

Parere al Comune di Trento sullo schema di Regolamento per il 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 6 febbraio 2025

premesso che:

- ha ricevuto dal Comune di Trento (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 369858 del 09/10/2024 (prot. ART n. 97742/2024 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, in riferimento alla modifica del Regolamento e all'incremento del contingente;
- con nota prot. ART n. 109582/2024 del 31/10/2024 si chiedevano chiarimenti in merito alle disposizioni normative ai sensi delle quali l'Ente intendesse procedere all'adeguamento del contingente (art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 2011/2011, ovvero art. 3, comma 2 del d.l. 104/2023);
- il Comune ha riscontrato la suddetta richiesta con nota prot. n. 469616 del 12/12/2024 (prot. ART n. 128524/2024 in pari data), comunicando il proprio intendimento di procedere all'incremento del contingente ai sensi dell'art. 3, comma 2, del d.l. 104/2023, determinando così l'avvio di due distinte istruttorie per il rilascio di altrettanti pareri: uno sull'adeguamento del Regolamento, qui definito, e uno, attualmente in corso di istruttoria, sul contributo per il rilascio delle nuove licenze mediante concorso straordinario;
- il Comune ha già ricevuto dall'Autorità il Parere n. 13/2023 del 3 agosto 2023 in merito al sistema tariffario;

esaminato lo schema di Regolamento trasmesso dal Comune, 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 puntuale 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 [...].” 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).

Riguardo a detta disciplina generale, il Consiglio di Stato - Prima Sezione consultiva ha statuito, nel recente parere n. 1427/2024 reso nell'adunanza del 9 ottobre 2024, che trattasi di *"una disciplina volta a riconoscere compiti e poteri incisivi in capo all'Autorità, in un settore che coinvolge interessi fondamentali dell'utenza, oltre che, in una prospettiva più ampia, l'interesse generale al funzionamento efficiente di un servizio che concorre a soddisfare un primario bisogno di mobilità"*.

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. Si evidenzia, al riguardo, che nel citato parere n. 1427/2024, il Consiglio di Stato - Prima Sezione consultiva, ha statuito che *"in quanto a carattere eccezionale, la disciplina del 2023 va interpretata in senso rigorosamente restrittivo, sicché deve considerarsi inciso il solo potere consultivo riconosciuto all'Autorità dal citato art. 37, co. 2, lett. m, secondo periodo, senza che possano considerarsi in alcun modo coinvolti il compito di monitoraggio e verifica di cui all'art. 37, co. 2, lett. m, primo periodo e la straordinaria legittimazione processuale di cui all'art. 37, co. 2, lett. n), esercitabile, pertanto, anche con riguardo agli atti adottati nella gestione della procedura concorsuale straordinaria, eccettuata la invocabilità dei principi di cui all'art. 37, co. 2, lett. m, secondo periodo, n. 1"*.

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 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.

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.

Da ultimo, la Corte costituzionale, intervenendo in materia di rilascio di autorizzazioni per l'espletamento del servizio di noleggio con conducente con osservazioni pure estendibili al servizio taxi, ha affermato che *«I servizi di autotrasporto non di linea (...) concorrono a dare «effettività» alla libertà di circolazione, «che è la condizione per l'esercizio di altri diritti» (sentenza n. 36 del 2024), per cui la forte carenza dell'offerta – che colloca l'Italia fra i Paesi europei meno attrezzati al riguardo, come risulta dai dati segnalati nell'opinio presentata dall'ANITRAV tanto nel presente giudizio quanto nel giudizio a quo – generata dal potere conformativo pubblico si è risolta in un grave disagio arrecato a intere fasce della popolazione e alle possibilità di sviluppo economico. Essa ha infatti innanzitutto danneggiato la popolazione anziana e fragile, che, soprattutto nelle metropoli, non è in grado di utilizzare (o anche semplicemente raggiungere) gli altri servizi di trasporto di linea, ma che ha stringenti necessità di mobilità che, in particolare, si manifestano in riferimento alle esigenze di cura. Ha compromesso le esigenze di accesso a una mobilità veloce, spesso indispensabile a chi viaggia per ragioni di lavoro. Ha recato danno al turismo e all'immagine internazionale dell'Italia, dal*

momento che l'insufficiente offerta di mobilità ha pregiudicato la possibilità di raggiungere agevolmente i luoghi di villeggiatura, come documentato dalla Regione Calabria nel giudizio a quo" (sentenza n. 137 del 2024).

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 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.

