

Parere al Comune di Rio sul regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici non di linea per il trasporto di persone mediante autoservizi e natanti, 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 21 aprile 2022

premessi che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Rio (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 713 del 19/01/2022 (prot. ART n. 733/2022 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 al nuovo schema di regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici non di linea per il trasporto di persone mediante autoservizi e natanti (di seguito: schema di regolamento), a seguito della fusione degli estinti comuni di Rio nell'Elba e di Rio Marina;
- successivamente a tale richiesta, si è avviata una fase di interlocuzione, nel corso della quale il Comune, riscontrando le richieste istruttorie formulate dagli Uffici con nota prot. n. 2556/2022 dell'8 febbraio 2022, ha integrato la documentazione prodotta con la nota di cui al prot. n. 3857 del 30/03/2022, acquisita in pari data al prot. ART n. 5959/2022 (di seguito: nota di riscontro o nota n. 5959/2022). Nel corso di tale fase interlocutoria, il Comune ha fornito specifici chiarimenti, in particolare, relativamente ai seguenti aspetti:
 - specificazione delle licenze abilitate appositamente per l'utilizzo di veicoli attrezzati per il trasporto di persone a mobilità ridotta (di seguito: PMR);
 - informazioni sull'organizzazione del servizio con riferimento all'attivazione di servizi di tipo collettivo (c.d. "taxi sharing");
 - previsione di turnazioni integrative ai sensi dell'art. 6 del d.l. 223/2006;
 - periodicità delle indagini di *customer satisfaction* previste dall'art. 46, punto 6 del Regolamento, nonché gli strumenti adottati per garantire la regolarità e l'efficienza dell'espletamento del servizio (ad esempio, l'istituzione del comitato permanente di monitoraggio ex art. 6, comma 1, lettera g) del d.l. 223/2006);

esaminata la documentazione trasmessa, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici e regolatori

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea del 15 gennaio 1992, n. 21 (di seguito: legge quadro), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inerente la gestione del servizio; detta legge, per la prestazione del servizio di taxi, prevede il rilascio della licenza da parte delle Amministrazioni Comunali attraverso un bando di pubblico concorso (art. 8).

In base alla suddetta normativa, in particolare, le Regioni individuano i criteri cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti sull'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea. I Comuni, con propri regolamenti, individuano: il numero e tipo di veicoli da adibire al servizio, le modalità per lo svolgimento del servizio, i criteri per la determinazione delle tariffe, i requisiti e le condizioni per il rilascio della licenza.

Con il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale), il legislatore è intervenuto al fine di rafforzare la concorrenza nell'ambito del servizio taxi, in particolare per quanto riguarda l'accesso al mercato e la determinazione delle tariffe, assicurando nel contempo una maggiore efficienza del servizio e livello qualitativo dello stesso. In particolare, l'art. 6 reca una serie di puntuali disposizioni poste *"Al fine di assicurare per il servizio di taxi il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all'esercizio del diritto degli utenti alla mobilità, in conformità al principio comunitario di libera concorrenza ed a quello di libertà di circolazione delle persone e dei servizi, nonché la funzionalità e l'efficienza del medesimo servizio adeguati ai fini della mobilità urbana [...]"*.

Successivamente, il legislatore è nuovamente intervenuto sul settore del servizio taxi. In particolare, l'art. 37 del sopra citato d.l. n. 201/2011, nell'istituire l'Autorità di regolazione dei trasporti, ha attribuito alla stessa specifiche competenze in materia, tra cui:

- il monitoraggio e la verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.);
- il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.), sulla base dei principi di seguito riportati:
 - l'incremento del numero delle licenze, ove ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dalla Autorità per confronto nell'ambito di realtà europee comparabili, a seguito di un'istruttoria sui costi-benefici anche ambientali, in relazione a comprovate ed oggettive esigenze di mobilità ed alle caratteristiche demografiche e territoriali;
 - una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda e in numero proporzionato alle esigenze dell'utenza, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi ad uso collettivo o altre forme;
 - una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe, la possibilità di una loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori, prevedendo la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal comune per percorsi prestabiliti;
 - il miglioramento della qualità di offerta del servizio, individuando criteri mirati ad ampliare la formazione professionale degli operatori con particolare riferimento alla sicurezza stradale e alla conoscenza delle lingue straniere, nonché alla conoscenza della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore, favorendo gli investimenti in nuove tecnologie per l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio e adottando la carta dei servizi a livello regionale;
- la possibilità di ricorrere al tribunale amministrativo regionale del Lazio "con riferimento alla disciplina di cui alla lettera m)" sopra riportata (art. 37, comma 2, lett. n), d.l. n. 201/2011 cit.).

