

Allegato A alla delibera n. 46/2022 del 23 marzo 2022

Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali.

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| Introduzione | 3 |
| Parte I – Contingente..... | 3 |
| Premessa | 3 |
| Definizione del contingente e monitoraggio della domanda e offerta del servizio | 4 |
| Monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e offerta) | 10 |
| Parte II – Organizzazione del servizio | 11 |
| Premessa e principi generali..... | 11 |
| Servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica | 12 |
| Parte III – Tariffe | 14 |
| Premessa | 14 |
| Individuazione delle tariffe. Principi..... | 14 |
| Aggiornamento delle tariffe | 16 |
| Semplificazione e trasparenza: supplementi, sconti ed esenzioni | 16 |
| Le tariffe predeterminate | 16 |
| La tariffa <i>sharing</i> | 17 |
| Controlli sull'applicazione delle tariffe | 18 |
| Parte IV – Qualità del servizio..... | 19 |
| Premessa e principi | 19 |
| Indicatori e standard di qualità nel Regolamento e nella Carta della qualità | 19 |
| Carta della qualità e altri strumenti digitali di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio .. | 23 |
| Monitoraggio e indagini sulla qualità del servizio | 23 |
| Servizi di connettività | 25 |
| Concorso per l'assegnazione delle licenze | 25 |
| Sostenibilità ambientale e caratteristiche dei veicoli..... | 26 |
| Parte V – Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente | 27 |
| Parte VI - Indagini periodiche dell'Autorità | 29 |

Introduzione

Il presente documento si articola in sei parti. Le prime quattro sono corrispondenti alle tematiche con riferimento alle quali l'art. 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: d.l. 201/2011) declina i principi per l'adeguamento del servizio: (i) contingente (ii) organizzazione del servizio; (iii) tariffe; (iv) qualità del servizio. La quinta parte descrive i dati e gli indicatori utili per il monitoraggio del servizio. La sesta parte è dedicata all'indagine periodica dell'Autorità. Nell'ambito dell'organizzazione del servizio (ii), viene trattato anche il tema delle modalità di chiamata/intermediazione tra domanda e offerta.

L'ambito oggettivo delle presenti Linee guida è il servizio di trasporto pubblico non di linea mediante taxi. In considerazione della correlazione di tale modalità di trasporto con gli altri servizi di trasporto pubblico locale (TPL), la metodologia proposta si basa su un'analisi economica del più ampio mercato dei trasporti non di linea nel complesso, che tiene nella corretta considerazione la differenza tra servizi assoggettati a oneri di servizio pubblico e servizi privi di tali oneri.

Dal punto di vista dell'ambito soggettivo le Linee guida si rivolgono ai Comuni e alle Regioni quali Soggetti competenti (di seguito: SC) in materia e producono effetti sugli operatori dei servizi taxi, anche nelle varie forme associative previste, e sui titolari di piattaforme di intermediazione.

Dal punto di vista dell'ambito temporale, le Linee guida offrono orientamenti applicabili dal momento della loro adozione mediante deliberazione dell'Autorità. Al riguardo, le stesse non impongono una modifica o revisione, ad esempio, dei bacini comprensoriali già individuati dal SC, ma forniscono gli strumenti attraverso i quali il SC potrà monitorare nel tempo il permanere dell'adeguatezza dell'offerta alle esigenze di domanda ed individuare le opportune soluzioni da attivare.

Parte I – Contingente

Premessa

La legge quadro individua in capo ai Comuni la determinazione del contingente dei veicoli/natanti da adibire al servizio taxi. L'esercizio di tale funzione va sviluppato tenendo conto dei più ampi compiti di programmazione dei trasporti attribuiti alle Regioni. L'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. 201/2011 individua, tra i principi da seguire per l'adeguamento del servizio taxi da parte dei SC, l'incremento del numero delle licenze taxi, ove necessario ad assicurare un livello di offerta del servizio adeguato a soddisfare l'esigenza di mobilità rilevata nel territorio di riferimento. La metodologia illustrata tiene conto dell'importanza di contenere gli impatti ambientali derivanti dalle scelte messe in atto da parte del SC (congestione, occupazione suolo pubblico, emissioni inquinanti, ecc.). In tal senso, le indicazioni seguenti definiscono un percorso virtuoso che il SC sviluppa partendo dalla valutazione delle possibili misure adottabili prima di intervenire con un incremento del contingente (quali ad es. diversa programmazione del servizio, diversa turnazione, misure di flessibilità, abilitazione dei servizi in modalità *sharing*).

Definizione del contingente e monitoraggio della domanda e offerta del servizio

1. Ai fini dell'adeguamento del servizio taxi, i SC avviano una specifica istruttoria che considera in primo luogo, le esigenze di mobilità nel territorio di riferimento per poi valutare l'adeguatezza dell'offerta esistente, anche in termini di una diversa organizzazione (Parte II). Nell'ambito di tale istruttoria, l'incremento del numero delle licenze taxi è individuato, ove ritenuto necessario, in maniera oggettiva evidenziando costi e benefici, anche ambientali (cfr. art. 37, comma 2, lettera m), d.l. 201/2011).
2. Per lo svolgimento di una corretta istruttoria volta alla determinazione del fabbisogno di taxi nell'area territoriale di riferimento, occorre che sia sviluppata e/o applicata da parte del SC una specifica metodologia, articolata secondo le seguenti fasi descritte nei contenuti ai punti 9 e seguenti: fase I) Analisi della domanda di mobilità effettiva, potenziale e debole; fase II) Analisi dell'offerta del servizio taxi e di altri servizi di trasporto di persone di linea e non di linea e commisurazione della offerta taxi alla domanda; fase III) Individuazione del bacino di traffico (o bacino comprensoriale) del servizio taxi, auspicabilmente nell'ambito della pianificazione dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale, o comunque tenendo conto della stessa qualora effettuata da altro ente.
3. L'analisi dettagliata e la metodologia descritte nelle presenti Linee guida per la definizione del contingente taxi sono principalmente rivolte ai comuni con numero pari o superiore a 100.000 abitanti. I comuni con meno di 100.000 abitanti possono svolgere analisi semplificate per motivare l'esigenza di incrementare il contingente taxi. A titolo esemplificativo, tali comuni possono ricorrere al metodo comparativo con campioni di comuni aventi caratteristiche dimensionali e vocazione produttiva simili (con particolare riferimento alla categoria turistica di appartenenza e alla relativa densità turistica¹), anche sulla base dei dati pubblicati dall'Autorità sul proprio sito web o nell'ambito del Rapporto annuale.
4. L'istruttoria per l'individuazione del fabbisogno taxi prende avvio da un'apposita consultazione (attraverso, ad esempio, la raccolta di osservazioni, audizioni, tavoli tecnici, etc.) e/o nell'ambito degli ordinari strumenti di partecipazione utilizzati dal SC, anche ai fini della redazione di documenti di programmazione (inclusi i PUMS); devono essere consultate tutte le parti interessate, quali: operatori taxi, imprese titolari di sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo piattaforme digitali, associazioni ambientaliste, dei consumatori e dei cittadini, anche a livello locale. Le associazioni dei consumatori e i singoli utenti interessati sono inoltre da coinvolgere ai sensi dell'articolo 4, comma 4, della legge quadro e analogamente a quanto previsto dall'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007 n. 244 (cfr. anche Parte III, punto 50), anche ai fini dell'identificazione dei costi e dei benefici derivanti dall'adeguamento del contingente.
5. In fase di avvio dell'istruttoria dovrà essere valutata altresì l'opportunità di definire bacini di traffico del servizio taxi sovracomunali (bacini comprensoriali), laddove siano accertate comprovate e oggettive interdipendenze in termini di fabbisogno di mobilità degli utenti tra più territori limitrofi, come meglio descritto ai punti 27 e seguenti.
6. L'istruttoria dovrà dare evidenza dei benefici derivanti dall'eventuale incremento del contingente, collegati ad esempio all'utenza aggiuntiva, non servita dall'attuale contingente, che potrà rivolgersi al servizio taxi in luogo di altre modalità di trasporto, anche private, risparmiando tempo di viaggio e costo (stimata su un orizzonte temporale di medio periodo). Tra i benefici possono essere considerati altresì elementi quali l'aumento della sicurezza e della sostenibilità ambientale, grazie all'impiego di vetture a basso impatto

¹ Cfr. Istat, *Classificazione dei Comuni in base alla densità turistica come indicato dalla Legge 17 luglio 2020, n. 77, art. 182*, settembre 2020.

ambientale, nonché la migliore accessibilità di alcuni territori nel caso in cui il servizio taxi sia destinato, anche solo parzialmente, a coprire le esigenze di mobilità nelle aree a domanda debole.

7. Tra i costi si devono considerare sia quelli strettamente correlati all'aumento del contingente, sia quelli connessi alle eventuali misure di natura programmatoria e organizzativa che i SC intendono adottare e che potrebbero incidere sul livello di utilizzo del servizio taxi, quali ad esempio restrizioni al traffico veicolare e/o incentivi all'utilizzo dei servizi stessi, nonché gli effetti più generali sugli operatori di taxi, sia quelli già titolari di licenza, sia quelli che in prospettiva entreranno sul mercato.
8. L'analisi volta alla determinazione del fabbisogno di licenze taxi rispetto all'offerta esistente deve in primo luogo identificare l'utenza potenziale rilevante per il servizio taxi, tenendo conto degli specifici fattori di domanda e di offerta che nel contesto territoriale e socioeconomico di riferimento possono influenzare la propensione all'utilizzo del servizio. In questa prima fase, occorre considerare almeno i fattori di seguito elencati, pur essendo gli stessi suscettibili di essere integrati in funzione delle caratteristiche dei contesti di riferimento.