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. 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

Con riferimento al contingente fissato nello schema di Regolamento "fino a n. 48 (quarantotto) licenze", si rileva che la densità di taxi/10.000 abitanti relativa al cluster di appartenenza¹ risulta pari a 3,88. Con l'attuale contingente di 40 licenze il Comune di Trento si colloca al di sotto di tale valore mentre con il contingente programmato si collocherebbe poco al di sopra (4,04). Nell'ambito di tale valore programmato, il Comune intende assegnare n. 5 licenze con concorso straordinario, ai sensi dell'art. 3, comma 2, del d.l. n. 104/2023, che rientrano nel limite del 20% previsto della medesima disposizione, in deroga alla procedura di cui all'articolo 37, comma 2, lettera m), secondo periodo, del d.l. 201/2011 e ai principi di cui al numero 1) dell'art. 37, comma 2, lettera m). Pertanto, in prima analisi - in attesa degli ulteriori dati richiesti ai fini del rilascio del parere ex art. 3, comma 3, del d.l. 104/2023, relativi al numero in valore assoluto delle richieste di servizio taxi evase/inevase e alla produttività media mensile per mese dell'anno - il contingente previsto nello schema di Regolamento fino a 48 licenze appare congruo, anche tenuto conto che i confronti comparativi sono condizionati dalla carenza strutturale di taxi a livello nazionale. In ogni caso, si potrà procedere con eventuali opportuni correttivi sulla base delle ulteriori evidenze che pverranno dai dati del monitoraggio da avviare, su cui si forniscono nel successivo paragrafo apposite indicazioni.

Ai fini di rendere accessibile il servizio taxi anche alle persone a mobilità ridotta (PMR), l'art. 2, comma 7, dello schema di regolamento stabilisce che il Comune garantisca la copertura di una soglia minima di licenze taxi per PMR, individuata assumendo come riferimento i dati contenuti nell'indagine svolta periodicamente

¹ Il cluster individuato comprende 32 comuni, incluso Trento, con popolazione tra 100.000 e 250.000 abitanti.

dall'ISTAT relativa alle persone con limitazioni gravi nelle attività abitualmente svolte. Tale soluzione dovrebbe essere assunta quale soluzione temporanea nelle more di ulteriori approfondimenti. A tal proposito, si raccomanda che l'indicazione della quota di contingente per il soddisfacimento di tale tipologia di utenza sia ancorata ai dati reali emersi dal monitoraggio del servizio attraverso cui venga rilevata la domanda di servizi taxi espressa dalle PMR, effettiva e potenziale – stimabile, ad esempio, considerando il numero di corse in evase 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, sulla base delle Linee guida dell'Autorità (punto 25), si stabilisca la quota di contingente da destinare al soddisfacimento delle esigenze delle PMR. **Si invita, pertanto, a modificare il sopra citato articolo del Regolamento, prevedendo che nelle more delle rilevazioni e analisi sopra descritte la soglia minima espressamente dedicata al soddisfacimento delle esigenze delle PMR sarà determinata facendo riferimento agli indici ISTAT.**

L'art. 26-bis rubricato "Licenze aggiuntive" prevede misure di adeguamento del contingente mediante il rilascio di titoli temporanei nei casi di *"straordinario incremento della domanda legato a grandi eventi o a eccezionali flussi di presenze turistiche"* secondo le previsioni dell'art. 3, comma 1, del d.l. 104/2023. La disposizione richiamata, tuttavia, è applicabile esclusivamente *"Nelle more della cognizione dei dati riguardanti la consistenza dei titoli abilitativi relativi agli autoservizi pubblici non di linea, connessa all'attuazione del decreto di cui all'articolo 10-bis, comma 3, del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135"* e le relative licenze *"hanno [...] una durata comunque non superiore a dodici mesi, prorogabili per un massimo di ulteriori dodici mesi per esigenze di potenziamento del servizio emerse dalla cognizione dei dati di cui al primo periodo"*. Da ciò discendono l'impossibilità di ricorrervi *sine die* e la necessità di adottare anche soluzioni alternative, di carattere stabile, nel caso in cui si rilevi una carenza strutturale di licenze taxi, anche se ricorrente in determinati periodi dell'anno, in quanto connessa ad esempio a incrementi dell'utenza riconducibili a flussi turistici "standard" che rientrano nelle medie storiche. Ove sussista questa situazione, occorre procedere al rilascio di nuove licenze con validità illimitata, eventualmente modulandone il periodo di attivazione nel corso dell'anno (ad es. da aprile a settembre), previa acquisizione del parere preventivo dell'Autorità sulla quantificazione delle licenze che si intendono assegnare e sul relativo bando di concorso. **È opportuno che la possibilità di rilascio di licenze stagionali, di carattere stabile, sia espressamente prevista nel Regolamento al fine di procedere prontamente all'assegnazione di tali titoli nel caso si rilevino carenze di offerta strutturali, ma concentrate in determinati periodi dell'anno.**

Si segnala un'anomalia nella numerazione dei commi dell'art. 16 tra i quali non è presente il comma 3, peraltro richiamato dal comma 5.