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 sito *web* istituzionale dell'Autorità, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che in qualsiasi modo limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii)* vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano a coloro che aderiscono a tali servizi di rivolgersi anche ad altri intermediari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse intermedie da altre imprese.

Recentemente, è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022, la Comunicazione della Commissione concernente un trasporto locale di passeggeri su richiesta (taxi e veicoli a noleggio con conducente) ben funzionante e sostenibile, 2022/C 62/01. Con la Comunicazione la Commissione UE ha formulato raccomandazioni relative alla regolamentazione dei servizi di taxi (e NCC), al fine di garantire ai cittadini una mobilità locale adeguata e sicura, migliorare la sostenibilità del settore e promuovere gli obiettivi del *Green Deal* europeo e della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. Ha inoltre chiarito la necessità che le misure messe in atto dagli Stati membri (compresi sia i governi e i legislatori nazionali sia le autorità regionali e locali) per regolamentare i taxi e i servizi di noleggio con conducente siano conformi alle libertà fondamentali che sono alla base del mercato unico. La Comunicazione, più specificamente, contiene raccomandazioni in relazione, in particolare, ai temi di efficienza del servizio, di accesso a una mobilità adeguata e di sostenibilità del settore, di sostenibilità ambientale e di sfruttamento dei vantaggi offerti dalla digitalizzazione.

Infine, l'Autorità in data 23 marzo 2022, con la delibera n. 46/2022 ha adottato le linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali (di seguito: Linee guida). In particolare, l'obiettivo del menzionato documento è quello di fornire, anche attraverso indicazioni di carattere metodologico, uno strumento a supporto dei soggetti competenti ai fini della predisposizione di schemi di atti da adottare in materia di servizio taxi, sui quali è acquisito il parere preventivo dell'Autorità, nonché indicazioni per la determinazione del contingente, per l'organizzazione del servizio – considerando anche le piattaforme tecnologiche per l'intermediazione tra la domanda e l'offerta –, per il monitoraggio della qualità del medesimo anche attraverso la predisposizione della carta della qualità e/o di indagini di *customer satisfaction*, e criteri per la determinazione delle tariffe orientate al costo di produzione del servizio.

II. Osservazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo delineato nel paragrafo I, nei limiti delle informazioni e della documentazione forniti dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni e suggerimenti sullo schema di regolamento finalizzati a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio taxi 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, 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. In tale contesto, si deve sin da subito osservare che l'art. 1 dello schema di regolamento, nel riportare la normativa nazionale che definisce il servizio taxi, omette di citare l'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge n. 201/2011 che contiene i principi sulla base dei quali regioni e comuni sono tenuti ad adeguare il servizio, previo parere obbligatorio e preventivo dell'Autorità. **È pertanto necessario integrare in tal senso lo schema di regolamento.**

L'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni suddivise secondo le tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

1. contingente/incremento del numero delle licenze taxi (art. 37, comma 2, lett. m), numero 1 del d.l. n. 201/2011);
2. organizzazione del servizio taxi (art. 37, comma 2, lett. m), numero 2 del d.l. n. 201/2011);
3. struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del d.l. n. 201/2011);
4. miglioramento della qualità di offerta del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), numero 4, del d.l. n. 201/2011).

1. Contingente/incremento del numero di licenze - art. 37, comma 2, lett. m), numero 1, del decreto-legge 201/2011.

Lo schema di regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici non di linea per il trasporto di persone mediante autoservizi e natanti sul territorio del Comune di Rio, la cui adozione si è resa necessaria a seguito della fusione dei Comuni di Rio nell'Elba e di Rio Marina, prevede, all'art. 7, che in sede di prima applicazione del regolamento siano adibiti al servizio taxi n. 2 veicoli; attualmente risulta attiva, sul territorio comunale, soltanto una licenza, rilasciata in esito alla selezione pubblica effettuata dal Comune di Rio Marina nel 2015. Inoltre, all'art. 4 è prevista la competenza della Giunta comunale al *“rilascio di licenze/autorizzazioni temporanee connesse al maggior afflusso turistico ed al conseguente aumento della domanda di servizio di trasporto nei mesi estivi (da maggio a settembre) al fine di rendere operative tutte le licenze/autorizzazioni previste dal contingente”*.

