

Parere n. 21/2023

Parere al Comune di Chianciano Terme sul Regolamento del servizio taxi, reso dall’Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L’Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 26 ottobre 2023

premesso che:

- ha ricevuto dal Comune di Chianciano Terme (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 2023/10096 del 27 luglio 2023 (prot. ART n. 32751/2023 in pari data) la richiesta di parere preventivo 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, con riferimento allo schema di “*Regolamento del servizio taxi*” (di seguito: Regolamento);
- successivamente alla richiesta formale di parere è stata avviata una interlocuzione nel corso della quale il Comune ha ulteriormente integrato la documentazione prodotta, con nota del 26/09/2023 (acquisita al prot. ART n. 47737/2023), in risposta alla nota di richiesta integrazione del 08/08/2023 (prot. ART n. 35763/2023). La fase interlocutoria ha riguardato i seguenti aspetti:
 - gli eventuali strumenti adottati per verificare l’adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze di domanda;
 - gli esiti delle eventuali consultazioni e del monitoraggio del servizio;
 - carta della qualità (ove adottata);
 - il vigente tariffario.

Esaminati lo schema di Regolamento del servizio taxi, nonché l’ulteriore documentazione trasmessa, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Inquadramento giuridico

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla l. 15 gennaio 1992, n. 21 (Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inherente alla gestione del servizio; detta legge, per la prestazione del servizio 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 di questo, 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 “[a]l 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 [...]”.

In particolare, la lett. b) del medesimo articolo 6 consente agli enti competenti di bandire concorsi straordinari, ove la programmazione numerica manchi o non sia ritenuta idonea dal comune ad assicurare un livello di offerta adeguato, per il rilascio di nuove licenze ai soggetti in possesso dei requisiti stabiliti dall'articolo 6 della citata legge n. 21 del 1992.

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

- il monitoraggio e la verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.);
- il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.), sulla base dei principi di seguito riportati:
 1. 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;
 2. 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;
 3. 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;
 4. 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).

Ulteriori misure “*per far fronte alle carenze del sistema di trasporto taxi su gomma*” sono previste dall’articolo 3 del recente decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici), convertito, con modificazioni, dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136.

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 degli 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 intermediate da altre imprese.*

Nella Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea del 4 febbraio 2022 è stata pubblicata 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 concernenti, in particolare, l'efficienza del servizio, l'accesso a una mobilità adeguata e la sostenibilità del settore, la sostenibilità ambientale e lo 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), che recepiscono gli orientamenti dell'Autorità già espressi nell'Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea, nonché nella nota dell'Autorità del 16 luglio 2020 indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in merito all'uso dei sistemi di connettività via *web* e all'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi. 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 elementi 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 fornite dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni sullo schema di Regolamento, finalizzate a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti.

L'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni suddivise secondo le tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), numeri da 1 a 4, del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

1. contingente/incremento del numero delle licenze taxi;
2. organizzazione del servizio taxi;
3. struttura tariffaria;
4. miglioramento della qualità di offerta del servizio.

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

Il Regolamento del servizio taxi attualmente vigente, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 59 del 28 maggio 2009, non prevede il numero di licenze potenzialmente rilasciabili stabilendo che "la Giunta comunale [...] fissa il numero delle licenze in conformità con le direttive regionali e la necessità scaturente dal servizio alla cittadinanza". Attualmente, come specificato dal Comune di Chianciano Terme nella richiesta di parere, il numero di licenze previste è pari a 7 di cui solo 4 attive. Nel nuovo schema di Regolamento non sono presenti indicazioni circa la determinazione del contingente; in particolare, non è prevista una metodologia per il calcolo del fabbisogno (Punti da 1 a 18 Linee guida) – che può essere semplificata per i comuni di piccole dimensioni (Punti 3 e 17 Linee guida) – né indicatori minimi (presenza di *hub*, poli produttivi, flussi turistici e relativa evoluzione negli anni) e/o fattori di domanda e offerta di cui tener conto per il calcolo del contingente necessario.

Si rende necessario, pertanto, che il Comune preveda espressamente nel Regolamento le modalità di determinazione del contingente, mediante analisi in linea con quanto previsto nelle citate Linee guida (punti 9 e 16) effettuabili in forma semplificata. Ad esempio, ricorrendo 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 (punti 3 e 17).

