

Parere al Comune di Albenga sullo schema di regolamento per l'esercizio 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 (di seguito: Autorità), nella seduta dell'11 ottobre 2018 premesso che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Albenga (di seguito, anche: Comune), con nota del 26/7/2018 (prot. ART 6308/2018 del 26/7/2018), richiesta di parere preventivo ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, relativamente allo schema del nuovo Regolamento per l'esercizio del servizio taxi (di seguito, anche: schema di Regolamento), da approvare con successiva deliberazione del Consiglio Comunale;
- a seguito di tale richiesta, tra il Comune e l'Autorità è intercorsa la corrispondenza di cui alle note prot. ART 6588/2018 del 3/8/2018 e prot. ART 6885/2018 del 20/8/2018. In particolare, l'Autorità ha chiesto al Comune di fornire informazioni e/o dati relativamente ai seguenti aspetti:
 - licenze taxi e NCC attualmente in servizio, nonché criteri e metodologia di calcolo in base ai quali sono stati stabiliti i contingenti; eventuali procedure, in essere o di prossima attivazione, per l'adeguamento del contingente taxi;
 - eventuale previsione di istituzione di una commissione consultiva al cui interno sia riconosciuto un ruolo adeguato anche alle associazioni di utenti;
 - organizzazione del servizio taxi, con riferimento, ad esempio, a turni e orari, ubicazione posteggi, eventuali servizi di tipo "collettivo", attivazione di tratte/tariffe predeterminate;
 - eventuale adozione di applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l'interconnessione tra i passeggeri e i titolari di licenza, in aggiunta al tradizionale "radio taxi";
 - strumenti individuati e concretamente adottati a presidio della qualità del servizio (a titolo esemplificativo: età e tipologia di autoveicolo, carta della qualità del servizio taxi, sistemi di pagamento elettronici, attrezzaggio per trasporto disabili);
 - modalità e strumenti di monitoraggio e vigilanza individuati dall'amministrazione comunale in relazione alla corretta ed adeguata applicazione del sistema tariffario;

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

I. Profili giuridici e regolatori

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge 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 la gestione del servizio; detta legge, per la prestazione del servizio di taxi, prevede il rilascio della licenza da parte delle Amministrazioni Comunali attraverso un bando di pubblico concorso (art. 8).

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

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

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

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

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 la fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

II. Osservazioni dell'Autorità

Facendo, dunque, seguito alla richiesta di parere avanzata dal Comune di Albenga, avente specificamente ad oggetto lo schema di nuovo regolamento per l'esercizio del servizio taxi, finalizzato a sostituire il precedente regolamento del 1999, in attuazione delle nuove norme intervenute in tema di trasporti pubblici non di linea, alla luce del quadro normativo sopra delineato, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni riferite alle tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

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

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

L'organico potenziale dei veicoli adibiti al servizio taxi del Comune di Albenga è stato stabilito nel 1974 con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 33 del 27 luglio, e da allora non è mai stato modificato.

Il numero di licenze ammesse è pari a 13 unità ed attualmente ne sono operative 12. Né il Regolamento vigente, né lo schema di Regolamento prevedono il rilascio di autorizzazioni per lo svolgimento del servizio di NCC.

Lo schema di Regolamento, all'art. 5, conferma il numero di licenze potenziali attualmente previsto (pari a 13 unità). Non risulta che vi siano procedure di prossima attivazione per l'assegnazione della tredicesima licenza tramite bando pubblico. Sul punto, il Comune di Albenga riferisce che il territorio comunale è coperto da un efficiente servizio di bus di linea, con molteplici collegamenti nell'arco della giornata verso tutte le città limitrofe della regione nonché verso le zone più interne del territorio.