I. Analisi della domanda di mobilità effettiva, potenziale e debole

9. I fattori da rilevare in una prima fase di analisi della domanda di servizio taxi sono i seguenti, per i quali si indicano anche le variabili quantitative atte alla loro misurazione:

Fattori di domanda

- a. Popolazione residente e presente (numerosità e, laddove pertinente e i dati siano disponibili, distribuzione territoriale, per classi di età², occupazione, professione, ecc.);
- b. estensione territoriale e relative caratteristiche morfologiche (altimetria, presenza di fiumi, laghi o aree costiere) e urbanistiche dell'area (grado di urbanizzazione, densità abitativa, presenza di frazioni e/o quartieri distanti dal centro urbano, ecc.);
- c. domanda di mobilità effettiva per il servizio taxi, il trasporto non di linea in generale e il trasporto pubblico e collettivo (numero di spostamenti/corse/passeggeri nelle diverse fasce orarie effettuati con le varie modalità/tipologie);
- d. domanda di mobilità potenziale per il trasporto taxi e il trasporto non di linea, considerando altresì le corse inevase per indisponibilità del servizio (assenza vettura adibita trasporto PMR, assenza servizio nei tempi richiesti dall'utente, rifiuto del tassista, assenza servizio per sciopero, o altre cause);
- e. domanda di servizi taxi espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR), in termini di numero effettivo di utenti PMR che utilizzano il servizio taxi (nell'ambito della stima della domanda effettiva di cui al precedente punto c), evidenziando gli utenti in convenzione attiva dal Comune, e di numero stimato di utenti PMR che potenzialmente potrebbero utilizzare il servizio taxi (nell'ambito della stima della domanda potenziale di cui al precedente punto d); la componente potenziale rileverebbe maggiormente nel caso in cui i servizi taxi attualmente disponibili non fossero adeguati a rispondere alle esigenze di tale componente di domanda;
- f. movimento passeggeri nei porti, aeroporti e altri nodi di trasporto;
- g. intensità dei movimenti turistici, di cura, di soggiorno, di studio e di lavoro;

² Mediamente, secondo alcuni studi, sono le classi di età comprese tra 35 e 54 anni a utilizzare maggiormente il servizio taxi.

- h. reddito medio della popolazione o altre variabili rappresentative della disponibilità a pagare degli utenti³, quali ad esempio le corse in convenzione a carico del datore di lavoro o di soggetti terzi, da rilevare tramite apposite indagini e metodologie.
10. 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. A tal riguardo i dati saranno da valutare in termini di valori medi, distinguendo tra ora di punta e ora di morbida, giornate festive e feriali, e laddove pertinente, tenendo in considerazione eventuali variazioni stagionali al fine di apprezzare appieno gli aspetti di dinamicità della domanda e consentire al SC di valutare le misure da mettere in atto. In tale ambito il SC terrà conto di eventuali fattori eccezionali, potenzialmente distorsivi, in grado di influire sulla rappresentatività dei risultati.
 11. Dati e informazioni correlati alle variabili indicate possono essere acquisiti sia tramite fonti statistiche ufficiali, quando si tratti di dati strutturali sulla popolazione (come, in particolare, distribuzione per classe di età, occupazione, professione, reddito) e sulle caratteristiche territoriali e abitative (come, in particolare, densità abitanti e abitazioni, estensione in mq, presenza di frazioni), sia tramite indagini di mobilità, studi e simulazioni trasportistiche effettuate direttamente dal SC, o da lui commissionate a soggetti terzi indipendenti.
 12. Ai fini della stima della domanda potenziale, possono essere utilizzate sia apposite indagini, tra le quali particolarmente idonee allo scopo sono quelle basate sul metodo delle *stated preferences*, sia la raccolta di dati sulla domanda inevasa e relative cause. Quest'ultima domanda può essere misurata dal numero di chiamate per la fruizione del servizio rimaste senza riscontro o insoddisfatte, anche reperibile mediante l'accesso ai dati raccolti attraverso eventuale numero unico e/o sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo piattaforme digitali (*infra*), ovvero mediante la verifica presso gli stazionamenti del numero di rinunce al servizio; inoltre, quantificare la quota di domanda inevasa espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR).
 13. Per le variabili di domanda, maggiore è il livello di disaggregazione in termini di distribuzione temporale e territoriale e di caratteristiche socio-anagrafiche, maggiore è la capacità predittiva delle stesse. In particolare, per l'analisi della distribuzione temporale della domanda, è opportuno distinguere i diversi periodi del giorno/settimana/mese nei quali la domanda subisce variazioni significative (con alternanza di periodi di picco/morbida), così come la localizzazione territoriale degli spostamenti all'interno del Comune o del bacino di riferimento. Al riguardo, per l'osservazione dell'andamento della domanda, occorrerà individuare un set di giornate-tipo (giornate feriali infrasettimanali e giornate festive) nel corso dell'anno (alta stagione/bassa stagione). Anche qualora non sia stato istituito un bacino comprensoriale (*infra*), ma si rilevino significative esigenze di mobilità rivolte al territorio di aree o comuni limitrofi, è opportuno che i SC considerino tali esigenze nella stima della domanda di mobilità. Con riguardo all'entità della domanda effettiva, sarà necessario individuare anche le relazioni O-D ricorrenti (tra poli attrattori), che potranno costituire un utile riferimento per la individuazione delle tariffe predeterminate (*infra*).
 14. Sulla base delle analisi effettuate con riferimento ai fattori attrattori di domanda, il SC dovrà quantificare la domanda di servizi taxi effettiva e potenziale, tenendo conto anche dei possibili scenari futuri (eventi, evoluzione delle dinamiche economiche, lavorative, formative, ecc.), delle scelte di programmazione di offerta di trasporto, anche con servizi innovativi (bus a chiamata, micromobilità, servizi in *sharing*, ecc.) e

³ Disponibilità a pagare (*willingness to pay*): importo massimo che un consumatore (passeggero) è disposto a pagare per ottenere un bene o servizio di cui non dispone.

di politica della mobilità, che lo stesso SC o altro Ente Competente hanno adottato o intendono adottare. Inoltre, nell'individuare la domanda potenziale il SC dovrà tener conto delle analisi di domanda debole relative alle esigenze di spostamento generali, in quanto tale componente di domanda potrà trovare parziale soddisfacimento nei servizi taxi, a integrazione dei servizi di trasporto pubblico di linea tradizionali.

II. Analisi dell'offerta del servizio taxi e di altri servizi di trasporto di persone di linea e non di linea e commisurazione della offerta di taxi alla domanda

15. Una volta individuata la domanda potenziale di taxi, occorre valutare l'offerta esistente e potenziale, anche in prospettiva, prendendo in considerazione tutte le modalità di trasporto, potenzialmente concorrenti con i taxi, incluse le nuove forme di mobilità che si avvalgono delle piattaforme digitali, considerando altresì le politiche della mobilità già adottate. Tenuto conto del numero di licenze già attivo, il SC valuta per un adeguato periodo di tempo i seguenti fattori:
 16. Fattori di offerta
 - a. Offerta effettiva di taxi e caratteristiche dell'organizzazione attuale del servizio, considerando in particolare la disciplina della turnazione ordinaria ed integrativa, l'eventuale istituzione di licenze temporanee, il grado di utilizzo dell'istituto della sostituzione alla guida;
 - b. Offerta potenziale di taxi derivante da interventi che, a contingente invariato, consentono un miglior soddisfacimento della domanda nella sua articolazione sociale, temporale e territoriale, attraverso, ad esempio, abilitazione delle licenze esistenti ai trasporti *in sharing* e al trasporto PMR, modifiche dell'organizzazione del servizio (anche in termini di adeguatezza della quantità e distribuzione delle aree di stazionamento e loro utilizzo), come meglio specificate nella Parte II, o misure in ambito urbanistico e di viabilità (ad esempio, corsie riservate, gestione della viabilità, divieti di circolazione);
 - c. Offerta relativa agli altri servizi di trasporto non di linea individuale (NCC) e collettivo (ad esempio, autobus a chiamata), anche in modalità *sharing* e alla micromobilità, e relativa quota modale soddisfatta;
 - d. Offerta relativa al trasporto pubblico di linea e quota modale soddisfatta;
 - e. Livello di integrazione anche tariffaria tra servizi pubblici di linea di diversa modalità e servizi a chiamata, tra i quali il servizio taxi, anche con riferimento all'integrazione su piattaforma digitale;
 - f. Politiche di programmazione dell'offerta e, in generale, le politiche della mobilità con particolare riferimento all'esistenza di strumenti dissuasivi della mobilità privata (ad esempio, sosta tariffata, presenza e dimensione di zone a traffico limitato, tariffe di accesso alle predette zone, tariffazione dei parcheggi pubblici) e di promozione della mobilità pubblica e collettiva (corsie riservate, incentivi all'uso di mezzi pubblici/collettivi/taxi, sostegni finanziari, ecc.).
 17. I sopraelencati fattori di domanda e di offerta sono da valutare indipendentemente dalle dimensioni dell'area comunale/comprensoriale di riferimento, tenendo conto che, laddove tali aree territoriali sono di dimensioni più piccole, la misura dei fattori è più semplice, non ricorrendo alcune fattispecie o presentandosi con minore intensità i fenomeni da misurare.
 18. Sulla base degli esiti delle analisi relative ai menzionati fattori di domanda e di offerta, il SC valuta il livello di adeguatezza dell'attuale servizio taxi rispetto alla domanda di spostamenti, tenendo conto delle componenti di domanda potenziale e debole. Ove il confronto tra domanda e offerta potenziale di taxi valutata per un periodo prospettico di almeno 5 anni (cd. scenario di progetto), dimostri una carenza di licenze taxi rispetto alla situazione esistente (scenario attuale) provvede ad attivare le procedure previste dalla legge per l'adeguamento del contingente, modulando l'emissione delle licenze nel tempo, secondo i risultati delle analisi effettuate.

