variano dal 10% (corse brevi di 3-4 km) al 16% (corse lunghe di 8-10 km) al 22% (corse lunghe per l'aeroporto), valori rientranti nell'intervallo della variazione dei prezzi definito dagli indici ISTAT citati.

Le simulazioni svolte nell'ambito dell'istruttoria da parte dell'Autorità, calcolate su corse brevi di 5 km (con 5 minuti di sosta e/o attesa nel traffico), corse lunghe di 10 km (con 10 minuti di sosta e/o attesa nel traffico), corse lunghe con supplemento aeroporto e corse lunghe con supplemento festivo hanno dato risultati tendenzialmente in linea con le simulazioni del Comune.

Si ritiene pertanto, sulla base dei risultati delle simulazioni e dei dati Istat citati, che gli aumenti proposti siano congrui, con l'eccezione delle tariffe comprendenti **il supplemento per l'aeroporto che andranno conseguentemente revisionate posto che l'aumento specifico proposto ammonta al 60% (da 2,50 a 4,00 euro). Si ritiene necessaria altresì una revisione dell'aumento del supplemento bagagli (+100%, da 0,50 a 1 euro).**

1.3 Con specifico riferimento alle tariffe predeterminate per corse dirette senza fermate, giova premettere che esse costituiscono per l'utente un chiaro elemento di trasparenza, definendo un costo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile per determinati percorsi, volto a una maggiore tutela del passeggero permettendo, altresì, una più agevole comunicazione dello stesso all'utenza. Sul punto, si valuta positivamente il potenziamento di nuove tariffe predeterminate come rilevate nello schema di delibera oggetto di parere preventivo, tenuto conto del territorio e del sistema della mobilità caratterizzato dalla presenza di *hub* trasportistici, quali aeroporto, porto e stazioni ferroviarie, di punti di attrazione turistica internazionale, di poli fieristici e produttivi e di turismo congressuale nazionale ed internazionale.

Tutto ciò premesso, si evidenzia tuttavia come l'articolazione proposta delle tariffe fisse risulti di non immediata comprensione, a causa del vincolo di minimo tre passeggeri e della progressività per persona (in riferimento alle tariffe fisse da Stazione Brignole a Stazione Principe) e della presenza di supplementi anche in tali tariffe predeterminate (sia nella citata tariffa fra stazioni, sia in quella da/per aeroporto).

Inoltre, si evidenzia come la tariffa fissa da/per aeroporto, se comparata con quella tassametrica (in particolare se calcolata per 1 persona) risulti praticamente immutata o addirittura non conveniente per l'utente. **È, pertanto, necessario che il Comune provveda alla revisione di tutte le tariffe fisse, verificandone innanzitutto la convenienza per l'utente rispetto alla tariffa tassametrica (a titolo esemplificativo, almeno 5-10% inferiore), e massimizzandone la chiarezza rendendole omnicomprensive e riconSIDERANDO il vincolo minimo di 3 passeggeri che risulta non ragionevole.**

Sempre nell'ambito delle tariffe predeterminate, il Comune di Genova propone la tariffa c.d. collettiva "Taxi al volo" che consiste in una tariffa fissa a persona per corse con origine e destinazione all'interno di una specifica porzione di territorio comunale particolarmente interessato da flussi turistici e *business* con concentrazione di alberghi, uffici privati e pubblici (ad esempio, Tribunale, Agenzia delle Entrate), con la presenza del plesso fieristico e delle due stazioni ferroviarie di Porta Principe e Brignole. La modalità di richiesta, da parte dell'utente, per usufruire di questa tariffa consiste nella chiamata "visiva" del taxi (con un semplice cenno della mano) a condizione che il titolare di licenza taxi non si trovi in prossimità dei parcheggi adibiti al servizio. La proposta tariffaria prevede una tariffa di 6€ per il trasporto fino a 2 passeggeri, una tariffa di 9€ per il trasporto di 3 passeggeri, una tariffa di 12€ per il trasporto di 4 passeggeri valida altresì per il trasporto di più di 5 passeggeri. Gli importi della tariffa sono da intendersi inclusivi di ogni eventuale supplemento.