Occorre ancora evidenziare che la legge regionale Liguria, del 4 luglio 2007, n. 25 (Testo unico in materia di trasporto di persone mediante servizi pubblici non di linea), in particolare all'art. 18, impone ai comuni di determinare il numero delle licenze e delle autorizzazioni necessarie all'espletamento dei servizi pubblici non di linea tramite la definizione di una metodologia di calcolo del fabbisogno che tenga conto di alcune variabili socio-economico-territoriali. Ai sensi della stessa disposizione, i comuni possono pervenire a modifiche del numero dei suddetti titoli autorizzatori attraverso l'applicazione della metodologia di riferimento, in relazione a dimostrate variazioni di parametri caratteristici o a dimostrate particolari condizioni di organizzazione e di svolgimento dei servizi influenti sull'offerta; tale metodologia di calcolo è soggetta a verifica, anche attraverso indagini dirette, con periodicità almeno quadriennale.

Nel corso dell'istruttoria non è emerso se e come tale metodologia di calcolo sia stata applicata dal Comune nella definizione del contingente potenziale ed effettivo delle licenze taxi.

Alla luce di quanto sopra illustrato, si evidenzia quanto segue.

In primo luogo, per un più puntuale dimensionamento del servizio, **si ritiene necessario che il comune sviluppi una metodologia** che, oltre a basarsi sulle variabili socio-economico-territoriali correttamente indicate dalla legge regionale citata, stimi il numero complessivo di licenze in funzione del numero di veicoli per fascia

oraria necessari a soddisfare la domanda di spostamento, articolata in termini temporali e territoriali, considerando il sistema dei trasporti dell'area e i suoi assetti futuri anche con riguardo alle forme di mobilità innovativa.

In secondo luogo, si osserva che la domanda di servizi di trasporto non di linea, nelle località a spiccata vocazione turistico-balneare come Albenga, è fortemente caratterizzata da stagionalità, con una alta stagione di 3-4 mesi, da metà giugno a metà settembre. Ne consegue, che, soprattutto nel periodo di bassa stagione (ottobre-maggio), i taxi presenti nel comune potrebbero essere impiegati anche per l'espletamento di servizi sussidiari od integrativi dei servizi di linea, così come anche previsto all'art. 8 dello schema di Regolamento. In considerazione della citata vocazione turistica del comune, legata in particolare alla stagione estiva, si ritiene, peraltro, **opportuno che il nuovo Regolamento preveda anche la facoltà di istituire licenze temporanee**, maggiormente rispondenti ad un'articolazione temporale della domanda (picchi di domanda).

Nel caso in cui il comune decida di attivare dette licenze temporanee, ai fini della stima dei fabbisogni di domanda della stagione di punta, sarà necessario quantificare i principali indicatori di offerta del servizio taxi (n. di vetture taxi per abitanti residenti e per abitanti presenti - compresi turisti, n. di corse per intervallo temporale di riferimento, tempi medi di attesa per il servizio, ecc.), ponendo in particolare evidenza la relativa distribuzione spaziale (es. centro, frazioni, ecc.) e temporale (ore del giorno, giorni della settimana, periodi dell'anno), e l'analisi dei servizi di trasporto alternativi, con particolare riferimento ai collegamenti già esistenti.

Si evidenzia, infine, **l'utilità di rendere operativo un sistema di monitoraggio** finalizzato alla rilevazione automatica dei dati di presenza in servizio delle vetture taxi, delle percorrenze medie e dei tempi di attesa per gli utenti per un campione di corse rappresentative rispetto a diverse relazioni origine-destinazione nell'area e a diverse ore del giorno, giorni della settimana e periodi dell'anno. Ciò consentirebbe di valutare in maniera oggettiva l'adeguatezza dell'offerta esistente.

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

L'organizzazione territoriale del servizio taxi nel Comune di Albenga è basata su aree di stazionamento riservate ubicate in luogo pubblico, individuate dall'Amministrazione comunale, che definisce anche il numero di autovetture ammesse a sostarvi.