Al riguardo, occorre che il Comune, nell'ambito delle analisi effettuate per la definizione del contingente, rilevi la domanda di servizi taxi espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR), sia effettiva che potenziale – stimabile, ad esempio, considerando il numero di corse inevase per indisponibilità del servizio o reclami pervenuti a causa dell'assenza del servizio taxi con veicoli appositamente attrezzati per le PMR, eventualmente anche considerando altri servizi di trasporto operanti nel territorio comunale (TPL, NCC ecc.) – e, in esito alle suddette analisi, provveda, sulla base delle Linee guida dell'Autorità (punto 25), a destinare una quota delle licenze da rilasciare per il soddisfacimento delle esigenze delle PMR.

È opportuno, inoltre, che il Regolamento preveda misure di flessibilità che agevolino un utilizzo più efficiente del contingente da attivare al fine 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 (punto 19 delle Linee guida). Al riguardo, tra le misure che possono essere utilizzate rientrano la rimodulazione dei turni, la concessione di licenze temporanee o stagionali e la disciplina del taxi sharing.

La disciplina legislativa dei primi due strumenti citati è stata oggetto di una recente revisione ad opera dell'art. 3 del d.l. 10 agosto 2023, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136.

Tale intervento, riguardo alla disciplina dei turni, ha abrogato l'art. 6, comma 1, lett. a) del d.l. n. 223/2006 e inserito i commi da 5-bis a 5-quater all'interno dell'art. 10 della legge 21/1992, semplificando la procedura amministrativa occorrente per avvalersi di sostituti alla guida in turnazioni orarie aggiuntive, con la previsione che i titolari di licenza presentino ai comuni *"entro il giorno precedente all'avvio del servizio con turnazione aggiuntiva, apposita comunicazione di inizio attività con allegata dichiarazione sostitutiva ai sensi del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, attestante la sussistenza dei requisiti di cui al comma 5 bis almeno il giorno precedente all'avvio del servizio nella turnazione integrativa"*.

Si rende necessario, pertanto, rivedere l'art. 19 e 30 dello schema di Regolamento apportando le modifiche necessarie per adeguarla alla novella legislativa.

Inoltre, riguardo alle licenze temporanee o stagionali, l'art. 3, comma 1, del d.l. 104/2023, consente ai comuni, in deroga al divieto di cumulo di cui all'art. 8, comma 2, secondo periodo, della legge n. 21/1992, di provvedere al rilascio, in via sperimentale, di licenze aggiuntive *"per fronteggiare lo straordinario incremento della domanda legato a grandi eventi o a eccezionali flussi di presenze turistiche"*. Dette licenze aggiuntive, *"il cui numero è determinato in proporzione alle esigenze dell'utenza"*, sono rilasciate - per un periodo massimo di 12 mesi, prorogabile per un massimo di altri 12 mesi - ai soggetti già titolari di licenza, che possono valorizzarle affidandole a terzi purché in possesso dei requisiti di cui all'articolo 6 della legge n. 21 del 1992, oppure gestendole in proprio, anche secondo le modalità previste dall'art. 10 della legge 21/1992 per la sostituzione alla guida. **È opportuno al riguardo inserire nel Regolamento la possibilità di utilizzare le licenze temporanee come previsto dalla nuova disposizione legislativa.**

Riguardo al taxi sharing, lo schema di regolamento prevede all'art. 35 che *"il servizio di taxi collettivo [...] ha un unico luogo di destinazione di tutti i passeggeri con l'obbligo per il tassista di effettuare il percorso più conveniente per gli utenti"* e l'art. 33 prevede una quota fissa aggiuntiva alla tariffa frazionata a persona. La disciplina delineata dal Regolamento, riguardante in particolare le modalità operative (art. 35) relative all'unica destinazione, non appare conforme alle più ampie indicazioni di cui punto 24 delle Linee guida dedicato al *taxi sharing*. **Al fine di incrementare l'utilizzo di tale strumento, che consente di ottimizzare l'utilizzo del parco autovetture taxi, con conseguente decongestionamento del traffico veicolare e connessi benefici in termini di sostenibilità ambientale e di riduzione dei costi a carico dei singoli passeggeri è necessario che l'art. 35 sia modificato adeguandone la disciplina alle Linee guida.**