A tal proposito, si evidenzia positivamente come questa tariffa, individuando un importo fisso ed omnicomprensivo di ogni eventuale supplemento, tuteli il consumatore per i principi sopra citati ed è, pertanto, coerente con i consolidati orientamenti dell'Autorità.

Tuttavia, confrontando la tariffa richiesta a ciascun passeggero e la parte di tariffa percepita dal tassista per ogni passeggero in più trasportato, emerge come l'articolazione degli importi delle tariffe proposte dal Comune generi un incentivo economico per l'utente soltanto per le corse con due passeggeri (in tal caso, infatti, il costo a persona ammonterebbe a 3€ invece dei 6€ previsti nel caso di un utente singolo), mentre per il titolare di licenza taxi per le corse con 3 e 4 passeggeri (in tal caso, infatti, considerato che l'importo minimo per la corsa sarebbe di 6€ il vantaggio risiederebbe nell'ulteriore introito corrispondente al prezzo della corsa applicato ai passeggeri aggiuntivi rispetto al secondo).

Dalle analisi effettuate, prescindendo dalla convenienza rispetto alla tariffa tassametrica evidenziata dal Comune, con configurazioni alternative di tariffe per numero di passeggeri trasportati è emerso che, al fine di massimizzare ulteriormente i benefici complessivi e bilanciarne meglio la distribuzione tra i tassisti e gli utenti, le due seguenti opzioni potrebbero costituire delle ragionevoli alternative:

- una tariffa fissa e indipendente dal numero di passeggeri (a titolo esemplificativo 6€ per corsa fino a 4 passeggeri), che incentiverebbe sia gli utenti all'utilizzo del servizio taxi, essendo chiamati a pagare una tariffa unitaria decrescente all'incremento del numero di persone trasportate, sia i tassisti, per i quali l'ammontare complessivo per l'intera corsa (benché indifferente rispetto al numero di persone trasportate) garantirebbe comunque la copertura dei costi di gestione e il relativo profitto;
- una tariffa che prevede un incremento non linearmente proporzionale rispetto all'aumento del numero di persone trasportate (a titolo esemplificativo, 6€ per una corsa fino a 2 passeggeri, 7,5€ per una corsa con 3 passeggeri, 8€ per una corsa 4 passeggeri), che incentiverebbe sia gli utenti che il titolare di licenza taxi, favorendo una migliore efficienza distributiva del sistema.

1.4 Relativamente al tema delle riduzioni tariffarie, si ricorda che dal principio fissato dall'articolo 37, comma 2, lettera m), numero 3), del d.l. 201/2011 di *"consentire una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe"*, discende che le tariffe stabilite per via amministrativa non siano da intendersi come importi fissi, ma come importi massimi; ne deriva che il prezzo del servizio è liberamente suscettibile di riduzione. Attualmente si rileva nel quadro tariffario proposto solo la riduzione per corse da/per l'Ospedale pediatrico Gaslini con paziente a bordo. Sul tema generale degli sconti, in particolare nei confronti di specifiche fasce di popolazione (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: persone a mobilità ridotta, anziani) si ritiene opportuno che il Comune svolga opportune valutazioni al riguardo.

1.5 In riferimento alle modalità comunicative per l'utenza del sistema tariffario, si osserva quanto segue.

Il tariffario completo proposto dal Comune appare di non immediata comprensibilità, a causa della intrinseca complessità del quadro tariffario e della conseguente difficoltà grafica di presentare in modo chiaro e sintetico tale quadro. Oltre alle diverse pagine (3-4) presentate dal Comune per il riassunto delle tariffe, sono infatti necessarie anche almeno due mappe (una per le tariffe fisse da/per aeroporto verso/da centro città, una per le tariffe "al volo" in zona "City") per permettere all'utente di comprendere il quadro globale.

Si invita pertanto il Comune a produrre un "tariffario", inteso come strumento chiaro, sintetico, esaustivo che permetta all'utente medio la comprensione del quadro tariffario in tutte le sue articolazioni. Tale documento sintetico ed esaustivo deve essere esposto non solo sulle autovetture taxi, ma anche, a titolo esemplificativo, **sul sito web istituzionale del Comune in un'area dedicata attualmente non reperibile, negli hub trasportistici e nei punti di maggior frequentazione turistica.**

Nella citata area dedicata del sito web istituzionale del Comune dovrebbero essere disponibili, inoltre, il regolamento e le informazioni di base per i cittadini che volessero presentare un reclamo.