Le due aree di stazionamento principali sono ubicate in corrispondenza del centro città (Piazza del Popolo) e della stazione ferroviaria (Piazza Matteotti). Vi è poi un posteggio singolo all'interno del parcheggio dell'ospedale Santa Maria di Misericordia (spazio concesso dall'ASL) ed un posteggio stagionale nella zona delle discoteche (Via Michelangelo).

Come specificato all'art. 18, comma 3 dello schema di Regolamento, i taxi sostano nell'area di stazionamento disponendosi secondo l'ordine di arrivo, ed il conducente primo della fila è titolato a fornire la prestazione al richiedente (che può comunque scegliere il veicolo di suo gradimento). I turni garantiscono la copertura del servizio in orario diurno presso tali parcheggi, con servizio a chiamata in orario notturno.

Per quanto riguarda le modalità di richiesta di servizio, lo stesso art. 18 elenca le modalità consentite: oltre che negli stalli di sosta individuati e tramite richiesta diretta al tassista in transito (lettere a) e b), secondo comma, art. 18 cit.), è previsto che la corsa possa essere acquisita "anche mediante sistemi di chiamata diretta ovvero telefono cellulare, sistema di radiotaxi o numero unico gestito mediante piattaforma informatica o colonnina telefonica" (lettera c), secondo comma, art. 18 cit.).

Sul punto si osserva che la previsione di tali tassative modalità di richiesta del servizio appare limitativa in termini di innovazione ed efficienza del servizio in quanto condiziona la libera scelta del titolare di licenza. Quest'ultimo, infatti, deve essere lasciato libero di poter utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni/vincoli imposti dal Comune o, eventualmente, dagli organismi associativi dei tassisti che erogano il servizio di radio-taxi.

A tal proposito si evidenzia, in primo luogo, la necessità di vigilare affinché la disponibilità di servizi di radiotaxi erogati da tali organismi non comporti indebite imposizioni agli aderenti di acquisire le proprie corse esclusivamente tramite la cooperativa o il consorzio gestore del servizio. L'Autorità ha già infatti avuto occasione di

evidenziare che tali clausole, nel limitare l'incontro tra la domanda e l'offerta, restringono il confronto concorrenziale, con ripercussioni negative sui fruitori del servizio¹. Nello stesso senso si è espressa, di recente, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato².

In secondo luogo, si richiama anche quanto già l'Autorità ha avuto modo di osservare circa le criticità, sia sul piano della legittimità, sia sotto il profilo concorrenziale, scaturenti da una disciplina regolamentare che vincoli il tassista ad avvalersi del servizio di radio-telefono, senza peraltro prevedere la possibilità di utilizzare altri sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di mobilità³.

Sul punto si evidenzia, pertanto, la necessità di promuovere l'attivazione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi, intervenendo con le necessarie modifiche dello schema di Regolamento.

Riguardo alle tematiche organizzative, si evidenzia come il confronto fra amministrazione, organizzazioni di categorie ed utenti all'interno di una **commissione consultiva**, attualmente non presente, potrebbe favorire l'efficienza e l'efficacia del servizio. Pur nella consapevolezza che la legge regionale citata, all'art. 15, non ne prevede l'obbligatorietà, si ritiene pertanto di **evidenziare l'opportunità di una sua istituzione**.

Per quanto riguarda il **monitoraggio del servizio**, indispensabile sia per la programmazione a breve-medio termine del servizio (organizzazione turni), sia per la validazione ed aggiornamento del contingente, si evidenzia come l'utilizzo delle citate tecnologie innovative permetta di raccogliere grandi quantità di dati, la cui elaborazione è alla base di una sistematica attività di monitoraggio che, se opportunamente condotta, permette di programmare, gestire e valutare l'erogazione del servizio, in un'ottica di maggiore efficienza ed efficacia. **Si ritiene quindi fondamentale segnalare l'esigenza di implementare gradualmente tale sistema.**

Relativamente al tema delle sostituzioni⁴ e collaborazioni alla guida (art. 21 dello schema di Regolamento), si rileva che sono previste solo le sostituzioni temporanee e le collaborazioni familiari *ex-lege*, ma non le **turnazioni integrative con utilizzo di sostituti alla guida**; tale tipologia risulterebbe utile per le caratteristiche del Comune, al fine di soddisfare la domanda aggiuntiva in particolari periodi dell'anno, per cui se ne raccomanda l'inserimento nel Regolamento.