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

Riguardo all'organizzazione del servizio si evidenzia, innanzitutto, la **necessità di prevedere 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** – anche semplificato in considerazione della dimensione del Comune di Chianciano Terme – che permetta di rilevare almeno le richieste di servizio inevase ed i tempi di attesa per gli utenti in diverse ore del giorno, in diversi giorni della settimana e periodi dell'anno (Punti 32-33 delle Linee guida). 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 (cooperative radio taxi) anche a mezzo piattaforme tecnologiche, e/o mediante verifiche presso gli stazionamenti. Poiché gli esiti del monitoraggio costituiscono elementi fondamentali sui quali basare le valutazioni in merito alla rispondenza dell'offerta di taxi alle esigenze di mobilità dell'area di riferimento, **si ritiene necessario che il Comune stabilisca, nell'ambito del sistema di monitoraggio sopra descritto, appositi obblighi di trasmissione periodica dei dati della domanda e dell'offerta, in capo ai soggetti detentori degli stessi, con previsione di sanzioni applicabili in caso di inottemperanza**. Il sistema di monitoraggio dovrebbe essere esteso anche ai controlli sulla corretta applicazione del sistema tariffario vigente, sul regolare funzionamento del tassametro e sull'adeguata esposizione del tariffario a bordo, da parte dei tassisti (punti 73-74 delle Linee guida). **A tal proposito, si raccomanda di introdurre nell'art. 32 dello schema di Regolamento una disposizione secondo la quale il tassametro deve mantenere in memoria, per un congruo periodo di tempo, i dati inerenti alle attività di gestione del servizio** (ad esempio data e ora

di inizio corsa, tempo di percorrenza, chilometri percorsi, costo totale corsa con supplementi) anche al fine di agevolare i controlli e le verifiche da parte del Comune sul rispetto delle norme Regolamentari a seguito di eventuali contestazioni o segnalazioni da parte degli utenti del servizio.

Per quanto riguarda l'acquisizione della corsa, l'art. 23, comma 1, lett. p), dello schema di Regolamento prevede il divieto per i conducenti di utilizzare apparecchiature telefoniche private e/o portatili per ricevere prenotazioni del servizio. **In proposito, è necessario rimuovere, o modificare, la disposizione regolamentare citata, in quanto si pone in contrasto con la possibilità di utilizzo delle piattaforme tecnologiche aperte, la cui attivazione, sviluppo e diffusione devono, invece, essere promossi dall'amministrazione comunale (punto 44 delle Linee guida).**

Nel corso della propria attività consultiva, l'Autorità ha più volte segnalato le criticità, sia sul piano della legittimità, sia sotto il profilo concorrenziale, scaturenti da discipline regolamentari o convenzionali che vincolano il tassista ad avvalersi di determinati canali (ad es. del servizio di radio-telefono gestito dalle cooperative o consorzi radio-taxi), senza peraltro prevedere, o addirittura in taluni casi espressamente escludendo, la possibilità di utilizzare altri sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di mobilità.

Sul tema è peraltro intervenuta anche la Commissione UE, che nella sopra citata Comunicazione 2022/C 62/01, al paragrafo A dedicato a "Sintesi storica e sviluppi recenti", ha affermato quanto segue: "*In linea generale le applicazioni di chiamata sugli smartphone hanno migliorato la qualità e l'efficienza delle modalità di erogazione dei servizi di taxi e NCC. La riduzione dei prezzi e la possibilità di prenotare NCC e taxi online grazie alle applicazioni che utilizzano i servizi di geolocalizzazione sono state accolte favorevolmente dagli utenti e hanno innescato un aumento della domanda*" e, al paragrafo D recante "La necessità di una regolamentazione del mercato" ha sostenuto che "[i] quadri normativi dovrebbero permettere di sfruttare appieno i vantaggi offerti dalla digitalizzazione e da altre tecnologie innovative, che porteranno ad aumenti di efficienza quali un miglior utilizzo del veicolo, tempi di attesa più brevi e la riduzione dei chilometri percorsi senza passeggeri a bordo".

In proposito, le modalità di acquisizione della corsa ammesse non sono oggetto di uno specifico articolo, ma si evincono dalla previsione dell'art. 29 rubricato "stazionamento dei veicoli adibiti al servizio taxi". È necessario che tale articolo, alla luce di quanto indicato ai punti 45-46 delle Linee guida, preveda una disposizione che espliciti, per gli esercenti il servizio taxi, la libertà di avvalersi di tutti i canali disponibili, incluse pertanto le applicazioni di chiamata sugli smartphone, senza limitazioni nell'ambito dei rapporti contrattuali con le aziende che offrono servizi di intermediazione e/o organismi associativi, prevedendo, al riguardo, il divieto di clausole di esclusiva.