In relazione al numero di licenze taxi e autorizzazioni NCC, l'art. 7, comma 2 prevede che il numero dei veicoli adibiti a servizio taxi e NCC possa essere modificato dal Consiglio Comunale, tenendo conto delle seguenti variabili: andamento della popolazione residente; presenza di centri culturali, sportivi, socio-sanitari e ricreativi; flussi turistici; andamento delle attività produttive (commercio, artigianato, industria e dei servizi pubblici); livello di offerta dei trasporti marittimi e del funzionamento dei servizi di linea.

Al riguardo, con riferimento alle analisi della domanda e dell'offerta di servizi taxi, le variabili individuate appaiono adeguate; ad ogni modo, considerato che il Comune potrebbe dover svolgere nel prossimo futuro tali analisi al fine di modificare il numero di veicoli da adibire al servizio taxi e di NCC rispetto a quanto individuato in sede di prima applicazione nello schema di regolamento, si anticipa quanto segue, anche per semplificare la futura istruttoria per il rilascio del parere (*supra*) qualora dalle analisi emerga la necessità di modificare il contingente. In particolare, nell'ambito delle analisi finalizzate a verificare l'adeguatezza dell'offerta di servizi taxi rispetto alla domanda di spostamenti, il Comune potrà valutare l'opportunità di adottare misure di flessibilità nell'organizzazione del servizio a contingente invariato oppure decidere per la variazione del contingente. Le misure a contingente invariato potranno riguardare modifiche nell'organizzazione del servizio, da adottare anche in via sperimentale per periodi di tempo limitati, quali l'attivazione di licenze temporanee o stagionali – particolarmente idonee nel caso di comuni a vocazione turistica per la necessità di affrontare adeguatamente i picchi di domanda che si registrano solo in alcuni periodi dell'anno in conseguenza delle presenze turistiche¹ –, la rimodulazione dei turni con turnazioni integrative e utilizzando i sostituti alla guida, l'attivazione del taxi ad uso collettivo. Nell'ambito delle analisi

¹ Cfr. Classificazione dei comuni in base alla densità turistica, ISTAT, gennaio 2022.

di adeguatezza dell'offerta del servizio (*supra*) si dovrà altresì tenere conto delle esigenze di mobilità delle PMR.

A tal proposito, oltre alle variabili indicate nello schema di regolamento e ai criteri previsti all'art. 4 della delibera del Consiglio regionale Toscana n. 131 del 1° marzo 1995 – avente ad oggetto l'approvazione dei criteri a cui i comuni debbono attenersi nella redazione dei regolamenti sull'esercizio dei servizi pubblici non di linea – si invita a considerare quanto rappresentato nelle Linee guida in materia di fattori di domanda e di offerta la cui valutazione, riferita – di norma – a un periodo prospettico di almeno 5 anni, consente di ottenere elementi per valutare il livello di adeguatezza dell'attuale offerta di taxi alla domanda, fermo restando la possibilità per i comuni con meno di 100.000 abitanti di svolgere analisi semplificate. Nel caso in cui, in esito alle analisi di domanda e di offerta, si opti per un adeguamento del contingente, le Linee guida prevedono che i comuni con meno di 100.000 abitanti 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 turistica), anche sulla base dei dati pubblicati dall'Autorità sul proprio sito web o nell'ambito del Rapporto annuale”*.

Ad ogni modo, in caso di modifica del contingente, la cui istruttoria dovrà essere sviluppata secondo le previsioni del punto 4 delle Linee guida (prevedendo anche il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori), si rammenta che il Comune dovrà richiedere il parere preventivo dell'Autorità ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), n. 1) del d.l. 201/2011.