19. Un'efficiente gestione del servizio consente, in particolare, di affrontare adeguatamente i picchi di domanda anche legati a eventi straordinari e di assicurare un servizio rispondente alle effettive esigenze di mobilità anche nelle ore notturne e/o nei giorni festivi. A tal fine, i SC devono valutare le opportune misure di flessibilità da attuare/consentire relativamente all'organizzazione del servizio, che siano proporzionate all'esigenza di mobilità dell'utenza, lasciando ai titolari di licenza una maggiore libertà di organizzazione.
20. È opportuno che sia prevista quantomeno l'attivazione di:
- i. licenze temporanee o stagionali, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lettera c), del decreto-legge 4 luglio 2006 n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (di seguito: d.l. 223/2006) da attivare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nelle aree turistiche, in occasione di eventi;
 - ii. rimodulazione dei turni, turnazioni integrative in aggiunta a quelle ordinarie, con l'utilizzo di sostituti alla guida;
 - iii. taxi ad uso collettivo, opportunamente incentivato e pubblicizzato.
21. Tali modalità possono essere avviate in via sperimentale attraverso opportuni periodi di prova.
22. Inoltre, per una gestione efficiente dei flussi di mobilità e per una soddisfazione efficace delle esigenze di spostamento, occorre che il SC sviluppi e promuova l'integrazione tra servizi di linea e servizi non di linea, eventualmente su piattaforma digitale, anche a livello tariffario. A tal riguardo il SC valuta l'opportunità di dotarsi di strumenti idonei a raccogliere e gestire i dati, anche ai fini della promozione di soluzioni tipo *Mobility as a Service* (MaaS), individuando le misure atte al conferimento dei dati da parte dei detentori.

Strumenti per favorire la sostenibilità ambientale e l'inclusività sociale del servizio taxi

23. 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 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 la modalità di utilizzo condiviso delle corse taxi chiamato anche "*taxi sharing*" (sul tema "sostenibilità ambientale" vedere anche punti 96-98).
24. Per quanto riguarda l'uso del servizio taxi da parte degli utenti, la modalità condivisa, "*taxi sharing*", da un lato consente di ottimizzare l'utilizzo del parco autovetture taxi, con conseguente decongestionamento del traffico veicolare e connessi benefici in termini di sostenibilità ambientale; dall'altro, consente di condividere e, di conseguenza, di ridurre i costi a carico dei singoli passeggeri, incentivando l'uso del servizio da parte degli utenti. Esso può essere utilizzato anche per corse svolte in date e/o fasce orarie specifiche e viene attivato quando su una medesima direttrice vengono accolti più passeggeri a bordo, con le seguenti modalità di esecuzione del servizio:
- un unico luogo di partenza e destinazione;
 - un unico luogo di partenza e diverse destinazioni, su un percorso compatibile;
 - diversi luoghi di partenza e unica destinazione;
 - diversi luoghi di partenza e diverse destinazioni su un percorso compatibile.
- L'utilizzo della modalità condivisa del taxi deve avvenire su diretta richiesta dell'utenza o in esito all'accettazione dell'utenza a seguito di proposta del tassista.
25. Una volta determinato il contingente, è altresì opportuno destinare una quota delle licenze al soddisfacimento delle esigenze delle persone a mobilità ridotta (PMR), prevedendo nell'organizzazione del servizio un'adeguata copertura in tutte le fasce orarie e in tutti i giorni della settimana. A tal fine il SC individua, sulla base di dati quantitativi derivanti da indagini e studi effettuati, la soglia minima di licenze taxi per PMR; qualora non disponga di dati quantitativi sulla base dei quali definire la soglia minima, il SC

fa riferimento ad altre fonti di dati, quali ad esempio l'incidenza sulla popolazione nazionale delle persone con limitazioni gravi nelle attività abitualmente svolte rilevata da indagine ISTAT⁴ e pari al 5%. Una volta individuata la soglia minima, qualora sulla base delle verifiche condotte sull'offerta potenziale (si veda punto 16 e seguenti) emerga l'impossibilità di soddisfare le esigenze delle PMR nell'ambito delle licenze già attive, il SC valuta l'opportunità di attivare nuove licenze dedicate alle PMR.

26. Analogamente, il SC deve rivolgere una particolare attenzione ad alcune categorie di utenza che esprimono una domanda con caratteristiche peculiari (come le PMR o gli anziani), la quale può trovare migliore soddisfazione nel servizio taxi in luogo del TPL tradizionale; in tal senso, il servizio taxi dovrebbe essere opportunamente integrato con il TPL di linea, sia a livello di pianificazione dell'offerta, sia attraverso politiche pubbliche che stimolino la domanda (*voucher* destinati a specifiche categorie di utenti, anche riferiti ad alcuni percorsi/fasce orarie). Tale approccio, oltre a consentire il soddisfacimento della domanda di spostamenti, può favorire un ampliamento del mercato di riferimento per i servizi taxi.

III. Individuazione del bacino di traffico (o bacino comprensoriale) del servizio taxi

27. Nell'ambito delle attività di pianificazione dei trasporti, sottese all'individuazione delle modalità di trasporto adeguate a soddisfare la domanda di mobilità, la Regione, o il soggetto competente alla programmazione dei servizi di trasporto sull'area sovracomunale (ad esempio, l'Ente di area vasta, la Città Metropolitana, ecc.), analizza i dati di domanda di spostamento non sistematica, effettiva e potenziale, al fine di individuare bacini comprensoriali di traffico all'interno dei quali le esigenze di mobilità non sistematiche risultino auto-contenute e i servizi taxi possano essere gestiti in modo efficiente stante il realizzarsi di economie di scala derivanti dall'aggregazione di più comuni. A tal riguardo, andranno considerati tutti gli elementi di cui al precedente punto 9 per la stima della domanda non sistematica e per la perimetrazione del bacino. Sul tema della verifica delle interdipendenze dei flussi di mobilità tra più territori contigui, rileva altresì quanto disciplinato dalla delibera ART n. 48/2017 in materia di analisi delle esigenze della mobilità e di conseguente individuazione dell'offerta di servizi per soddisfarla, nonché quanto riscontrabile a tal proposito nell'ambito della consultazione dei soggetti interessati (*supra*).
28. I singoli Comuni, attraverso analisi della domanda non sistematica, promuovono iniziative di aggregazione tra Comuni, individuando un bacino comprensoriale di traffico sovracomunale, al fine di perseguire le sopra richiamate economie di scala nell'ambito della definizione del contingente taxi.
29. Inoltre, il Comune privo nel proprio territorio di servizi taxi dovrebbe valutare, con periodicità almeno triennale, l'opportunità di assegnare licenze taxi, considerando anche la possibilità di aggregarsi ad altri comuni (punto 28), eventualmente attraverso soluzioni flessibili (punto 30).
30. Ai fini della promozione dell'uso dei servizi taxi e a beneficio delle esigenze di mobilità, possono essere adottate anche forme dinamiche di attivazione dei bacini comprensoriali sovracomunali di servizi taxi, ad esempio consentendo, in determinate fasce orarie (quali quelle serali) o in determinati periodi dell'anno (nel caso di località con forte vocazione turistica), il servizio su aree sovracomunali.
31. Per la gestione unitaria dei servizi taxi nei bacini comprensoriali identificati secondo i criteri di cui ai punti precedenti è possibile ricorrere agli strumenti previsti negli artt. 30-33 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

⁴ "Conoscere il mondo della disabilità: persone relazioni e istituzioni" ISTAT, anno 2019.

Monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e offerta)

32. Allo scopo di garantire nel tempo la rispondenza dell'offerta del servizio alle comprovate e oggettive esigenze di mobilità relative all'area comunale/comprenditoriale di riferimento, è opportuno che i SC prevedano negli atti normativi di propria competenza, , un sistema di monitoraggio periodico e sistematico dei dati di domanda e di offerta, adeguato alle caratteristiche dei servizi interessati e del bacino di riferimento. I dati sulla domanda e l'offerta potranno essere acquisiti attraverso eventuale numero unico, e/o da tassametro, e/o presso i gestori di sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo piattaforme tecnologiche (*infra*), e/o mediante verifiche presso gli stazionamenti. L'acquisizione dei dati dovrà avvenire nel rispetto delle normative in materia di tutela della riservatezza dei dati personali, in forma anonimizzata e aggregata, e di tutela della riservatezza commerciale e industriale. Per quanto riguarda i dati di offerta, il SC potrà valutare l'introduzione di sistemi basati sulla geolocalizzazione per il monitoraggio del servizio, anche in tal caso nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati personali. Le variabili da rilevare mediante il sistema di monitoraggio ai fini della valutazione periodica dell'adeguatezza del servizio alle esigenze di mobilità degli utenti sono indicate nella parte V del presente documento.
33. Per i Comuni con popolazione inferiore a 100.000 abitanti si può provvedere tramite l'adozione di un sistema di monitoraggio semplificato, che permetta di rilevare le richieste di servizio inevase ed i tempi di attesa per gli utenti in diverse ore del giorno, giorni della settimana e periodi dell'anno.

Parte II – Organizzazione del servizio

Premessa e principi generali

34. L'articolo 37, comma 2, lett. m), numero 2), del d.l. 201/2011 include tra i principi da rispettare nell'adeguamento del servizio taxi *“consentire ai titolari di licenza d'intesa con i comuni 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”*.
35. L'organizzazione riveste un'importanza fondamentale nell'ambito della valutazione circa l'adeguatezza del servizio, ed infatti, come indicato ai precedenti punti 15-16, essa rappresenta uno dei fattori individuati per la commisurazione dell'offerta del servizio taxi, di cui tenere conto in sede di determinazione del contingente.
36. È infatti di primaria importanza che, in sede di determinazione di un numero di licenze che sia adeguato a soddisfare la domanda di mobilità dell'utenza, si valutino anche le caratteristiche dell'organizzazione del servizio, considerando in particolare la disciplina della turnazione ordinaria ed integrativa, l'eventuale istituzione di licenze temporanee, il grado di utilizzo dell'istituto della sostituzione alla guida, l'eventuale previsione e disciplina di forme innovative di servizio all'utenza, quale il taxi ad uso collettivo⁵. Ciò al fine di verificare se un eventuale deficit di offerta del servizio non derivi, prima che da una carenza del numero delle licenze taxi, da una gestione del servizio irrazionale sotto il profilo strettamente organizzativo, tenuto conto degli istituti che la normativa vigente mette a disposizione dei SC proprio al fine di soddisfare la domanda di mobilità relativa ad una determinata area territoriale.

Aree di stazionamento taxi

37. Tra gli aspetti dell'organizzazione del servizio da considerare vi è anche la disciplina delle aree di stazionamento comunque denominate (stalli, aree di sosta) per l'attesa e il prelevamento di passeggeri, in particolare presso i nodi infrastrutturali, come stazioni, autostazioni, aeroporti e porti. L'accessibilità e fruibilità delle aree, per le quali è auspicabile una distribuzione sul territorio il più possibile adeguata deve essere assicurata a tutti gli operatori, consentendo altresì la prenotazione via *web* o via *app* dei servizi taxi con origine dagli stessi nodi. A tale scopo, il SC può valutare se prevedere aree di stazionamento taxi dedicate per i servizi richiesti via *web*, *app*, e per la modalità in *sharing*. Inoltre, il SC potrà valutare, anche nell'ambito di più ampie iniziative di propria competenza, l'opportunità di dotare le aree di stazionamento taxi di sistemi per la ricarica dei veicoli ad alimentazione elettrica.

Monitoraggio

38. Il sistema di monitoraggio di cui ai precedenti punti 32-33 è finalizzato a raccogliere dati sulle modalità di svolgimento del servizio, con riferimento altresì all'utilizzo delle aree di stazionamento, anche per verificare l'effettivo rispetto dei turni dichiarati.
39. Al fine di consentire l'espletamento delle funzioni di competenza dell'Autorità in materia di monitoraggio e verifica della corrispondenza della qualità dell'offerta del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani (cfr. art. 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011), è utile che i SC relativi ai comuni con più di 100.000 abitanti trasmettano annualmente all'Autorità gli esiti del monitoraggio di cui al punto precedente,

⁵ Tali aspetti sono stati più volte ribaditi dall'Autorità nel corso dell'attività consultiva di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011.

inviando una relazione sull'istruttoria svolta e la metodologia adottata, fermo restando la necessità di trasmissione, da parte di tutti i SC, nell'ambito delle richieste di parere all'Autorità.

40. Rileva, in particolare, ai fini dell'organizzazione del servizio, la necessità di favorire un adeguamento costante del servizio all'evoluzione tecnologica. In proposito, assumono rilievo l'articolo 6 del d.l. 233/2006 e l'articolo 37 del d.l. 201/2011. Il primo evoca la necessità di introdurre "*forme innovative di servizio all'utenza*" (comma 1, lettera e); il secondo richiama le innovazioni tecnologiche sia per quanto concerne la "*maggiore libertà nell'organizzazione del servizio*", da garantire ai titolari della licenza, sia per "*migliorare la qualità di offerta del servizio*" (comma 2, lettera m), numeri, rispettivamente, 2 e 4).

Ufficio di riferimento

41. Per semplificare i contatti tra i titolari di licenza, l'utenza e la struttura amministrativa deputata allo svolgimento delle funzioni in materia di servizio taxi, è opportuno che le funzioni connesse al rilascio delle licenze, all'organizzazione del servizio, alla gestione dei turni e alla vigilanza siano accentrate in capo ad un unico ufficio di riferimento, da individuarsi anche tra quelli già esistenti. Il Comune (e in generale: l'ente competente) provvede a dare pubblicità di tale assetto organizzativo anche tramite il proprio sito istituzionale.
42. L'area dedicata del sito *web* istituzionale è costituita da diverse sezioni dedicate al rapporto con l'utenza (es. reclami) ed all'interazione con i tassisti (rilascio licenze, organizzazione, gestione turni, ecc.).

Servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica

43. I servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica, in aggiunta ai tradizionali canali di acquisizione delle corse, possono contribuire ad incrementare l'efficienza del servizio. Nella disciplina regolamentare delle modalità di acquisizione della corsa, vanno opportunamente incluse, oltre alle tradizionali modalità (presenza o chiamata diretta presso gli stalli, taxi in transito, radiotaxi, ecc.), anche le applicazioni *web* che utilizzano piattaforme tecnologiche aperte per mettere in contatto gli utenti e gli esercenti del servizio. La previsione di determinate modalità di richiesta del servizio non deve comunque limitare eventuali ulteriori sviluppi quali l'introduzione di nuovi canali di acquisizione delle corse che consentono un ulteriore efficientamento del servizio. Il titolare di licenza deve essere libero di poter utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni/vincoli imposti dal Comune e/o dalle Regioni, da organismi associativi dei tassisti che erogano i servizi di radio-taxi, nonché da soggetti terzi, e di rendere nota la disponibilità di tali canali mediante l'apposizione di loghi o distribuzione di materiale informativo all'utenza, nel rispetto della normativa vigente in materia di pubblicità sui veicoli.
44. Pertanto, i Comuni sono tenuti a favorire l'attivazione, lo sviluppo e la diffusione di sistemi aperti, innovativi e competitivi che consentano di mettere in contatto gli utenti e gli esercenti il servizio taxi, senza vincoli, anche tramite la geolocalizzazione di utente e tassista, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, e permettendo la valutazione del servizio reso ed il pagamento elettronico anche tramite "app".

Divieto di clausole di esclusiva

45. Affinché l'innovazione tecnologica possa sviluppare i propri effetti positivi sul settore è necessario che si intervenga nei confronti delle pratiche tese ad inibirla, tra cui le clausole di esclusiva volte a vincolare il titolare di licenza all'uso di un determinato canale di comunicazione per l'acquisizione della corsa.

46. Al fine di rimuovere eventuali vincoli alle modalità di richiesta dei servizi, e stante la natura pubblica del servizio, i Comuni vigilano affinché non vengano inserite clausole di esclusiva nelle convenzioni tra i tassisti e le relative organizzazioni associative quali cooperative e consorzio e/o vincoli di utilizzo, nei contratti con i proprietari/gestori di particolari applicazioni *web*, o servizi di radiotaxi (o di altra tipologia), che comportino indebite imposizioni agli aderenti (limitando in tal modo l'incontro tra domanda e offerta e restringendo indebitamente il confronto concorrenziale, con evidenti ripercussioni negative sui fruitori del servizio).

Parte III – Tariffe

Premessa

47. La disciplina legislativa nazionale in ambito di tariffe del servizio taxi è contenuta nell'articolo 13 della legge quadro e nell'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. 201/2011 che prevede che i livelli delle tariffe, così come quelli di offerta e della qualità del servizio, siano rispondenti alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti. La medesima norma individua altresì, tra i principi da seguire per l'adeguamento del servizio taxi da parte degli enti competenti, una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe, una loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori e la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal Comune per percorsi prestabiliti. Il principio di trasparenza trova poi una specifica declinazione in quello di semplificazione in quanto tariffe più semplici, meno soggette a varianti al ricorrere di una molteplicità di condizioni (anche difficili da valutare nel complesso) sono più intelleggibili e consentono una immediata comparazione anche con altri servizi di mobilità in concorrenza, ai fini della migliore scelta da parte dei consumatori. Conseguentemente, i SC, nell'elaborare le tariffe sulla base dei criteri fissati dalla legge quadro, dovranno tenere conto dei principi, sopra riportati, successivamente introdotti dal legislatore.