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

Preliminarmente, si osserva che il Comune di Chianciano ha approvato in data 30 giugno 2023, con la deliberazione della Giunta comunale n.126/2023, l'adeguamento delle tariffe del servizio taxi senza richiedere parere preventivo all'Autorità. Per i prossimi adeguamenti si segnala la necessità che il Comune richieda espresso parere all'Autorità, potendo beneficiare delle indicazioni da quest'ultima fornite con le sopra citate Linee guida anche con riferimento al sistema tariffario.

Passando alle previsioni dello schema di Regolamento sul sistema tariffario del Comune, viene in rilievo l'art. 33. In particolare, il comma 1 di tale norma prevede che *"Le tariffe del servizio taxi, a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano, nonché i relativi supplementi, sono fissate in riferimento all'andamento dei costi del servizio e alla variazione del costo della vita"*. Tale previsione appare in linea con quanto previsto dal punto 48 delle Linee guida in merito alla metodologia per l'aggiornamento tariffario.

Riguardo alla frequenza di aggiornamento delle tariffe il successivo comma 2 del medesimo articolo prevede che *"le tariffe [...] sono definite entro il primo semestre di ogni anno"* su proposta delle associazioni di categoria più rappresentative, differenziandosi da quanto indicato dal punto 60 delle Linee guida in merito alla frequenza di aggiornamento. **Si invita, pertanto il comune a modificare l'art. 33, comma 2, dello schema di Regolamento ridefinendo la frequenza periodica di aggiornamento tariffario, che dovrebbe essere di norma pari a cinque anni, tenendo comunque conto della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi, e facendo salvi interventi di adeguamento dovuti a incrementi imprevedibili di particolare entità dei costi del servizio sopportati dagli operatori.**

Nel Regolamento non si disciplinano i supplementi tariffari (fatta eccezione per l'aggiornamento periodico dei relativi importi), sostanzialmente rinviando ogni decisione in merito agli atti della Giunta in materia tariffaria. A tale riguardo, **si prescrive di inserire nel Regolamento criteri che orientino l'attività dell'organo esecutivo, facendo riferimento al punto 62 delle Linee guida. È necessario in particolare che, in coerenza con i principi di semplificazione e di trasparenza, i supplementi previsti dalla Giunta siano limitati nel numero e correlati ad un oggettivo aumento di costi o ad un maggiore livello di prestazione del servizio.**

Lo schema di Regolamento non prevede la possibilità di introdurre tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti. Le tariffe predeterminate costituiscono per l'utente un chiaro elemento di trasparenza, definendo un costo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile per determinati percorsi, che garantisce una maggiore trasparenza del costo del servizio e rappresenta, pertanto, un elemento di maggior tutela dell'utente.

Il punto 67 delle Linee Guida prevede che tali tipologie di tariffe debbano risultare più vantaggiose per l'utente rispetto ai prezzi ottenibili tramite l'applicazione delle tariffe a tassametro e che, ai fini della fissazione dell'importo di ciascuna tariffa predeterminata, siano effettuate apposite simulazioni. Al fine di individuare i tragitti per i quali definire tariffe predeterminate occorre rilevare quali siano le tratte più frequentate e i luoghi maggiormente rilevanti o caratteristici del territorio comunale (punto 68 delle Linee guida); a titolo esemplificativo, costituiscono possibili percorsi sui quali prevedere tariffe predeterminate: stazione-ospedale, centro città-stazione ferroviaria.

L'istituzione di tariffe predeterminate, inoltre, contribuisce al miglioramento della percezione del servizio da parte dell'utente, sia perché aumenta la trasparenza sul costo che l'utente dovrà sostenere, sia perché, di norma, comporta un vantaggio economico stante la metodologia stessa con la quale le tariffe predeterminate sono definite (cfr. punto 67 delle Linee guida). **Si invita, pertanto l'Amministrazione a valutare di prevedere nel Regolamento l'introduzione di tariffe predeterminate (eventualmente anche nella forma delle tariffe massime garantite). Nel caso in cui l'Amministrazione comunale decida l'introduzione di tali tariffe, le più volte citate Linee guida (punti 65-70) prevedono una metodologia per la loro definizione.**