1.6 Riguardo all'attività di monitoraggio, utile anche per stimare l'impatto dell'adeguamento tariffario e delle nuove tariffe predeterminate, 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 relativi sia all'offerta sia alla 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 sia per monitorare l'impatto dell'adeguamento tariffario e delle nuove tariffe predeterminate, sia per futuri adeguamenti del servizio taxi con riguardo a licenze e qualità del servizio.

Per i futuri adeguamenti tariffari, si ritiene inoltre necessario adottare, oltre ai criteri già utilizzati di adeguamento all'aumento del prezzo e dei costi di gestione, anche opportuni indicatori di prestazione qualitativa, come anche risultanti dal monitoraggio della qualità del servizio erogato all'utenza, che si invita ad attivare nei temisopra specificati. Resta fermo, inoltre, che il Comune dovrà monitorare, tenendo conto degli effetti sulla domanda di mobilità prodotti dall'emergenza epidemiologica in corso sul contesto territoriale di riferimento, i nuovi livelli tariffari proposti, al fine di verificare la loro adeguatezza rispetto alle mutate esigenze di mobilità che il servizio dovrà soddisfare.

Le considerazioni fin qui espresse sui criteri legati alle tariffe devono condurre a corrispondenti modifiche ed integrazioni del Regolamento vigente.

In particolare, si ritiene opportuno valutare l'integrazione degli articoli pertinenti (a titolo esemplificativo: artt. 18 e 27) introducendo il citato "tariffario", inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto, da esporre, come anticipato, non solo sulle autovetture taxi, ma anche sul sito web istituzionale del Comune, negli hub trasportistici e nei punti di maggior frequentazione turistica.

Infine, si invita il Comune a introdurre nel Regolamento la periodicità dell'adeguamento delle tariffe, nonché modalità specifiche per la verifica della corretta applicazione delle stesse.

2. Contingente/incremento del numero di licenze, Organizzazione del servizio, Qualità dell'offerta - art. 37, comma 2, lett. m), numeri 1, 2, 4 del decreto-legge 201/2011

2.1 Le considerazioni che seguono hanno l'obiettivo di migliorare l'efficacia e la qualità del servizio. Si ritiene pertanto opportuno che, in occasione della prossima modifica del Regolamento, il Comune valuti l'integrazione degli articoli pertinenti al fine di adeguare il servizio taxi nel senso rispondente ai principi di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), numeri 1, 2, 4 del decreto-legge 201/2011.

La legge regionale Liguria, del 4 luglio 2007, n. 25 (Testo unico in materia di trasporto di persone mediante servizi pubblici non di linea), in particolare all'art. 18, impone ai comuni di determinare il numero delle licenze e delle autorizzazioni necessarie all'espletamento dei servizi pubblici non di linea tramite la definizione di una metodologia di calcolo del fabbisogno che tenga conto di alcune variabili socio-economico-territoriali, quali la popolazione e la sua distribuzione sul territorio, le attività produttive, l'offerta e le presenze turistiche, le licenze e le autorizzazioni già operanti. Alcuni indicatori sono anche citati nel PUMS della Città Metropolitana di Genova ("Genova Metropoli", gennaio 2019).

Ai sensi della richiamata normativa regionale, i comuni possono pervenire a modifiche del numero dei suddetti titoli autorizzatori attraverso l'applicazione della metodologia di riferimento, in relazione a dimostrate variazioni di parametri caratteristici o a dimostrate particolari condizioni di organizzazione e di svolgimento dei servizi influenti sull'offerta. Tale metodologia, come prescritto dalla legge regionale citata, è soggetta a verifica, anche attraverso indagini dirette, con periodicità almeno quadriennale.

Si osserva che la citata metodologia, oltre a basarsi sulle variabili socio-economico-territoriali puntualmente indicate dalla legge regionale sopra richiamata, dovrebbe stimare il numero complessivo di licenze in funzione del numero di veicoli per fascia oraria necessari a soddisfare la domanda di spostamento, articolata in termini temporali e territoriali, considerando il sistema dei trasporti dell'area e i suoi assetti futuri anche con riguardo alle forme di mobilità innovativa, quantificando i principali indicatori di offerta del servizio taxi (ad esempio: n. di vetture taxi per abitanti residenti e per abitanti presenti - compresi turisti, n. di corse per intervallo temporale di riferimento, tempi medi di attesa per il servizio).