Individuazione delle tariffe. Principi

48. Rispetto alla struttura tariffaria, la legge quadro si limita a stabilire che la tariffa del servizio taxi è a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per quello extraurbano, senza fornire ulteriori indicazioni o specifici criteri utili ai fini della quantificazione. A tale riguardo, si ritiene che il SC, ai fini della determinazione delle tariffe, debba comunque tenere conto - oltre che dei citati principi generali di ragionevolezza e di proporzionalità - del criterio dell'orientamento al costo di produzione del servizio (comprendente sia i costi operativi che quelli di capitale, come, a titolo esemplificativo, i costi del carburante, di manutenzione veicolo, di assicurazione, di ammortamento del costo del veicolo e inclusivo anche del costo del lavoro di tipo autonomo prestato dal titolare di licenza), che costituisce criterio alla base della struttura tariffaria dei servizi pubblici, acquisendo a tale scopo dai soggetti che ne hanno la disponibilità (titolari di licenza, organismi associativi, piattaforme di intermediazione ecc.) tutti i dati, anche economici, necessari, nel rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali.
49. Nella determinazione delle tariffe occorrerà inoltre tenere conto del principio della sostenibilità in termini di impatto sull'utenza, con riferimento alle specifiche esigenze di mobilità dell'ambito territoriale interessato, utilizzando, allo scopo, le analisi della domanda di mobilità effettiva e potenziale, per le quali si rinvia alla metodologia di cui alla Parte I, punto 9 anche nell'ambito del bacino di traffico del servizio taxi di cui al punto 27. A questo riguardo, occorre considerare la disponibilità a pagare degli utenti, necessariamente differenziata per tipologie di utenza: generalmente più elevata per l'utenza *business* e turistica, che sono tra le categorie che più ricorrono al servizio taxi, oltre a quella degli anziani per i quali invece la disponibilità di spesa è mediamente inferiore.
50. Dall'applicazione del 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. L'eventuale offerta di sconti sulle corse dovrà essere adeguatamente pubblicizzata, al fine di produrre dinamiche concorrenziali a vantaggio degli utenti.

I SC dovrebbero in ogni caso favorire la possibilità di avvalersi di forme di flessibilità anche attraverso convenzioni o abbonamenti con soggetti terzi (imprese, enti, ecc.).

51. 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 SC, 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 del servizio taxi, anche delle associazioni di consumatori nonché di altri soggetti portatori di interessi quali le piattaforme di intermediazione del servizio taxi, volte a garantire un'effettiva partecipazione delle stesse al processo decisionale.
52. In materia di tariffe, è necessario che i SC mettano in atto ogni azione utile a garantire la massima trasparenza, anche in applicazione della disposizione del sopra richiamato art. 37, comma 2, lett. m), numero 3) del d.l. 201/2011 che prevede espressamente tale principio a tutela dei consumatori. Nella prassi applicativa dei comuni, lo strumento con il quale vengono pubblicizzate le tariffe, è il cd. "tariffario". Occorre pertanto che lo stesso includa – in forma chiara - tutte le componenti del sistema tariffario vigente e contempli tutte le tipologie di tariffe determinate dai SC (tariffe urbane ed extraurbane, tariffe predeterminate, tariffe per il servizio taxi collettivo, supplementi, sconti ed esenzioni) nonché le principali condizioni di trasporto e che sia redatto in modo tale da risultare di facile lettura e di immediata comprensione da parte degli utenti.
53. Nel tariffario è precisato se eventuali pedaggi di qualsiasi natura (es. autostrada, traghetto, ecc.) compresi nel tragitto della corsa, debbano essere a carico del cliente.
54. Il tariffario riporta il prezzo teorico di una corsa standard per 1 persona priva di bagagli, basata su un tragitto urbano di lunghezza 5 km con 5 minuti di sosta/attesa nel traffico durante il servizio feriale diurno.
55. Il tariffario riporta il logo dell'ente competente, il numero e la data dell'atto di approvazione delle tariffe e, in particolare, i recapiti dell'Ufficio al quale inoltrare suggerimenti e/o reclami (telefono, e-mail, modalità telematiche).
56. Il tariffario viene pubblicato, oltre che in lingua italiana, almeno anche nella versione in lingua inglese e, nei comuni con particolare vocazione turistica e nelle Città metropolitane, possibilmente anche in altre lingue straniere.
57. Il tariffario viene esposto in maniera ben visibile all'interno dei veicoli e pubblicato sul sito *web* istituzionale del Comune, nella stessa area tematica dove è pubblicato il Regolamento. Il tariffario viene esposto anche presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: stazioni ferroviarie, autostazioni, porti, aeroporti, ospedali, tribunali, poli fieristici, uffici di informazione turistica, posteggi taxi e principali luoghi turistici.
58. 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 (anche come intervallo di variazione) 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), anche differenziata per tipologia di giorno della settimana e/o fascia oraria qualora si rilevi una elevata variabilità, che potranno costituire parametri di riferimento per gli utenti, utilizzabili per acquisire un'indicazione di massima della presunta spesa del servizio.
59. Durante la corsa, il tassametro, installato a bordo delle autovetture in posizione ben visibile all'utente, deve consentire a quest'ultimo la visualizzazione del prezzo della corsa. Deve sempre essere prevista la possibilità del pagamento della corsa tramite POS.

Aggiornamento delle tariffe

60. Le tariffe sono soggette ad aggiornamento periodico, con frequenza definita dal SC e indicata nel Regolamento, di norma pari a cinque anni e comunque individuata tenendo conto della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi, fatta salva la necessità di procedere all'adeguamento in conseguenza di incrementi imprevedibili di particolare entità dei costi del servizio sopportati dagli operatori.
61. L'aggiornamento delle tariffe può essere correlato sia alla variazione del costo della vita (con riferimento all'indice ISTAT FOI e/o IPCA), sia ai costi di produzione del servizio (con riferimento alla spesa per il carburante, per la manutenzione del veicolo, spese assicurative, ecc.). Oltre a tali criteri, l'aggiornamento delle tariffe può essere correlato anche al mutamento del livello di qualità del servizio, documentato, ad esempio, mediante indagini di *customer satisfaction*, e/o risultante in esito a rilevazioni aventi ad oggetto aspetti di qualità erogata del servizio.

Semplificazione e trasparenza: supplementi, sconti ed esenzioni

62. La prassi applicativa ha evidenziato la presenza, quasi costante, di supplementi, spesso in numero rilevante, che contrastano con i principi di semplificazione e di trasparenza, rendendo di fatto non agevole prevedere la spesa finale complessiva della corsa. Pertanto, è necessario che i supplementi siano limitati nel numero, correlati ad un oggettivo aumento di costi o ad un maggiore livello di prestazione del servizio.
63. 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:
- taxi accessibili: sconto percentuale sull'importo da tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da utenti con disabilità, oltre al trasporto gratuito di carrozzine e cani-guida;
 - 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 tassametro o tariffe speciali per corse effettuate da/per il centro città.

Inoltre, possono essere proposte dai tassisti tariffe scontate fisse per tratte determinate purché nella forma della tariffa massima garantita da corrispondere nel caso in cui il costo a tassametro sia superiore.

64. Sono da incoraggiare forme di abbonamento o carte fedeltà che contemplano sconti ai possessori, come richiamato al precedente punto 50.

Le tariffe predeterminate

65. In linea con il principio di corretta e trasparente pubblicizzazione delle tariffe a tutela dei consumatori, oltre che di semplificazione, è opportuno che il SC valuti la possibilità di introdurre tariffe predeterminate fisse e/o massime garantite per percorsi prestabiliti. Nel caso di tariffe massime garantite, il tassametro

dovrà essere sempre attivato all'inizio della corsa, e l'importo applicabile sarà il minore tra quello derivante dal tassametro e la tariffa massima.