Lo schema di Regolamento non prevede, attualmente, la possibilità di agevolazioni per particolari categorie di utenti, in particolare nei confronti di specifiche fasce di popolazione (persone a mobilità ridotta, anziani

ecc.) in modo da realizzare una più compiuta ed effettiva garanzia dei principi di universalità del servizio e di accessibilità dei prezzi, che conformano la regolazione dei servizi pubblici (Cfr. Consiglio di Stato sez. I, 7 maggio 2019, n. 1389). A tal proposito, l'Amministrazione comunale, nell'ambito dell'interlocuzione citata in premessa, ha trasmesso un verbale della Commissione consultiva in cui si proponeva, tra l'altro, di introdurre un'agevolazione per le donne sole nelle ore notturne (dalle ore 20:00 alle ore 7:00). **Si ritiene opportuno che l'Amministrazione valuti di inserire direttamente nel Regolamento, oltre a quanto già oggetto di discussione, anche la previsione di ulteriori agevolazioni tra quelle previste dal punto 63 delle Linee guida.**

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. L'eventuale offerta di sconti sulle corse dovrà essere adeguatamente pubblicizzata, al fine di produrre dinamiche concorrenziali a vantaggio degli utenti (Punto 50 delle Linee guida). **Pertanto, è opportuno che nell'ambito dell'art. 33 sia reso evidente tale principio e si preveda la possibilità dei titolari di licenza di applicare sconti sulla tariffa a tassametro.**

Inoltre, considerato che i soggetti competenti dovrebbero favorire la possibilità di avvalersi di forme di flessibilità anche attraverso convenzioni o abbonamenti con soggetti terzi (imprese, enti, ecc.) **si suggerisce di integrare il citato articolo 33 con l'espressa previsione della possibilità, per i titolari di licenza e per gli organismi associativi, di stipulare convenzioni o forme di abbonamento con soggetti privati** (Punti 50 e 64 delle Linee guida).

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

Ai fini di un miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio, **è opportuno che il Regolamento stabilisca, anche rinviando ad un successivo provvedimento della Giunta comunale, standard di qualità misurabili, riguardanti sia i veicoli che i conducenti e che il Comune favorisca l'adozione della carta della qualità del servizio taxi (cfr. punto 79 delle Linee guida), nell'ambito della quale siano pubblicizzati i predetti standard e i livelli dei relativi indicatori raggiunti, rilevati periodicamente dal Comune anche mediante indagini di customer satisfaction.** Le rilevazioni periodiche del livello di qualità del servizio potranno anche costituire la base per il riconoscimento di una quota dell'aggiornamento tariffario.

In relazione ai contenuti del bando di concorso, la citata Comunicazione della Commissione Europea 2022/C 62/01, con riferimento ai requisiti necessari per il rilascio della licenza, raccomanda che essi siano semplici e limitati a quanto necessario alla fornitura del servizio di trasporto passeggeri rispecchiando *"le esigenze attuali, come per esempio la capacità di gestire le applicazioni di navigazione"*. Inoltre, con specifico riferimento alle materie d'esame, l'articolo 37, comma 2, lett. m), punto 4, del d.l. 201/2011 ha previsto, tra i fattori atti a migliorare la qualità di offerta del servizio, l'individuazione di criteri mirati ad ampliare la formazione professionale degli operatori, con particolare riguardo alla sicurezza stradale e alla conoscenza delle lingue straniere, nonché alla conoscenza della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore. **Pertanto, si raccomanda di integrare l'art. 13, comma 1, dello schema di Regolamento prevedendo come materie di esame obbligatorie la conoscenza della lingua inglese almeno ad un livello base, la capacità di gestire le applicazioni di navigazione, la conoscenza delle tecniche di primo soccorso (attualmente prevista soltanto come titolo preferenziale) e delle norme comportamentali in caso di**

incidente, mentre si invita a valutare l'opportunità di prevedere la conoscenza di una seconda lingua straniera come titolo preferenziale, tenuto conto dell'elevata vocazione turistica del Comune di Chianciano Terme (cfr. punti 94 e 95 delle Linee guida).

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 8 dello schema di Regolamento circa i requisiti degli aspiranti titolari di licenza ed in particolare alla necessità di *"essere proprietario o comunque avere la piena disponibilità (anche in leasing) del veicolo per il quale sarà rilasciata la licenza"*, si rende necessario integrare la disposizione con la previsione che la piena disponibilità del veicolo possa derivare anche da un contratto di noleggio a lungo termine (come prevede l'art. 8, comma 1, della legge 21/1992).

