

**Parere al Comune di Civitavecchia sullo schema di Regolamento comunale per la disciplina dei servizi di trasporto pubblico non di linea taxi e noleggio di autovettura con conducente, 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 dell'8 maggio 2024

premesso che:

- ha ricevuto dal Comune di Civitavecchia (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 21525 del 27 febbraio 2024 (prot. ART n. 21525/2024 in pari data), successivamente integrata con nota prot. n. 0022972/2024 del 29 febbraio 2024 (prot. ART n. 22750 del 1° marzo 2024) 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 comunale per la disciplina dei servizi di trasporto pubblico non di linea taxi e noleggio di autovettura con conducente"* (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 3 aprile 2024 (acquisita al prot. ART n. 33254/2024) e nota del 19 aprile 2024 (acquisita al prot. ART n. 41080/2024), in risposta alla nota di richiesta integrazione del 18 marzo 2024 (prot. ART n. 28281/2024). La fase interlocutoria ha riguardato i seguenti aspetti:
  - o esiti delle consultazioni effettuate;
  - o attivazione delle applicazioni di intermediazione tra domanda e offerta;
  - o attuale assetto del servizio in relazione al rilascio di autorizzazioni temporanee e stagionali;
  - o operatività del servizio radio-taxi;
  - o esiti del monitoraggio di cui al punto 39 delle Linee guida;
  - o carta della qualità;
- l'Autorità ha già rilasciato al Comune di Civitavecchia i Pareri n. 4/2018 del 26/07/2018 sullo schema di regolamento comunale per l'esercizio dei servizi di trasporto pubblico non di linea e n. 6/2020 del 15/09/2020 in materia di adeguamento tariffario del servizio taxi;

esaminato lo schema di Regolamento, 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 inerente 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 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.

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.

Tenuto conto che, successivamente al rilascio dei precedenti pareri citati in premessa, sono state approvate le summenzionate Linee guida dell'Autorità, il presente parere viene reso sullo schema di regolamento nella sua interezza, e non soltanto sulle modifiche che il Comune intende apportare al testo di Regolamento vigente.

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.

Lo schema del Regolamento sottoposto al parere dell'Autorità modifica il Regolamento attualmente vigente approvato con delibera di Consiglio comunale n. 105 del 21/12/2018.

Si evidenzia, preliminarmente che il testo del Regolamento non riporta un quadro normativo completo nel quale siano citate tutte le disposizioni legislative che disciplinano il servizio taxi. **Si raccomanda di provvedere all'integrazione del contenuto dell'art. 58 ovvero all'introduzione di un nuovo articolo che includa anche l'indicazione dell'art. 37, comma 2, lett. m), disposizione ai sensi della quale si rilascia il presente parere.**

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

Ai fini della determinazione del contingente massimo l'art. 9 del Regolamento fa riferimento alle Linee guida dell'Autorità e definisce una serie di indicatori di cui tener conto nell'ambito della metodologia da utilizzare per la definizione della relativa consistenza numerica.

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.**

Il Regolamento all'art. 21, comma 2, lett. e) fa riferimento alla possibilità, in via sperimentale, per la Giunta comunale di *“individuare particolari forme di servizio all'utenza, da affiancare al normale servizio di taxi, al fine di offrire alla collettività maggiori vantaggi”* tra i quali il taxi *sharing*. La citata disposizione prevede anche le relative modalità applicative specificando che si potrà prevederne l'utilizzo *“per i più utenti diretti verso la medesima destinazione, o, eventualmente, verso destinazioni diverse collocate lungo la stessa direttrice”*.

È necessario che, in conformità ai pp. 24 e 71 delle Linee guida, venga precisato che il taxi *sharing* possa essere utilizzato anche nel caso in cui vi siano diversi luoghi di partenza. **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. 21, comma 2, lett. e) sia modificato adeguandone la disciplina alle Linee guida.** A tal proposito, **è opportuno che la disciplina del taxi *sharing***

**sia completata riguardo alle modalità di tariffazione prevista ricorrendo alle indicazioni dei punti 71 e 72 delle Linee guida.**

Con riferimento alla disciplina regolamentare in merito alla selezione degli aspiranti titolari di licenza si rendono necessarie alcune indicazioni riguardo ai requisiti per l'ammissione alla procedura selettiva e alla disciplina del concorso.