Con riferimento al taxi ad uso collettivo, constatata l'assenza di un servizio di taxi *sharing* e considerato quanto evidenziato dal Comune nella nota di riscontro in merito alla motivazione della mancata attivazione – connessa alla sovrapposibilità rispetto all'effettuazione, esclusivamente nel periodo estivo, tramite la società *in house* Parco Minerario dell'Isola D'Elba S.r.l., di un servizio bus navetta gratuito che collega i centri abitati tra loro e con le spiagge del territorio – si osserva come *questo servizio presenti caratteristiche che lo rendono più simile ad un servizio di TPL di linea, per cui, anche considerando la frequenza delle corse non elevata, non si condivide il concetto di sostituibilità del servizio di navetta con il servizio taxi sharing*. Inoltre, la presenza di un modesto numero di licenze, di cui una sola attiva, potrebbe comportare – in generale – maggiori tempi di attesa nelle ore di punta o nelle stagioni turistiche, aspetto che potrebbe essere migliorato con l'abilitazione delle licenze al servizio collettivo.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, si invita pertanto il Comune a valutare l'opportunità di avviare una sperimentazione di tale tipologia di servizio, abilitando le licenze previste dallo schema di regolamento, anche solo in specifici periodi dell'anno (ad esempio, in estate)/fasce orarie della giornata (ad esempio, serale), con l'obiettivo di efficientare il servizio taxi e di incentivarne l'utilizzo da parte degli utenti, anche attraverso una struttura delle tariffe *sharing* in linea con i principi di cui al punto 72 delle Linee guida. In tal modo, il Comune potrà valutare la domanda di servizi taxi *sharing* e considerare l'opportunità di rendere permanenti, anche ampliandone la portata, le misure adottate in tal senso. Si rileva, inoltre, l'utilità di prevedere un sistema di monitoraggio periodico e sistematico dei dati di domanda e di offerta, anche semplificato in considerazione della dimensione del Comune di Rio, che permetta di rilevare le richieste di servizio in base ed i tempi di attesa per gli utenti in diverse ore del giorno, in diversi giorni della settimana e periodi dell'anno. Gli esiti del monitoraggio costituiscono elementi fondamentali sui quali basare le valutazioni del Comune in merito alla rispondenza dell'offerta di taxi alle esigenze di mobilità dell'area di riferimento.

Peraltro, anche in linea con quanto indicato all'art. 3 della sopra citata delibera del Consiglio regionale Toscana n. 131/1995 al fine di assicurare una gestione uniforme e coordinata dei servizi non di linea, e in considerazione della vocazione turistica sia del Comune di Rio, sia del più ampio contesto nel quale si colloca, si raccomanda di considerare la possibilità di promuovere, insieme ad altri comuni limitrofi, iniziative di aggregazione, individuando un bacino comprensoriale di traffico sovracomunale – che nel caso di specie potrebbe ricomprendere tutto il territorio isolano – al fine di perseguire la realizzazione di economie di scala nell'ambito della definizione del contingente taxi (punti 27-31 delle Linee guida). A tal proposito, sarebbe possibile ricorrere anche a forme dinamiche di attivazione dei bacini comprensoriali sovracomunali di servizi

taxi, qualora ritenuto preferibile, consentendo il servizio su aree sovracomunali in determinate fasce orarie e/o periodi dell'anno. Tali iniziative risultano particolarmente opportune laddove, in esito alle analisi di domanda, siano accertate interdipendenze in termini di fabbisogno di mobilità degli utenti tra più territori limitrofi e laddove la gestione dei servizi taxi possa in tal modo risultare più efficiente. Ai fini delle valutazioni per la definizione del contingente del bacino comprensoriale sovracomunale, occorre fare riferimento a quanto già richiamato sopra a riguardo.

In relazione alle esigenze delle PMR, lo schema di regolamento prevede due specifici articoli dedicati al trasporto di PMR. *In primis*, l'art. 8 prevede che tutti gli autoveicoli adibiti a servizio di autotrasporto pubblico non di linea siano idonei al trasporto dei supporti necessari alla mobilità delle PMR senza applicazione di alcun supplemento tariffario. In aggiunta, l'art. 44 specifica che il servizio taxi è accessibile a tale categoria di utenti e che rientra tra gli obblighi del tassista fornire tutta l'assistenza necessaria durante tutte le fasi del trasporto, ad esclusione dell'ipotesi in cui è riconosciuta come necessaria la presenza di un accompagnatore, rammentando nuovamente la gratuità del trasporto dei supporti necessari alle persone a mobilità ridotta.