Inoltre, si rende necessario integrare il comma 4 del medesimo art. 8 dello schema di Regolamento prevedendo, anche riguardo al requisito di cui alla lett. i) del comma 1 (*"essere assicurato per la responsabilità civile nei confronti di persone o cose, compreso i terzi trasportati [...]"*) che è sufficiente l'impegno a soddisfare detto requisito prima dell'eventuale rilascio della licenza.

Si raccomanda, infine, di introdurre (o di prevedere che i bandi di concorso per l'assegnazione delle licenze dovranno contenere) specifici requisiti qualitativi, anche ambientali, riferiti ai veicoli che saranno destinati al servizio taxi, con conseguente inserimento, nei bandi di concorso, di condizioni di esclusione dei candidati non in possesso di vetture conformi ai criteri individuati, garantendo in tal modo la sostenibilità del parco auto di nuova introduzione (punto 98 delle Linee guida).

Riguardo agli impedimenti soggettivi previsti dall'art. 9 si invita ad aggiornare i riferimenti normativi elencati non più in vigore sostituendoli, ove necessario, con il corretto riferimento del d.lgs. 159/2011.

A tal proposito si invita ad aggiornare anche l'art. 25 relativo alle *"Caratteristiche di veicoli"*, prevedendo specifici requisiti delle autovetture adibite al servizio taxi anche in relazione alle tipologie di alimentazione e alle classi di emissione ammesse, al limite massimo di anni dall'immatricolazione (ad esempio 10), alla necessità di dotazione di sistema di climatizzazione e di sistemi di pagamento elettronici.

In relazione alle modalità di pagamento del servizio da parte degli utenti è necessario l'inserimento tra gli obblighi dei titolari di licenza (art. 29) dell'obbligo di accettazione dei pagamenti con carte di credito ed altre eventuali forme di pagamento alternative rispetto al contante, in conformità alla normativa vigente.

In relazione al tema della trasparenza, con particolare riguardo al contenuto e alla pubblicazione del tariffario, si rileva positivamente l'obbligo di esposizione del medesimo all'interno delle autovetture in modo ben visibile agli utenti (art. 33, comma 3); tuttavia è necessario prevederne l'esposizione almeno anche in lingua inglese (Punto 56 delle Linee guida). Inoltre, è necessario che sia prevista anche la pubblicazione sul sito web istituzionale comunale e presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: stazioni ferroviarie, autostazioni, moli di attracco dei traghetti e battelli, ospedali, tribunali, poli fieristici, uffici di informazione turistica, posteggi taxi e principali luoghi turistici (Punto 57 delle Linee guida).

Il tariffario deve essere redatto in modo da risultare di facile lettura e di immediata comprensione da parte degli utenti; inoltre, è necessario che il Regolamento preveda che il tariffario debba avere il seguente contenuto minimo: i) tutte le componenti del sistema tariffario vigente e tutte le tipologie di tariffe determinate dal Comune (tariffe urbane ed extraurbane, tariffe predeterminate, eventuali tariffe per il servizio taxi collettivo, supplementi, sconti ed esenzioni) – (punto 52 delle Linee guida); ii) la specificazione dell'eventuale esclusione dei pedaggi di qualsiasi natura (es. autostrada, traghetto, ecc.) (punto 53 delle

Linee guida); iii) **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** (punto 54 delle Linee guida); iv) **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) – (punto 55 delle Linee guida).

Sempre in relazione alle modalità di messa a disposizione delle informazioni all'utenza, **è necessario che in un'area dedicata nel sito web istituzionale del Comune siano pubblicate le informazioni sull'assetto organizzativo del servizio (Punti 41-42 delle Linee guida)**, all'interno di diverse sezioni riguardanti, rispettivamente, l'interazione tra l'amministrazione ed i tassisti e il rapporto con l'utenza. Nella sezione per l'utenza devono essere riportati il Regolamento e il tariffario vigenti, oltre alle informazioni necessarie per l'invio dei reclami. Inoltre, al fine di consentire la stima approssimativa del costo di una corsa taxi, è opportuno che nella medesima sezione sia pubblicata anche la spesa media relativa a corse per collegamenti tra punti strategici (ad esempio, tragitti tra stazione e ospedali, tra centro storico e centro fieristico) – (punto 58 Linee guida).

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

Torino, 26 ottobre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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