2.2 Relativamente al servizio per disabili, si evidenzia che l'art. 14 della l. n. 21/1992 prevede che i comuni stabiliscano il numero di veicoli da attrezzare per il trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità. In assenza di una specifica normativa regionale sul contingente minimo di taxi che deve essere attrezzato per accogliere anche utenti disabili gravi con obbligo di incarrozzamento e in continuità con l'orientamento consolidato dell'Autorità in materia, si evidenzia l'opportunità che il Comune stabilisca la percentuale da riservare a tale tipologia di utenza, di cui dovrà tenere conto in caso di eventuali futuri bandi di assegnazione delle nuove licenze. Il presidio del tema potrebbe essere assicurato anche tramite l'inserimento all'interno della Commissione di cui all'art. 10 del regolamento di un rappresentante delle associazioni che tutelano i diritti dei disabili.

2.3 Relativamente alla Commissione, si segnala l'opportunità che il Comune valuti la revisione delle disposizioni regolamentari che ne disciplinano la composizione in modo da assicurare un'adeguata e bilanciata presenza di ciascuna delle componenti, secondo le previsioni dell'art. 4, comma 4, della legge 21/1992, anche in relazione alle funzioni di cui agli articoli 13-14-15-16 (modalità concorsi per assegnazione nuove licenze).

2.4 Relativamente alle modalità dei concorsi per l'assegnazione di nuove licenze (art. 13 del regolamento e seguenti) si evidenzia preliminarmente un riferimento ad una legge abrogata (l.r. Liguria n. 40 del 25/7/1994, abrogata dall'art. 39, comma 1, lettera a) della l.r. n. 25 del 4/7/2007).

Inoltre, ai fini di un miglioramento dell'aspetto qualitativo del servizio, relativamente ai criteri selettivi di accesso alla professione di tassista si suggerisce di prendere in considerazione l'opportunità, dell'inserimento anche di una sessione di esame scritto o orale che consenta un'adeguata valutazione delle competenze.

2.5 Per rendere ancor più accessibile la città a lavoratori, turisti e visitatori, in considerazione anche della particolare orografia della zona, si invita il Comune a valutare l'opportunità di addivenire ad accordi con altri Comuni per la definizione di un'area sovracomunale. Il coordinamento con i Comuni limitrofi, 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, con modalità da valutare di concerto con la Città Metropolitana.

2.6 Nel Regolamento vigente non sono espressamente citati strumenti e modalità organizzative volte a migliorare l'efficienza e la flessibilità del servizio, come le turnazioni integrative, le autorizzazioni temporanee, le app (cite anche come "opportunità" nel PUMS). Un riferimento generico all'impiego di tecnologie innovative è rinvenibile all'art. 28.

Sono invece presenti disposizioni che limitano efficienza e flessibilità, come il divieto di *"acquisire corse mediante l'impiego del telefono cellulare"* (art. 22).

A tal riguardo, si osserva che l'acquisizione di corse deve essere caratterizzata dall'assenza di vincoli e dipende dalla 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 esplicativi 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, 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, come anche descritto nel precedente paragrafo, 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*.

Si invita, pertanto, a valutare, in sede di revisione del Regolamento, la previsione di un'idonea disciplina dei temi citati.

2.7 Per contribuire agli obiettivi europei in termini di riduzione delle emissioni inquinanti degli autoveicoli per i prossimi anni e in continuità con l'orientamento consolidato dell'Autorità in materia, si invita il Comune a valutare l'introduzione, nei futuri bandi di concorso, dell'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale quale requisito di partecipazione piuttosto che mero titolo valutabile. Tale criterio potrebbe essere preceduto da una opportuna modifica del regolamento (es. articolo 18 e seguenti).

2.8 A tutela della qualità del servizio, si evidenzia l'opportunità di attivare sistemi per il controllo della *customer satisfaction*, basati anche sulla raccolta di *feedback* immediati dai clienti tramite app. Si auspica inoltre 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.

Il presente parere, reso nel senso sopra indicato, è trasmesso al Comune di Genova e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 4 novembre 2021

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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

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.