Al riguardo, occorre che il Comune provveda, sulla base delle Linee guida (punto 25), a destinare almeno una licenza al soddisfacimento delle esigenze delle PMR, anche considerando la possibilità di attivare nuove licenze dedicate, ai sensi di quanto disposto all'art. 14, comma 2, della legge quadro. A tal proposito, in primo luogo, il Comune effettua opportune verifiche sull'offerta potenziale (punto 16 e seguenti delle Linee guida) anche sondando, attraverso una consultazione, la disponibilità dei titolari delle licenze vigenti ad abilitare le proprie licenze al trasporto PMR senza costi aggiuntivi per il Soggetto competente. A valle di tale consultazione, qualora emerga l'impossibilità di soddisfare le esigenze delle PMR nell'ambito delle licenze già attive, il Comune valuta l'opportunità di attivare nuove licenze dedicate alle PMR tenendo conto degli esiti delle analisi di domanda effettuate, con particolare riferimento alla domanda espressa dalle PMR, sia effettiva, sia potenziale – stimabile, ad esempio, considerando il numero di corse inevase per indisponibilità del servizio a causa dell'assenza di vetture adibite al trasporto PMR. Tali aspetti sono da ricomprendere nell'ambito dell'analisi per la definizione del contingente (*supra*), anche nel caso di istituzione di un bacino comprensoriale di traffico sovracomunale, prevedendo nell'organizzazione del servizio un'adeguata copertura in tutte le fasce orarie e in tutti i giorni della settimana.

2. Organizzazione del servizio – art. 37, comma 2, lett. m), numero 2, del decreto-legge 201/2011

Il servizio taxi nel Comune di Rio è attualmente esercito con una sola autovettura. La richiesta del servizio viene effettuata direttamente presso l'area di stazionamento, ai sensi dell'art. 29, comma 1 dello schema di regolamento, oppure mediante acquisizione della corsa in transito ai sensi del successivo 3° comma, mentre l'art. 28 prevede che il Responsabile del Servizio competente, previa delibera della Giunta Comunale, disciplini l'orario di lavoro del servizio taxi, fissando fasce diurne e notturne, distinguendo tra servizi feriali e festivi e tra servizio estivo ed invernale, oltre a determinare l'orario di servizio che ciascuna autovettura deve effettuare in ognuno dei periodi indicati.

Come peraltro già indicato nell'ambito del punto concernente il contingente, soprattutto nell'ottica di un'eventuale estensione del servizio taxi, si ritiene fondamentale segnalare l'esigenza di implementare un sistema di monitoraggio periodico e sistematico che, seppur semplificato, 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. Tale attività oggi è resa più semplice grazie allo sviluppo delle tecnologie innovative che permettono di raccogliere ed elaborare grandi quantità di dati, nonché alla luce di quanto previsto dai commi 3 e 7 dell'art. 29 dello schema di regolamento, in relazione all'accesso al servizio taxi.

Al riguardo, si valuta favorevolmente la previsione regolamentare per la quale l'accesso al servizio taxi può avvenire non solo nelle apposite aree di stazionamento, ma anche attraverso l'acquisizione della corsa in transito, mediante diversi canali, tra i quali le “applicazioni web” e, in generale, “sistemi innovativi, competitivi e aperti di interconnessione, offerti dal progresso tecnologico, tra utenti e titolari di licenza taxi”. Inoltre il comma 7 del medesimo articolo prosegue prevedendo che “Con riferimento a quanto indicato ai precedenti

commi 1 e 2, relativamente alla acquisizione della corsa mediante chiamata alle centrali radio-taxi, è vietata ogni clausola di esclusiva eventualmente contenuta negli atti che disciplinano i rapporti tra gli operatori di radiotaxi ed i tassisti aderenti, nella misura in cui tali atti dovessero vincolare il tassista a destinare tutta la propria capacità operativa, in termini di corse per turno, ad un singolo radiotaxi. Il tassista è pertanto libero di utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni e/o vincoli imposti dal Comune e/o dagli organismi che erogano il servizio radio taxi”.