Infine, con riferimento al **taxi ad uso collettivo (taxi sharing)**, lo schema di Regolamento non ne prevede l'istituzione. Tenendo presente che tale modalità di erogazione del servizio viene incontro alle esigenze degli utenti che richiedono spostamenti agevolati a costi sostenibili verso la medesima destinazione o verso destinazioni diverse collocate lungo la stessa direttrice, **si segnala pertanto come opportuno almeno un periodo di sperimentazione, prevedendone l'istituzione nel Regolamento.**

¹ Si vedano l'Atto di segnalazione dell'Autorità 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; il Parere reso al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti sullo schema di decreto interministeriale, di cui all'art. 2, comma 3, del d.l. 40/2010, convertito, con modificazioni, dalla l. 73/2010, (n.12/2017); il Parere reso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato sui servizi di prenotazione del trasporto taxi di Roma e Milano oggetto dei procedimenti n. I801A e I801B del 18/1/2017 avviati per presunta violazione dell'art. 101 del TFUE o dell'art. 2 della legge n. 287/1990, (n. 13/2017). Sull'esito di tali procedimenti si rimanda alla nota successiva.

² Cfr. provvedimenti del 27 giugno 2018 con cui l'AGCM ha accertato che le clausole di esclusiva contenute negli atti che disciplinano i rapporti tra i principali operatori di radiotaxi attivi a Roma e a Milano e i tassisti aderenti, nella misura in cui vincolano ciascun tassista a destinare tutta la propria capacità operativa, in termini di corse per turno, ad un singolo radiotaxi, costituiscono reti di intese verticali restrittive della concorrenza in violazione dell'articolo 101 del TFUE.

³ Cfr. Parere rilasciato al Comune di Perugia n. 6/2018.

⁴ Il comma 1 dell'art. 21 dello schema di Regolamento richiama l'art. 19 della LR Liguria n. 25 /2007; tale articolo presenta una dicitura non conforme con quella attualmente prevista dall'art. 10 della legge n. 21/92, che è stato modificato dalla lettera c) del comma 2 dell'art. 36 del DL n. 1/2012, come sostituito dalla legge di conversione n. 27/2012.

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

Lo schema di Regolamento non contiene indicazioni specifiche riguardanti la struttura tariffaria, né fornisce i criteri per la determinazione delle tariffe, limitandosi a disporre che “le tariffe verranno determinate con provvedimento della Giunta Comunale” e che “fino ad eventuali successive modifiche, trovano applicazione le tariffe vigenti alla data di entrata in vigore del presente Regolamento”.

Sul punto si evidenzia, in primo luogo, che, in conformità a quanto previsto dall’art. 5, comma 1, lett. c) della legge quadro, e dall’art. 16 della legge regionale già citata, il Regolamento dovrà definire i suddetti criteri e la struttura tariffaria; pertanto, si ritiene necessario apportare le opportune modifiche allo schema di Regolamento. Inoltre, si segnala che l’eventuale variazione tariffaria dovrà commisurare le nuove tariffe proposte all’andamento dei costi sostenuti per l’erogazione del servizio di trasporto, sulla base della variazione del costo della vita e del livello di qualità del servizio erogata all’utenza, disciplinandone altresì frequenza di verifica e revisione nel rispetto della normativa vigente; si rammenta che il relativo schema di provvedimento dovrà essere oggetto di una nuova richiesta di parere all’Autorità, ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. n. 201/2011.