Riguardo ai requisiti previsti per il rilascio delle licenze si rileva una eccessiva genericità dei requisiti di idoneità morale nell'ambito degli impedimenti soggettivi di cui all'art. 12, comma 1, lett. a). Infatti, la disposizione richiamata nell'attuale formulazione prevede che: *"Costituiscono impedimenti soggettivi per il rilascio della licenza/autorizzazione: a. la mancanza di uno o più dei requisiti di idoneità morale di cui alla vigente normativa in materia con le eccezioni previste dalla stessa"*. **Trattandosi di una clausola escludente occorre prevedere con sufficiente precisione quali condizioni personali impediscano il rilascio del titolo.**

La medesima genericità è riscontrabile per i requisiti richiesti per le vetture adibite al servizio taxi. Infatti, l'art. 24, comma 1, lett. f), in proposito dispone che tali veicoli devono *"rientrare nei parametri corrispondenti ai modelli in commercio inclusi nella direttiva U.E. più restrittiva in materia di emissioni"*. **Al riguardo si suggerisce di prevedere le specifiche tipologie di alimentazione e le classi di emissione ammesse, indicandole direttamente nel Regolamento o eventualmente rinviando ad un atto della Giunta comunale che provvede periodicamente al relativo aggiornamento delle categorie individuate.**

Con riferimento alla disciplina del concorso, l'art. 13 prevede opportunamente che *"le licenze per l'esercizio del servizio taxi [...] sono assegnate, in seguito a pubblico concorso per titoli ed esami"*, elencando all'art. 14 alcune materie che dovranno essere inserite tra i contenuti del bando, salvo poi elencarne altre nell'ambito dell'art. 17 rubricato "Prove di esame". **Si ritiene necessario operare una razionalizzazione delle disposizioni relative alle materie di esame provvedendo a spostare le materie elencate all'art. 14 nell'art. 17, comma 2.** Inoltre, in tema di requisiti necessari per il rilascio della licenza la Comunicazione della Commissione Europea 2022/C 62/01 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"*. Pertanto, **si raccomanda di integrare le materie di esame con la previsione della capacità di gestire le applicazioni di navigazione** (cfr. punto 95 delle 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 Civitavecchia – **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), anche ai fini della valutazione di eventuali futuri incrementi del contingente attivo e/o programmato.** 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 del territorio comunale, **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. 27 dello schema di Regolamento una disposizione secondo la quale il tassametro deve mantenere in memoria, per un congruo periodo di tempo (da specificare nel Regolamento), 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.

Infine, si ritiene necessario che lo schema di Regolamento preveda anche 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**

L'art. 36, comma 1 del Regolamento prevede che l'adeguamento delle tariffe del servizio taxi avvenga con una frequenza biennale mirando, evidentemente, ad allineare con tempestività all'incremento del costo della vita le tariffe del servizio. Tuttavia, in proposito le LG al punto 61, prevedono che l'aggiornamento tariffario avvenga *“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”*. **Si invita, pertanto, ad allineare la frequenza di aggiornamento delle tariffe prevista dal citato articolo del Regolamento a quanto previsto dalle Linee guida.** Inoltre, sebbene il Regolamento preveda all'art. 36, comma 2, alcuni sconti rispetto alla tariffa *“qualora il servizio di trasporto venga reso a favore di una persona disabile che versi in situazione riconosciuta di gravità, ai sensi dell'art. 3 comma 3, della legge 5 febbraio n. 104”*, **è opportuno che siano previste direttamente nel citato comma anche riduzioni nei confronti di ulteriori specifiche fasce di popolazione** (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: persone a mobilità ridotta, donne sole in orario serale o accompagnate da minori, anziani), **selezionandone le casistiche tra quelle elencate al punto 63 delle Linee guida.** Inoltre, il riferimento normativo citato non riporta l'anno di approvazione della legge.

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

Riguardo al tema della qualità del servizio si rileva preliminarmente che, sebbene l'art. 56 stabilisca che la *“carta dei servizi – codice di comportamento” “definisce principi, criteri e modalità di erogazione del servizio taxi/n.c.c., stabilisce ed introduce standard di qualità verificabili, caratteristiche, tempi di intervento e di risposta, con specifica disciplina del monitoraggio qualitativo del servizio”*, il citato documento definisce in realtà principalmente le norme di comportamento ma non si definiscono *standard* di qualità misurabili,

riguardanti il servizio e i livelli dei relativi indicatori raggiunti, da rilevare periodicamente dal Comune anche mediante indagini di *customer satisfaction* (cfr. punti da 78 a 81 delle Linee guida). Si invita, pertanto ad adeguare il contenuto della carta della qualità a quanto previsto dalle Linee guida.

In relazione al tema della trasparenza, con particolare riguardo alla tipologia e alle modalità di pubblicazione delle informazioni utili all'utenza del servizio sono necessari alcune integrazioni al contenuto dello schema di Regolamento che riguardano in particolare il contenuto e la pubblicazione del tariffario. Riguardo al primo aspetto 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), ed in particolare 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).

Infine, in relazione ai contenuti del documento "Carta della qualità – Codice di comportamento", **si invita a**: i) **rivedere la formulazione dell'art. 13 da cui non risulta chiaro il riferimento agli eventuali maggiori costi connessi all'utilizzo dei "percorsi a scorrimento veloce"**; ii) **indicare il recapito telefonico ed email dell'ufficio indicato all'art. 10**; iii) **aggiornare l'indirizzo web del sito istituzionale del Comune indicato all'art. 23**.

\*\*\*\*\*

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

Torino, 8 maggio 2024

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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