In merito, si valutano positivamente le previsioni di cui al citato articolo, alla luce di quanto previsto dai punti 43 e 45 delle Linee guida. Si segnala, tuttavia, che il riferimento alla modalità di acquisizione della corsa *“mediante telefono personale”* di cui al comma 3, lettera b) dell’articolo dello schema di regolamento in esame, ove inteso quale contatto diretto tra tassista e cliente senza l’intermediazione di applicazioni *web* o altri sistemi innovativi di interconnessione, parrebbe porsi, in astratto, in contrasto con la recente giurisprudenza del TAR Toscana (sentenze n. 337/2022 e n. 339/2022 del 17 marzo 2022) che ha ritenuto tale modalità propria del servizio di noleggio con conducente e, in quanto tale, non utilizzabile nel servizio taxi. Fermo restando il carattere non definitivo delle suddette sentenze e ogni conseguente determinazione al riguardo, si invita comunque a valutare in concreto l’opportunità del mantenimento della previsione, posto che l’esiguo contingente previsto per il Comune di Rio differenzia sostanzialmente il caso oggi in esame rispetto a quello oggetto delle sopra menzionate sentenze.

Infine, l’attuale schema di regolamento non prevede turnazioni integrative ex art. 6, comma 1, lett. a) del D.L. n. 223/2006, soprattutto nelle fasce orarie più critiche come quelle notturne dove non esiste la disponibilità alternativa di mezzi pubblici, sul presupposto dell’assenza di esposti/lamentele da parte dell’utenza in merito alla mancanza di tale tipologia di servizio. In proposito si ritiene opportuno, anche attraverso l’implementazione del già menzionato sistema di monitoraggio periodico e sistematico, nonché tramite l’espletamento di indagini di *customer satisfaction*, verificare il permanere dell’assenza di particolari esigenze/criticità di domanda, soprattutto nelle fasce notturne, e valutare l’opportunità di introdurre le citate forme di flessibilità nell’organizzazione del servizio, anche mediante il ricorso a sostituti alla guida in possesso dei requisiti stabiliti all’articolo 6 della legge quadro.

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

All’art. 37, comma 1 dello schema di regolamento è indicato che le tariffe del servizio taxi sono fissate dalla Giunta comunale sentita la Commissione consultiva comunale, le cui competenze sono delineate dall’art. 52 del medesimo schema di regolamento, sulla base di determinati parametri (art. 37, comma 8): costo di manutenzione del veicolo, costo del personale di guida, costo per la disponibilità del veicolo, costo per spese assicurative.

Al riguardo, tra i parametri indicati ai fini della determinazione delle tariffe dal richiamato comma dell’art. 37 risulta un riferimento alle tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti; per la definizione di queste ultime si invita il Comune a considerare quanto indicato dalle Linee guida ai punti 65-70 prevedendone la specificazione nell’ambito della delibera di Giunta comunale per la fissazione delle tariffe. Al riguardo **è utile espungere** il riferimento dall’elenco dei parametri per la determinazione delle tariffe di cui al citato art. 37 comma 8 dello schema di regolamento e prevedere uno specifico comma per le tariffe predeterminate. In particolare, in merito alla determinazione delle tariffe predeterminate, **si richiama il punto 67 delle Linee guida, rammentando che esse dovranno essere più vantaggiose per l’utente rispetto ai prezzi ottenibili attraverso l’applicazione delle tariffe a consumo, e dovranno essere definite sulla base di apposite simulazioni e riguardare le tratte più frequentate e i luoghi maggiormente rilevanti del territorio comunale o sovracomunale.** In generale, ai fini della determinazione delle tariffe, si invita il Comune a tener conto di quanto previsto dalla parte III delle Linee guida, oltreché dall’art. 7 della delibera del Consiglio regionale Toscana n. 131/1995.

Sul punto si rammenta che anche in occasione della determinazione delle tariffe, prima della formale adozione del relativo provvedimento di approvazione da parte di codesto ente, dovrà essere richiesto specifico parere preventivo all'Autorità ai sensi dell'art. 37, comma 2, lettera m) del d.l. 201/2011. Si precisa, inoltre, che nell'ambito della relativa istruttoria dovranno essere adeguatamente coinvolti tutti i soggetti portatori di interessi come previsto dal punto 51 delle Linee guida.