66. Le tariffe predeterminate si intendono a corsa e si applicano dal luogo di partenza a quello di destinazione. Eventuali interruzioni dell'applicazione delle tariffe predeterminate per l'impraticabilità del percorso prestabilito dovranno essere comunicate preventivamente all'utente.
67. Le tariffe predeterminate dovranno risultare più vantaggiose per l'utente rispetto ai prezzi ottenibili tramite applicazione delle tariffe a consumo, come da apposita simulazione opportunamente evidenziata. Pertanto, ai fini della fissazione dell'importo di ciascuna tariffa predeterminata, gli enti competenti dovranno effettuare una sperimentazione tramite opportune simulazioni in campo in differenti giorni (festivi/feriali) e fasce orarie (sia di punta che di morbida) della settimana, rilevando i prezzi finali da tassametro relativi ad almeno 20 corse compiute da almeno 3 tipologie differenti di vetture taxi, evidenziando per ciascun tragitto il valore del percorso più breve (km), la percorrenza media delle corse (km) e il tempo medio di percorrenza (minuti). Al fine di garantire la vantaggiosità delle tariffe predeterminate, l'importo dovrà essere ottenuto attraverso la simulazione precedente come segue: per le tariffe fisse predeterminate inferiore al prezzo medio, per le tariffe massime garantite inferiore al prezzo massimo.
68. I tragitti compresi nelle tariffe predeterminate riguardano le tratte più frequentate e i luoghi maggiormente rilevanti o caratteristici del territorio comunale o sovracomunale, a titolo esemplificativo e non esaustivo: stazione/ospedale, città/porto, città/stazione ferroviaria, città/aeroporto, ecc. Ai fini dell'identificazione dei tragitti più frequenti ai quali applicare le tariffe predeterminate, il SC effettua opportune indagini di mercato, coinvolgendo anche i tassisti e le associazioni dei consumatori nonché i gestori delle piattaforme di intermediazione del servizio taxi.
69. In un'ottica di semplificazione e trasparenza per l'utente, le tariffe predeterminate devono essere:
 - a) riferite ad una corsa per una specifica O-D;
 - b) comprensive di tutti i supplementi, sconti o riduzioni;
 - c) di tipo reciproco (ovvero devono essere previste sia in andata che in ritorno e con il medesimo importo sia per la tratta di andata che per quella di ritorno);
 - d) portate a conoscenza degli utenti attraverso il tariffario.
70. Per esigenze di semplificazione, è preferibile raggruppare i tragitti a tariffa predeterminata secondo criteri di localizzazione geografica del punto di partenza, al fine di contenere il loro numero. Ad esempio, nel caso si vogliano istituire tariffe predeterminate per i tragitti albergo-stazione, è opportuno non riferirsi ad un albergo specifico bensì alla zona della città dove sono ubicati più alberghi.

La tariffa *sharing*

71. È opportuno prevedere l'abilitazione di tutte le licenze alla modalità di utilizzo collettivo del servizio o taxi "*sharing*", che si svolge a partire da uno o più punti di partenza verso un'unica destinazione, o verso destinazioni diverse ma collocate lungo la stessa direttrice; ciascuno degli utenti della corsa condivisa ottiene uno sconto sull'importo della tariffa a tassametro oppure sulla tariffa predeterminata.
72. L'uso collettivo del taxi viene applicato su richiesta dei passeggeri o in esito all'accettazione dell'utenza a seguito di proposta del tassista e le modalità di calcolo delle relative tariffe dovranno essere chiaramente esplicitate nel tariffario, per esigenze di chiarezza e trasparenza verso l'utenza. I SC dovranno privilegiare modalità di calcolo della tariffa *sharing* che prevedano il calcolo automatico, a persona, tramite il tassametro, o in aggiunta, altro strumento che consenta di conoscere la tariffa in fase di richiesta del servizio. Al riguardo il SC privilegia le soluzioni tecnologiche che consentono di fornire all'utente in tempo

reale (quindi anche al momento della richiesta/accettazione del servizio) le informazioni sulla tariffa. Gli enti competenti definiscono le tariffe in maniera tale da consentire, rispetto alla corsa ordinaria, un risparmio per l'utente e, contestualmente, una remunerazione più vantaggiosa per il tassista.

Controlli sull'applicazione delle tariffe

73. Il sistema di monitoraggio adottato dal SC (cfr. Parte I, punti 32-33) si estende anche ai controlli sulla corretta applicazione del sistema tariffario vigente, sul regolare funzionamento del tassametro, anche rispetto al momento di sua accensione/attivazione o selezione della tariffa applicabile, e circa l'adeguata esposizione del tariffario a bordo, da parte dei tassisti, fermo restando che l'utilizzo di piattaforme digitali consente al SC di acquisire tutti i dati connessi alle stesse, incluse quelli per l'applicazione di tariffe, la prenotazione e il pagamento delle corse. Il medesimo sistema di monitoraggio rileva altresì i dati relativi alle tariffe pagate dagli utenti per determinate tipologie di viaggio, ai fini della verifica dell'adeguatezza del sistema tariffario stesso.
74. Gli esiti delle verifiche effettuate sono resi disponibili dai SC per il miglioramento qualitativo del servizio.

Parte IV – Qualità del servizio

Premessa e principi

75. Tra i principi fissati per l'adeguamento del servizio taxi dall'art. 37, comma 2, lettera m), numero 4) del d.l. 201/2011, figura il miglioramento della qualità 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”*.
76. Rilevano, ai fini della qualità del servizio taxi, anche le disposizioni di cui all'articolo 101, comma 3, del decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del consumo), che prevede: *“Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi”*, nonché le disposizioni dell'articolo 11, comma 1, del decreto legislativo n. 286/1999 che dispone: *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*.
77. La qualità del servizio può essere perseguita attraverso tre strumenti principali:
- (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;
 - (ii) Carta della qualità e altri strumenti di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio contenute nello stesso Regolamento, su piattaforma digitale;
 - (iii) Sistema di Monitoraggio del servizio, anche attraverso le funzionalità offerte dalle piattaforme digitali.

Indicatori e standard di qualità nel Regolamento e nella Carta della qualità

78. In linea con quanto disposto dall'articolo 37, comma 2 lett. m) punto 4 del d.l. 201/2011, i SC adottano indicatori e standard di qualità, riguardanti sia veicoli che conducenti, pubblicizzati nell'ambito della Carta della qualità, che costituisce un Allegato tecnico dello stesso Regolamento, e nelle applicazioni digitali utilizzate.
79. 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, le 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).
80. Gli indicatori e i livelli (o target) di qualità sono fissati in coerenza con i principi riportati nel DPCM 30/12/1998 recante *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”*: uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta. Gli indicatori definiti in termini quantitativi o qualitativi e i livelli di qualità del servizio sono monitorati nel tempo, per un progressivo miglioramento, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti. Nell'ambito delle varie casistiche sottese agli indicatori di qualità, il SC terrà conto di eventuali fattori esogeni che incidono sulle performance monitorate. Si suggerisce un elenco di indicatori in grado di rappresentare adeguatamente i fattori di qualità dal punto di vista dell'utente:

- Regolarità (percentuale di corse effettivamente effettuate, anche per fasce orarie/giorni della settimana/periodi dell'anno):

$$Regolarità = \left(\frac{PREN - PREN, noneff}{PREN} \right) \cdot 100$$

dove:

PREN = numero totale di corse prenotate tramite app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico (al netto delle corse annullate dall'utente);

PREN, noneff = numero totale di corse prenotate via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico e non effettuate da parte del tassista;

- Disponibilità (percentuale di chiamate evase, anche per fasce orarie/giorni della settimana/periodi dell'anno):

$$Disponibilità = \left(\frac{RICH - RICH, inev}{RICH} \right) \cdot 100$$

dove:

RICH = numero totale corse richieste tramite app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico;

RICH, inev = numero totale di corse richieste via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico ma respinte per indisponibilità taxi;

- Puntualità (percentuale delle corse puntuali al prelievo):

$$Puntualità = \left(\frac{CORSE, pren - CORSE, rit}{CORSE, pren} \right) \cdot 100$$

dove:

CORSE, pren = numero totale corse effettuate tramite prenotazione via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico;

CORSE, rit = 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;

- Ritardo medio (tempo medio di ritardo del taxi al punto di prelievo):

$$Ritardo medio = \left(\frac{\sum_{i=1}^{CORSE, pren} (Orario di prelievo - Orario programmato)}{CORSE, pren} \right)$$

dove:

Orario di prelievo = orario effettivo di prelievo;

Orario programmato = l'orario di prelievo concordato in fase di prenotazione via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico;

CORSE, pren = numero totale corse effettuate tramite prenotazione via app o chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico;

- Attesa media (tempi medio di attesa del taxi rispetto all'orario desiderato dell'utente):

$$Attesa media = \left(\frac{\sum_{i=1}^{CORSE, pren} (Orario di prelievo - Orario richiesto)}{CORSE, pren - app} \right)$$

dove:

Orario di prelievo = orario effettivo di prelievo;

Orario richiesto = orario di prelievo richiesto dall'utente in fase di prenotazione via app;

CORSE, pren-app = numero totale corse effettuate tramite prenotazione via app;

Laddove i sistemi di prenotazione diversi dalle app consentano la raccolta dei dati elementari sopra descritti, l'indicatore potrà essere esteso anche ai servizi prenotati mediante tali ulteriori canali;