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

Il Comune ha opportunamente disciplinato, all'art. 35-bis, il sistema di monitoraggio mediante il quale acquisire i dati necessari a garantire nel tempo la rispondenza dell'offerta del servizio alle comprovate e oggettive esigenze di mobilità relative all'area di riferimento. Si rileva, tuttavia, che tale disciplina, benché preveda l'acquisizione dei dati sulle chiamate evase/inevase e i tempi di attesa, non risulta completamente in linea con quanto previsto dal punto 32 delle Linee guida. Innanzitutto, si segnala che tali dati non sono direttamente nella disponibilità dei singoli titolari di licenza né necessariamente in quella degli *"organismi economici di appartenenza"*, ben potendo l'intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi essere

gestito da soggetti esterni con i quali i titolari di licenza abbiano stipulato appositi contratti. Pertanto, è necessario che il testo dell'art. 35-bis sia modificato prevedendo che l'obbligo di trasmissione dei dati di cui al punto 99 delle Linee guida, segmentati/aggregati come indicato al successivo punto 100, sia posto in capo sia ai titolari di licenza, sia a tutti i gestori dei sistemi di acquisizione delle corse, anche mediante numero telefonico o App per *smartphone*, che rendono disponibili i dati in questione con le modalità e le tempistiche stabilite con provvedimento comunale.

A tale scopo è necessario, inoltre, prevedere nell'ambito dell'art. 20 dedicato al tassametro, che tale strumento consenta la memorizzazione dei dati delle corse effettuate (ad esempio: data e ora di inizio corsa, tempo di percorrenza, chilometri percorsi, prezzo totale inclusi i supplementi) per un periodo adeguato, da specificare nella stessa disciplina, ai fini dell'acquisizione dei dati necessari al monitoraggio del servizio.

In relazione alle modalità di acquisizione della corsa l'art. 21 rubricato "Radio telefono" contiene alcune disposizioni che disciplinano tale modalità di acquisizione della corsa. Allo scopo di rendere più intellegibili le disposizioni del Regolamento anche da parte dell'utenza del servizio, è opportuno che sia introdotto un nuovo articolo nel quale siano elencate tutte le modalità di acquisizione della corsa, eventualmente rinviando ad altre disposizioni per la disciplina di dettaglio (ad esempio all'art. 27 "Stazionamento dei taxi"). È necessario che in tale articolo sia anche prevista la possibilità di acquisire la corsa mediante App per *smartphone*, possibilità attualmente non prevista dal testo regolamentare.

Nell'ambito della descrizione dei canali di acquisizione della corsa, cui si è fatto cenno, è necessario che sia introdotta anche una disposizione che espliciti, per gli esercenti il servizio taxi, la libertà di avvalersi di tutti i canali disponibili senza limitazioni nell'ambito dei rapporti contrattuali con le aziende che offrono servizi di intermediazione e/o organismi associativi, e che preveda, al riguardo, il divieto di clausole di esclusiva.

Riguardo alla previsione di misure di flessibilità, da attivare a contingente invariato, che permettono di ottimizzare la produttività del contingente, un'utile soluzione è rappresentata dal taxi *sharing*. Infatti, tale strumento consente di meglio fronteggiare i picchi di richiesta anche legati a eventi straordinari e di assicurare un servizio rispondente alla domanda di trasporto anche nelle ore notturne e/o nei giorni festivi. Lo schema di Regolamento fa cenno solo al taxi ad uso collettivo in funzione di integrazione dei servizi TPL. Tuttavia, si rileva l'opportunità che sia introdotta nel Regolamento una specifica disciplina in linea con quanto indicato al punto 24 delle Linee guida, anche al fine di promuovere un più ampio utilizzo di tale strumento, e di coglierne i relativi benefici, sia economici che ambientali, quali la riduzione dei costi a carico dei singoli passeggeri e il decongestionamento del traffico veicolare.