Il comma 2 dell'art. 37 sancisce che con la stessa delibera sulla determinazione delle tariffe vengono altresì fissati i supplementi per il trasporto bagagli ed animali, ad esclusione del trasporto dei cani che accompagnano utenti non vedenti. In merito, si rammenta quanto previsto dal punto 62 delle Linee guida, in base alle quali è necessario che i supplementi siano limitati nel numero, correlati ad un oggettivo aumento dei costi o ad un maggior livello di prestazione del servizio.

Lo stesso comma prevede inoltre che *“le tariffe vengono annualmente aggiornate, sentito il parere della Commissione comunale consultiva”*. In proposito, si ricorda che l'aggiornamento periodico deve comunque essere tale da garantire il rispetto del principio di accessibilità del servizio taxi ed 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, nonché alla variazione della qualità del servizio erogato.

I successivi commi dello stesso articolo 37 prevedono rispettivamente che *“la determinazione del corrispettivo del trasporto deve essere sempre calcolata con tassametro omologato sulla base delle tariffe stabilite”* e che *“in nessun caso è ammessa la determinazione del corrispettivo del trasporto direttamente concordata tra l'utente e il vettore”*. Con particolare riguardo alla possibilità di applicare sconti da parte del singolo tassista, si osserva che **le tariffe stabilite in via amministrativa non sono da intendersi come importi fissi, ma come importi massimi, con la conseguenza che il prezzo del servizio è liberamente suscettibile di riduzione rispetto alla tariffa risultante dal tassametro e, pertanto, si rende necessario modificare l'art. 37, comma 4, nel senso indicato** anche in previsione di un ampliamento del contingente nel prossimo futuro.

Al comma 6 è prevista la pubblicazione del provvedimento della Giunta di adozione delle tariffe solamente sul B.U.R.T. per estratto. In proposito, al fine di rendere trasparente l'informazione sulle tariffe nei confronti degli utenti **si prescrive altresì di mettere in atto adeguate misure al fine di rendere disponibile l'informazione in coerenza con quanto previsto dal punto 57 e dalle Tabelle 1 e 2 del punto 80 delle Linee guida.**

Conforme ai principi espressi nelle Linee guida di garantire una più ampia accessibilità al servizio è l'iniziativa, prevista dal successivo comma 7 dell'art. 37, di prevedere sconti direttamente in tariffa pari al 20% per corse effettuate all'interno del territorio comunale da parte di soggetti ultrasessantacinquenni residenti nel comune di Rio, nonché per le corse richieste da PMR.

In relazione all'esposizione del tariffario, si rileva positivamente l'obbligo (art. 33) di esporre in modo ben visibile all'interno, nella parte posteriore del veicolo, un estratto del tariffario timbrato dall'Ufficio competente, in quattro lingue (italiano, inglese, francese e tedesco), contenente il numero della licenza, l'indirizzo e-mail e PEC, nonché il numero telefonico dell'Ufficio comunale a cui rivolgersi per eventuali reclami relativi alla prestazione del servizio; in merito si invita il Comune a valutare l'opportunità di realizzarne una versione fruibile da parte dei soggetti non vedenti o ipovedenti.

Si ritiene altresì opportuno che il Comune inserisca anche nello schema di regolamento il riferimento allo specifico ufficio cui gli utenti possono inviare reclami/segnalazioni e in generale ad attenersi nella redazione del tariffario ai principi e alle indicazioni espressi dalle Linee guida ai punti 52-59.

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

Lo schema di regolamento prevede una serie di strumenti utili ai fini del miglioramento della qualità del servizio taxi.

Innanzitutto, è da valutare positivamente l'istituzione, ai sensi dell'art. 6 dello schema di regolamento della Commissione consultiva comunale per l'esercizio del Servizio Pubblico di Trasporto non di linea, con specifiche competenze di vigilanza e consultive sull'esercizio del trasporto pubblico non di linea e sull'attuazione del regolamento.

In secondo luogo, l'art. 46 dello schema di regolamento prevede che il Comune di Rio e la Provincia di Livorno attivino con cadenza almeno annuale apposite rilevazioni presso i soggetti esercenti il servizio, nonché sondaggi di soddisfazione dell'utenza (indagini di *customer satisfaction*) presso la clientela tramite questionario, allegato allo schema di regolamento, concordato con le organizzazioni di categoria, al fine di misurare la qualità del servizio. A tal riguardo, è previsto che i soggetti esercenti sono tenuti a fornire al Comune e alla Provincia tutti i dati in loro possesso per le suddette valutazioni, nonché a collaborare con i menzionati enti per la realizzazione dei necessari sondaggi presso la clientela per la valutazione della percezione circa la qualità del servizio fruito.