- Informazioni all'utenza prima del viaggio. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti nella fase precedente il viaggio sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni elencate nella Tab. 1, distinte per canale di comunicazione offerto e tenendo conto della possibile presenza/utilizzo di app, anche di proprietà di soggetti terzi, e alle opportunità che tali strumenti di comunicazione forniscono, ad esempio, in termini di informazioni in tempo reale. Al tal riguardo il SC considera l'opportunità di valutare separatamente, con un indicatore dedicato, la qualità dell'informazione fornita dalle app alle quali il servizio taxi aderisce. L'indicatore è di tipo binario e assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa Tab. 1 e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti. Le informazioni devono essere fornite, oltre che in italiano, almeno in lingua inglese e sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Tabella 1 Informazioni minime prima del viaggio

| Nr. Ordine | Tipologia di informazione | Canali/Punti di interesse | | | | |
|------------|---------------------------|--|--|----------------------|-----|----------------|
| | | Aree di stazionamento taxi | Sito internet della cooperativa/consorzio e/o del tassista | Sito internet del SC | App | |
| Statiche | 1 | Tariffario completo e scontistica | x | x | x | x |
| | 2 | Contatti per informazioni e reclami (telefono, email, sito internet) | x | x | x | x |
| | 3 | Presenza modulo reclami | - | - | x | x |
| | 4 | Indicazione delle app e piattaforme digitali attraverso cui è possibile fruire del servizio taxi | x | x | x | x |
| | 5 | Servizi per PMR | x | x | x | x |
| | 6 | Modalità di pagamento accettate | x | x | x | x |
| | 7 | Possibilità di corse condivise "sharing" | x | x | x | x |
| | 8 | Modalità trasporto animali | x | x | x | x |
| | 9 | Carta della qualità | x | x ¹ | x | x ² |
| | 10 | Regolamento taxi | x | x ¹ | x | x ² |
| | 11 | Informazioni su recupero oggetti smarriti | x | x | x | x |
| | 12 | Indicazione delle aree di sosta taxi sull'area di competenza comunale | - | x | x | x |
| | 13 | Spesa media per collegamenti tra punti strategici | - | x ¹ | x | x ² |
| Dinamiche | 14 | Tempo di arrivo al punto di prelievo | - | - | - | x |
| | 15 | Eventuali ritardi e/o variazioni delle condizioni di viaggio | - | - | - | x |

¹ Il sito fornisce almeno il link alla pagina internet del SC dove reperire il documento.

² L'app fornisce il link alla pagina internet del SC dove reperire il documento.

- Informazioni all'utenza durante il viaggio. Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti nella fase durante il viaggio sono garantite attraverso la presenza a bordo veicolo degli elementi

elencati nella Tab. 2 e tenendo conto della possibile presenza/utilizzo di app, anche di proprietà di soggetti terzi, e alle opportunità che tali strumenti di comunicazione forniscono, ad esempio, in termini di informazioni in tempo reale. Al tal riguardo il SC considera l'opportunità di valutare separatamente, con un indicatore dedicato, la qualità dell'informazione fornita dalle app alle quali il servizio taxi aderisce. L'indicatore è di tipo binario, assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate rispettivamente nella Tab. 2, e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi, qualora le informazioni non siano conformi, vengono considerate come non presenti. Le informazioni devono essere fornite, oltre che in italiano, almeno in lingua inglese e sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (incluse PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Tabella 2 Informazioni minime durante il viaggio a bordo veicolo

| Nr. Ordine | Tipologia di informazione | Canale | | |
|------------|---------------------------|--|-----|----------------|
| | | A bordo veicolo | App | |
| Statiche | 1 | Presenza di tassametro | x | - |
| | 2 | Tariffario completo e scontistica | x | x |
| | 3 | Contatti per informazioni e reclami (telefono, email, sito internet) | x | x |
| | 4 | Indicazione delle app e piattaforme digitali attraverso cui è possibile fruire del servizio taxi nell'area | x | - |
| | 5 | Servizi per PMR | x | x |
| | 6 | Modalità di pagamento accettate | x | x |
| | 7 | Possibilità di corse condivise "sharing" | x | x |
| | 8 | Modalità trasporto animali | x | x |
| | 9 | Carta della qualità | x | x ¹ |
| | 10 | Regolamento taxi | x | x ¹ |
| | 11 | Informazioni su recupero oggetti smarriti | x | x |
| Dinamiche | 12 | Posizione del taxi sulla mappa | - | x |
| | 13 | Tempo di arrivo previsto | - | x |

¹Vedere quanto predisposto per la Tabella 1.

- Dotazione canali di accesso al servizio (adeguata dotazione di canali di accesso):

$$Dotazione\ Canali\ di\ Accesso = \left(\frac{TAXI, acc}{VEIC} \right) \cdot 100$$

dove:

TAXI,acc = numero di vetture del parco veicolare che presentano adeguati canali di accesso (sistema di radiotaxi, sistemi innovativi e competitivi aperti di intermediazione, allo stallo, "in transit");

VEIC = numero totale veicoli adibiti al trasporto taxi;

- Dotazione canali di pagamento (adeguata dotazione di canali di pagamento):

$$Dotazione\ Canali\ Pagamento = \left(\frac{TAXI, pag}{VEIC} \right) \cdot 100$$

dove:

TAXI,pag = 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).

VEIC = numero totale veicoli adibiti al trasporto taxi;

- Comfort (percentuale di veicoli dotati di climatizzatore):

$$Comfort = \left(\frac{TAXI, clima}{VEIC} \right) \cdot 100$$

dove:

TAXI,clima = numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con impianto di climatizzazione;

VEIC = numero totale veicoli adibiti al trasporto taxi;

- Accessibilità (percentuale di veicoli attrezzati per utenti in carrozzina):

$$Accessibilità = \left(\frac{TAXI, carr}{VEIC} \right) \cdot 100$$

dove:

TAXI,carr = numero di vetture del parco veicolare attrezzate per il trasporto di utenti in carrozzina;

VEIC = numero totale veicoli adibiti al trasporto taxi;

- Servizi integrativi (percentuale delle corse effettuate in modalità condivisa "sharing"):

$$Servizi integrativi = \left(\frac{CORSE, share}{CORSE, tot} \right) \cdot 100$$

dove:

CORSE,share = numero totale di corse erogate mediante la condivisione del servizio da parte di più utenti diretti verso una medesima destinazione o con destinazioni differenti ma collocate lungo la stessa direttrice, e alle quali è applicata la tariffa sharing;

CORSE,tot = numero totale corse effettuate con qualsiasi modalità di acquisizione;

- Ambiente (percentuale di veicoli ecologici):

$$Ambiente = \left(\frac{TAXI, eco}{VEIC} \right) \cdot 100$$

dove:

TAXI,eco = numero di vetture del parco veicolare a basso impatto ambientale (ad es. ibride, elettriche, a idrogeno);

VEIC = numero totale veicoli adibiti al trasporto taxi.

81. Indicatori e standard di qualità sono rivisti e adeguati alle nuove esigenze dell'utenza con periodicità indicativamente non superiore a 5 anni.

Carta della qualità e altri strumenti digitali di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio

82. Ai fini della tutela del principio della trasparenza delle tariffe, sono evidenziate nella Carta di qualità, e in altri strumenti digitali, tutti gli obblighi in capo al tassista, i riferimenti e le modalità per presentare reclamo, l'elenco delle associazioni dei consumatori e rispettivi recapiti e, in generale, tutte le condizioni che disciplinano le modalità di erogazione del servizio, misurate anche tramite appositi indicatori, come quelli di cui al precedente punto 80, come previste nel Regolamento.
83. La Carta della qualità è opportunamente pubblicizzata sul sito *web* del SC e nell'ambito di altri strumenti di comunicazione anche digitali con l'utenza.

Monitoraggio e indagini sulla qualità del servizio

84. Il sistema di monitoraggio adottato dal SC comprende la valutazione di indicatori e standard di qualità, anche ai fini dell'adempimento degli obblighi di legge in materia di miglioramento della qualità del servizio

di cui all'art. 6, comma 1, lettera g) del d.l. 223/2006, che prevede l'istituzione del Comitato permanente di monitoraggio del servizio taxi per favorire la regolarità e l'efficienza nell'espletamento del servizio ed orientarlo costantemente verso la domanda effettiva.

85. Per misurare la qualità percepita dagli utenti ai fini di una migliore programmazione del servizio o dell'applicazione di eventuali meccanismi di incentivo o premio ai tassisti, è ormai consolidato il ricorso a indagini di *customer satisfaction* (ICS), rivolte agli utenti potenziali o effettivi del servizio. Tali indagini vengono svolte secondo idonei criteri metodologici atti a conferire piena significatività in termini statistici e nel rispetto dei principi di pubblicità e trasparenza, di coerenza ed esaustività della metodologia di indagine, di qualificazione e imparzialità del soggetto incaricato della rilevazione, di omogeneità dei criteri e metodi utilizzati e della coerenza e integrabilità del sistema di indagine. Le ICS permettono di studiare anche la tipologia e la soddisfazione dei clienti, le caratteristiche e lo scopo dei viaggi, le motivazioni nell'utilizzare o meno il servizio.
86. Il SC effettua le ICS (nei Comuni con popolazione superiore a 100.000 abitanti) con frequenza periodica (di norma, una volta all'anno) e ne monitora gli esiti, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, al fine del miglioramento della qualità percepita da parte dei fruitori del servizio.
87. Si ritiene utile elencare di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo e in coerenza con gli indicatori di qualità sopra elencati, gli aspetti più rilevanti per valutare la qualità del servizio reso e che potrebbero essere inseriti nei questionari da sottoporre all'utenza:
- tempo di attesa della vettura dopo la chiamata (da differenziare, eventualmente, rispetto alle diverse modalità di chiamata/acquisizione della corsa);
 - coerenza prezzo della corsa con le informazioni disponibili prima e durante la corsa (da tariffario);
 - adeguatezza, nel suo complesso, della temperatura a bordo veicolo durante il viaggio;
 - presenza e corretta applicazione degli sconti;
 - presenza ed effettiva attivazione del tassametro;
 - presenza e corretta applicazione delle tariffe predeterminate su percorsi predefiniti;
 - presenza e corretta applicazione delle tariffe condivise/*sharing*;
 - disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico (POS, Bancomat, carte di credito e applicazioni digitali);
 - coerente individuazione ed esecuzione del percorso (tempo/km) anche in considerazione di eventuali vincoli esterni, o di imprevisti durante la marcia non riconducibili alla responsabilità del tassista;
 - livello di comunicazione (rapporti con il cliente, efficienza degli strumenti di comunicazione, utilizzo delle lingue straniere);
 - aspetti relazionali e *customer-experience* (gentilezza, cordialità, affidabilità, comportamento di guida dell'operatore taxi);
 - rispetto dell'ambiente (tipologia di alimentazione del veicolo);
 - integrità interni ed esterno veicolo, decoro, pulizia interna ed esterna del veicolo;
 - idoneità del mezzo di trasporto rispetto alle esigenze richieste (ad es. trasporto animali, bagagli ingombranti, n. di persone a bordo);
 - risposta alle aspettative (capacità di capire esigenze specifiche e trasformarle in offerta di servizio)
 - adeguatezza dell'informazione a bordo veicolo e sui canali di informazione utilizzati (ad es. presenza Carta della qualità, tariffario, modalità presentazione reclami).