Si ritiene poi **necessario assicurare una corretta, trasparente e adeguata pubblicizzazione delle tariffe**, anche mediante l’istituzione del “tariffario” quale documento, sintetico e di immediata comprensione, inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto, tradotto almeno in lingua inglese, e pubblicizzato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nel sito *web* istituzionale del Comune, negli *hub* trasportistici (es. stazione ferroviaria), e punti di frequentazione turistica.

Si evidenzia, infine, l’opportunità di disciplinare le **tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti** – la cui possibile attivazione è prevista, peraltro, anche dalla legge regionale citata, all’art. 17, comma 3 – al fine di garantire maggiore tutela del passeggero, permettendo, altresì, una più agevole comunicazione delle stesse all’utenza e di rendere operativa **un’attività di monitoraggio e controllo per garantire la corretta ed adeguata applicazione del sistema tariffario**, dandone evidenza nel nuovo Regolamento.

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

Ai fini di un miglioramento della qualità del servizio offerto e allo scopo di garantire un trasporto taxi efficace ed efficiente, si ritiene necessario che lo **schema di Regolamento sia integrato con la carta della qualità del servizio taxi che contenga standard di qualità verificabili relativi al servizio erogato**, riguardanti sia veicoli che conducenti. Si reputa, inoltre, opportuno che il Comune preveda, nell’ambito dello schema di Regolamento, quanto segue:

- disciplina sistematica del monitoraggio qualitativo del servizio, effettuazione periodica di indagini di *customer satisfaction* e istituzione del Comitato permanente di monitoraggio;
- maggiore accessibilità dell’ufficio preposto al ricevimento di reclami (art. 29 dello schema di Regolamento), mediante indicazione della casella di posta elettronica, oltre al numero telefonico, opportunamente pubblicizzati nell’ambito del “tariffario” che andrà esposto in modo visibile sulla vettura;
- veicoli a basso impatto ambientale, presenza a bordo di impianto di condizionamento e di sistemi di pagamento P.O.S. con bancomat e carte di credito;
- la consegna al cliente che ne farà richiesta, di una ricevuta di pagamento contenente i seguenti dati: identificazione del taxi, data e orario della corsa, percorso effettuato e importo pagato.

Si riscontra, inoltre, che l’art. 12 dello schema di Regolamento “Concorso per l’assegnazione delle licenze” disciplina solo la tipologia del concorso pubblico per titoli (e non anche per esami); ai fini di un miglioramento dell’aspetto qualitativo relativamente ai criteri selettivi di accesso alla professione di tassista, si suggerisce di prevedere anche l’introduzione dell’esame. In quest’ultima auspicata ipotesi, si ritiene utile inserire un nuovo articolo che contempli le seguenti materie d’esame: la lingua inglese come obbligatoria e una seconda lingua straniera come titolo preferenziale, conoscenza del Regolamento e della normativa di settore, toponomastica

e luoghi di interesse turistico locali, applicazioni innovative ICT, tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente.

In linea con la diffusione delle nuove tecnologie digitali e coerentemente con quanto già indicato nell'ambito dell'organizzazione del servizio, si evidenzia, al fine di semplificare e facilitare l'accesso al servizio, l'opportunità dello sviluppo di sistemi di connettività, per accedere attraverso l'utilizzo di un dispositivo mobile (smartphone o tablet), ai servizi di chiamata, prenotazione e pagamento (anche anticipato per tratte con tariffe predeterminate e omnicomprendenti), con la possibilità di valutare il servizio reso (feedback).

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, per le quali il parere non può, allo stato, rendersi in senso favorevole, l'Autorità rimane disponibile ad esprimersi su un nuovo testo che recepisca almeno quanto indicato.

Il presente parere è trasmesso al Comune di Albenga e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Roma, 11 ottobre 2018

Il Presidente
Andrea Camanzi

Dichiaro che il presente documento informatico è copia conforme all'originale cartaceo ed è firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. n. 82/2005 e s.m.i.

Il Presidente
Andrea Camanzi