Infine, l'ultimo comma del menzionato articolo prevede che il Comune promuova l'adozione, da parte delle organizzazioni di categoria del settore, di una carta dei servizi aggiornata ed applicata a partire dal 2023, ispirata ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. In merito all'aggiornamento della carta dei servizi, il regolamento non detta una specifica disciplina, per cui **si prescrive di modificare il comma citato in modo tale da prevedere un aggiornamento periodico, almeno quinquennale, della carta stessa, unitamente alla necessità che la stessa sia adeguatamente pubblicizzata sul sito web del soggetto competente e nell'ambito di altri strumenti di comunicazione anche digitali con l'utenza e comunque in coerenza anche con quanto previsto nelle Tabelle 1 e 2, punto 80 delle Linee guida.**

In relazione alla qualità del servizio, l'art. 33, comma 1, lett. j) prevede che i conducenti dei veicoli adibiti a servizi pubblici non di linea in servizio hanno l'obbligo di predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui il veicolo sia impossibilitato a portare a termine il trasporto dell'utente, per avaria o incidente. Al riguardo, **si prescrive di riformulare l'art. 33, comma 1, lett. j) in modo tale da prevedere che il tassista si adoperi a predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui il veicolo, per qualsiasi motivo, sia impossibilitato a portare a termine il trasporto dell'utente.**

In relazione agli strumenti di pagamento P.O.S., **si prescrive di modificare l'art. 33, comma 1, lett. k) in modo tale da includere, nell'ambito della strumentazione a bordo veicolo da mantenere in perfetta efficienza, oltre al riferimento al tassametro e al contachilometri, anche il riferimento al P.O.S.**

Inoltre, ai fini di una maggiore chiarezza espositiva degli obblighi degli esercenti il servizio taxi, di cui al sopracitato articolo, si invita a specificare, in una dedicata "lettera" dell'elenco, quanto già previsto all'art. 33, comma 1, lett. l) in relazione all'obbligatorietà della presenza a bordo di sistemi di pagamento P.O.S. con bancomat, carte di credito e altri mezzi digitali di pagamento e dell'obbligo per il tassista di accettare il pagamento tramite tali strumenti, oltre a prescrivere **di allineare l'elenco delle informazioni da fornire a bordo veicolo con le informazioni statiche di cui alla Tabella 2 del punto 80 delle Linee guida.**

In relazione ai contenuti del bando di concorso, l'art. 18 prevede la toponomastica comunale tra l'elenco delle materie oggetto di valutazione nelle prove d'esame. La previsione non sembra considerare l'evoluzione tecnologica con riferimento ai comuni sistemi di navigazione ormai integrati in molte autovetture o comunque la diffusione di sistemi di geolocalizzazione tramite *app*. Al riguardo, **si ritiene opportuno coniugare tale materia con la conoscenza dei luoghi di maggior interesse turistico, ai sensi del punto 95 delle Linee guida, tenuto conto della vocazione turistica del Comune di Rio.**

Infine, relativamente al tema della sostenibilità ambientale e alle caratteristiche dei veicoli, è da valutare positivamente la disposizione di cui all'art. 26 dello schema di regolamento, in base alla quale *"in caso di sostituzione dell'autovettura il titolare è obbligato ad adibire ai servizi taxi e N.C.C. veicoli a basso impatto ambientale..."*. Si segnala, in proposito, l'opportunità che, allo scopo di rendere la disposizione meno generica e prontamente adattabile alle innovazioni tecnologiche su tale fronte, l'individuazione delle specifiche classi ambientali delle autovetture considerate "a basso impatto ambientale" da adibire al servizio taxi venga

demandata ad un apposito provvedimento della Giunta comunale da aggiornare periodicamente, di norma almeno ogni 5 anni e che nei bandi per l'assegnazione delle licenze siano specificate le classi individuate nel provvedimento citato. Si invita, pertanto, ad integrare il testo dell'art. 26 in tal senso.

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

Torino, 21 aprile 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)