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

Con riferimento al tema tariffario il Regolamento ne detta la relativa disciplina all'art. 29. Il primo comma del citato articolo prevede che "La Giunta comunale, sentita la Commissione di cui all'articolo 3, stabilisce le tariffe ovvero i limiti minimi e massimi per la prestazione del servizio taxi, nonché le condizioni di trasporto". Al fine di incentivare il confronto concorrenziale tra gli operatori e promuovere iniziative tese a incrementare l'accessibilità economica del servizio, si invita a modificare il testo sopra citato prevedendo che la Giunta comunale stabilisca le tariffe massime del servizio, cosicché ai titolari di licenza sia consentito

di stabilire liberamente l'entità dello sconto eventualmente applicabile nell'ambito di apposite campagne di fidelizzazione e/o convenzioni rispetto alle tariffe massime stabilite dalla Giunta.

Inoltre, sebbene il Regolamento preveda al citato art. 29, comma 1, la possibilità di introduzione della “*taxi card prepagata con relativa riduzione dei costi per l'utente*” è opportuno che siano anche previste strutturali riduzioni tariffarie nei confronti di 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 da quelle elencate al punto 63 delle Linee guida. Le agevolazioni e gli sconti citati, infatti, consentono di ampliare la possibilità di accedere al servizio da parte di determinate tipologie di utenti rispondendo pienamente ai principi generali che devono regolare i servizi pubblici.

Nel caso in cui, recependo l'indicazione fornita nell'ambito del paragrafo relativo all'organizzazione del servizio, l'Amministrazione comunale introduca la possibilità di utilizzare il servizio in modalità *sharing*, è necessario che nell'ambito della disciplina del sistema tariffario ne siano stabilite le relative modalità di tariffazione secondo le indicazioni di cui ai punti 71 e 72 delle Linee guida.

Lo schema di regolamento non disciplina le tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, nonostante ne siano previste 6 nel tariffario attualmente vigente. Le tariffe predeterminate, definendo un prezzo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile da/per determinate località, garantiscono una maggiore trasparenza e rappresentano, 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 tassometro e fornisce indicazioni sulle modalità con le quali devono essere determinate. **È necessario, pertanto, che il Comune stabilisca nel Regolamento che le tariffe predeterminate siano definite con la metodologia illustrata ai punti 65-70 delle Linee guida e provveda, conseguentemente, a verificare la conformità ad essa del livello delle tariffe attualmente vigenti.**

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

Al fine di incentivare l'incremento del livello qualitativo del servizio il Punto 61 delle Linee Guida prevede che, oltre al meccanismo di rivalutazione monetaria, attualmente previsto dall'art. 29 del Regolamento, l'adeguamento delle tariffe può essere correlato anche al mutamento del livello di qualità del servizio, documentato, ad esempio, mediante indagini di *customer satisfaction* (previste nell'ambito dell'art. 35-bis), e/o risultante in esito a rilevazioni aventi ad oggetto aspetti di qualità erogata del servizio, riservando una quota dell'incremento tariffario massimo, determinato sulla base della rivalutazione delle tariffe all'inflazione, all'incremento qualitativo effettivamente rilevato dal soggetto competente (ad es. con il riconoscimento dell'80% dell'adeguamento inflattivo e del residuo 20% esclusivamente in caso di raggiungimento di specifici indicatori qualitativi). Pertanto, **al fine di promuovere il miglioramento qualitativo del servizio offerto, si invita l'Amministrazione a prevedere nella metodologia applicata per l'adeguamento delle tariffe la correlazione anche alla variazione del livello della qualità del servizio.**

A tal fine, **si suggerisce di procedere, quanto prima, ad avviare la procedura di adozione della Carta della qualità del servizio, nella quale indicare standard di qualità da utilizzare quali parametri di riferimento al fine di misurare il mutamento del livello di qualità del servizio. A tal proposito si rimanda ai punti 80 e 81 delle Linee Guida.**

Sempre ai fini di un miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio rilevano anche i requisiti delle

autovetture che risultano elencati all'art. 19 e 19-bis. È opportuno che in tali articoli sia prevista anche un'età massima dei veicoli che possono essere adibiti al servizio taxi (ad esempio 10 anni) e i requisiti ambientali minimi (ad esempio livello di emissioni di CO₂ in termini di g/km e/o la tipologia di alimentazione elettrica e/o ibrida ecc., attualmente previsti solo per le auto di nuova immissione in servizio), nonché la presenza dell'impianto di climatizzazione e la dotazione del POS.

Sul tema della trasparenza delle informazioni e delle tariffe del servizio, si rinvia a quanto già segnalato nell'ambito del Parere n. 13/2023, ribadendo l'invito all'introduzione di uno specifico articolo nel Regolamento sul tariffario che contenga tutte le informazioni utili agli utenti.

È inoltre 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). 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 prezzo 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 Trento e pubblicato sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 6 febbraio 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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