Il Regolamento disciplina le forme di collaborazione da parte degli operatori (tassisti, associazioni, organismi che gestiscono l'intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo di piattaforme tecnologiche) al buon funzionamento del monitoraggio.

88. I SC disciplinano le modalità (anche automatiche) di svolgimento dell'attività di monitoraggio e verifica della qualità (erogata e percepita) da prevedere con cadenza periodica e che può avvalersi di controlli e ispezioni a campione, tenendo anche in considerazione le informazioni derivanti da reclami e segnalazioni pervenuti da parte degli utenti. I comuni con meno di 100.000 abitanti possono valutare l'utilizzo di un sistema semplificato, senza calcolare gli indicatori descritti nelle precedenti Linee guida, oppure adottandone un sottoinsieme. L'attività di monitoraggio può avvalersi, altresì, delle informazioni e dei dati raccolti dagli organismi che gestiscono l'intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo di piattaforme tecnologiche, come da punto 32 *"Monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e di offerta)"*. Gli esiti dell'attività di verifica sulla qualità percepita dagli utenti (effettuata tramite ispezioni/indagini/esame dei reclami) vengono collegati al sistema sanzionatorio vigente definito dall'Ente e declinati opportunamente nel Regolamento.

Servizi di connettività

89. Nel rinviare alle indicazioni fornite nella Parte II relativa all'organizzazione del servizio in tema di servizi di intermediazione tra domanda e offerta del servizio mediante piattaforme tecnologiche, i nuovi sistemi di connettività assumono rilevanza anche rispetto alla qualità del servizio in quanto strumenti idonei a semplificare l'incontro tra domanda e offerta del servizio e a ottimizzare l'acquisizione della chiamata, attraverso la geolocalizzazione.
90. I nuovi sistemi di connettività consentono al consumatore, mediante l'utilizzo di un dispositivo mobile (*smartphone* o *tablet*), di accedere agevolmente alle nuove modalità di offerta dei servizi di chiamata, prenotazione e pagamento e, oltre ad aumentare la trasparenza grazie alla comunicazione preventiva della tariffa applicabile, permettono di valutare il servizio reso, tramite feedback.
91. Inoltre, tali sistemi di connettività hanno un impatto positivo sia per la qualità del servizio offerto agli utenti, sia per le attività degli stessi operatori, in quanto migliorano la distribuzione del servizio sul territorio e riducono i tempi di attesa del passeggero, che disporrà di più strumenti per raggiungere l'intera offerta del servizio.
92. La raccolta dei dati favorita dall'impiego delle nuove tecnologie consente inoltre ai SC di effettuare analisi finalizzate al monitoraggio del servizio ai fini del miglioramento qualitativo dello stesso, di cui al precedente paragrafo.

Concorso per l'assegnazione delle licenze

93. Con riferimento ai bandi di concorso per l'assegnazione di licenze, la modalità del concorso pubblico per titoli ed esami è quella che maggiormente garantisce i principi di trasparenza e imparzialità della procedura e la qualità del servizio offerto. I SC, pertanto, dovrebbero prevedere nei propri atti normativi il rilascio mediante tale tipologia di concorso.
94. Con riferimento specificatamente alle materie d'esame, l'articolo 37, comma 2, lett. m), punto 4, del d.l. 201/2011 ha previsto, quali fattori atti a migliorare la qualità di offerta del servizio, l'individuazione di 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. Nel Regolamento possono essere previsti periodici

corsi di aggiornamento su tali materie, finalizzati al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

95. A tale proposito, si ritiene opportuno che nei bandi di concorso sia prevista come obbligatoria la conoscenza della lingua inglese ad un livello base. Tra le materie oggetto d'esame si evidenzia l'opportunità che siano contemplate anche: la conoscenza del Regolamento e della normativa di settore, i luoghi di maggiore interesse turistico, la capacità di gestire le applicazioni di navigazione, la conoscenza delle tecniche di primo soccorso e delle norme comportamentali in caso di incidente. La conoscenza di una seconda lingua straniera potrebbe essere valutata come titolo preferenziale, soprattutto con riferimento ad aree geografiche ad elevata vocazione turistica o limitrofe ai confini nazionali.

Sostenibilità ambientale e caratteristiche dei veicoli

96. Ai sensi dell'art. 37, comma 2, lettera m), n. 4) del d.l. 201/2011, i Comuni sono tenuti a contribuire al miglioramento della qualità del servizio pure *“favorendo gli investimenti in nuove tecnologie per l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio”* medesimo.
97. Ai fini di cui sopra, dovranno essere favorite politiche di incentivazione volte allo sviluppo di flotte di veicoli a basso impatto ambientale.
98. 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* (benzina/metano e benzina/gpl);
 - la presenza, nei bandi per l'assegnazione di nuove licenze, di condizioni di esclusione delle vetture abilitate al servizio taxi non ecocompatibili;
 - la presenza nei bandi di criteri di aggiudicazione che incentivino gli operatori ad utilizzare vetture ecocompatibili;
 - 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 ecocompatibile;
 - 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.

Parte V – Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente

99. Le variabili/I dati da sottoporre a monitoraggio da parte del SC (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:

Offerta di servizio taxi

- Numero totale di **corse** effettuate, differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo) con relative **percorse chilometriche, durata e relativi elementi economici (costi sostenuti dagli operatori, tariffe effettivamente applicate, ecc.)**;
- 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 percorso tra l'orario richiesto dall'utente per la corsa e l'orario di arrivo della vettura taxi presso il punto di prelievo concordato);
- **tempo di ritardo del taxi** (tempo in minuti percorso 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 intermediazione, allo stallo, "in transito");
- 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);
- 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).

Domanda di servizio taxi e customer care

- 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** ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio (tramite chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app) **inevase** (respinte per indisponibilità taxi) suddivise per cause (laddove pertinente);
- 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 **passengeri trasportati** con e senza bagaglio al seguito;
- numero di passeggeri trasportati in modalità condivisa "sharing" con e senza bagaglio al seguito;
- numero di **ricieste 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;
- numero di **reclami** raccolti dal previsto **Ufficio del Comune**.

100. I dati elementari sopra elencati possono essere segmentati/aggiagati in base a:

- i. fasce orarie previste dal tariffario;
- ii. turni di servizio;
- iii. giorni della settimana/tipologie di giorni (feriale, festivo, sciopero);
- iv. periodi dell'anno (alta, media e bassa stagione)⁶;
- 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.

101. La raccolta dei dati elementari e le aggregazioni proposte sono funzionali alla definizione, da parte del SC, degli indicatori di qualità (parte IV), nonché almeno dei seguenti indicatori funzionali alla determinazione degli altri aspetti definitivi del servizio taxi (contingente, turni, organizzazione del servizio, tariffe):

- percorrenze chilometriche medie per fasce orarie previste dal tariffario;
- durata media delle corse;
- numero medio di vetture taxi effettivamente in servizio per ora e per fascia oraria;
- numero medio di passeggeri per corsa (*load factor*);
- numero medio di corse effettuate per vettura taxi.

⁶ Da definire dal SC in base alle caratteristiche del Comune/bacino di riferimento.

Parte VI - Indagini periodiche dell'Autorità

102. Al fine di consentire l'espletamento delle funzioni di competenza dell'Autorità in materia di monitoraggio e verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani, ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011, l'Autorità ha effettuato nel corso degli anni periodici monitoraggi dei servizi taxi (e N.C.C.) i cui esiti sono stati pubblicati nei Rapporti annuali sulla propria attività presentati al Parlamento, unitamente ad analisi di *benchmark* internazionali, nonché reperibili sul sito dell'Autorità nella sezione dedicata alla banca dati trasporti (<https://bdt.autorita-trasporti.it/>). Le informazioni ivi presenti possono essere già utilmente impiegate dai SC ai fini dell'adeguamento del servizio taxi nei diversi aspetti (contingente, organizzazione, tariffe e qualità).