

Parere al Comune di Lucca sul regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici di trasporto non di linea, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), nella seduta del 19 novembre 2020

premessi che:

- l'Autorità ha ricevuto dal Comune di Lucca (di seguito, anche: Comune), con nota prot. 74787 dell'1/7/2020 (prot. ART n. 9535/2020 in pari data) re-inoltrata in data 13/7/2020 (prot. ART n. 10171/2020 in pari data), richiesta di parere preventivo ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con riferimento allo schema di regolamento comunale per l'esercizio dei servizi pubblici di trasporto non di linea, che aggiorna la disciplina anche a seguito del precedente Parere ART n. 7/2018 del 27/9/2018 reso dall'Autorità;
- successivamente a tale richiesta, si è avviata una fase di interlocuzione nel corso della quale il Comune ha integrato la documentazione prodotta includendo anche lo schema di delibera di approvazione del regolamento, con le seguenti note: prot. ART n. 11125/2020 del 29/7/2020, e prot. n. 127256 del 6/10/2020 (prot. ART n. 14548/2020 del 6/10/2020). Nel corso di tale fase interlocutoria, sono stati forniti specifici chiarimenti, in particolare, relativamente ai seguenti aspetti:
 - approfondimenti sulla tipologia di applicazione *web* e sul funzionamento del numero unico;
 - modalità di effettuazione delle attività di monitoraggio del servizio;
 - motivazioni riguardanti l'eliminazione dell'articolo dedicato ai requisiti per la partecipazione al bando, con particolare riferimento all'iscrizione al ruolo dei conducenti;

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. 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 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.

Infine, sulla materia, è, di recente, nuovamente intervenuto il legislatore: l'art. 49, comma 5 bis, del d.l. 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 12076/2020 (cd. Decreto Semplificazioni) ha modificato, infatti, l'art. 8, comma 1, della legge n. 21/1992, il quale nella sua nuova formulazione dispone che *"la licenza per l'esercizio del servizio di taxi e l'autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente sono rilasciate dalle amministrazioni comunali, attraverso bando di pubblico concorso, ai singoli che abbiano la proprietà o la disponibilità in leasing o ad uso noleggio a lungo termine del veicolo o natante, che possono gestirle in forma singola o associata"*.

II. Valutazioni 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 valutazioni finalizzate a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio sullo schema di regolamento 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 valutazioni suddivise secondo le 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

Con riferimento ai contenuti relativi al contingente, il Regolamento (Tabella A) conferma il numero di licenze potenziali attualmente previsto pari a 40 unità di cui n. 2 per il trasporto disabili con necessità di incarozzamento, ottemperando alla previsione della dotazione minima del 5% di taxi destinati al trasporto di utenti incarozzati, di cui all'art. 7, comma 5 lett. a) della l.r. Toscana n. 47/1991. Non risulta che vi siano procedure di prossima attivazione per la modifica di tale contingente.

L'art. 10 "La licenza e l'autorizzazione" prevede che con cadenza quinquennale venga verificato l'andamento dei servizi e proposta una eventuale integrazione del numero delle licenze. Relativamente a questo aspetto, oltre a fare riferimento ai criteri previsti all'art. 4 della delibera del Consiglio regionale Toscana n. 131 dell'1/3/1995 (avente ad oggetto l'approvazione dei criteri a cui i Comuni debbono attenersi nella redazione dei regolamenti sull'esercizio dei servizi pubblici non di linea), ai fini della determinazione del numero di veicoli da adibire al servizio taxi e di NCC e a tenere conto delle variabili socio-economico-territoriali correttamente indicate dalla delibera regionale citata, si evidenzia l'opportunità che in futuro il numero complessivo di licenze venga stimato 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. Inoltre, osservando che la domanda di servizi di trasporto non di linea, nelle località a spiccata vocazione turistica come Lucca, è fortemente caratterizzata da stagionalità, si invita a prevedere licenze temporanee, maggiormente rispondenti ad un'articolazione temporale della domanda (picchi di domanda).

Si rileva, inoltre, l'utilità di rendere operativo un sistema di monitoraggio finalizzato alla rilevazione automatica dei dati di presenza in servizio delle vetture taxi, delle chiamate perse 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.

In linea con quanto indicato all'art. 3 della sopra citata delibera n. 131/1995, al fine di assicurare una gestione uniforme e coordinata dei servizi non di linea e per rendere ancor più accessibile la città a turisti e visitatori, vista la sua spiccata vocazione turistica, si invita a considerare la possibilità di promuovere iniziative finalizzate alla creazione di un'area di bacino comprensoriale tra comuni, anche sedi di aeroporti, porti e stazioni ferroviarie (*hub trasportistici*); la gestione unificata dei servizi tra comuni limitrofi comprenderebbe un'offerta complessiva del trasporto non di linea, anche in termini di numerosità di licenze taxi ed autorizzazioni NCC e di nuove tariffe comprensoriali.

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

Secondo l'art. 32 dello schema di Regolamento, il servizio viene regolato da orari di turnazione, mediante l'approvazione del "piano generale del servizio taxi", che stabilisce il numero di veicoli necessari a garantire il servizio nelle fasce orarie e nelle diverse aree di stazionamento. L'art. 24 amplia opportunamente le modalità di acquisizione della corsa: oltre alle modalità classiche (presso gli stalli, su strada, tramite radiotaxi), sono previsti anche i sistemi innovativi e competitivi per l'interconnessione fra utenti e titolari di licenza. Sono inoltre vietate clausole di esclusiva eventualmente contenute negli atti che disciplinano i rapporti fra tassisti e radiotaxi, *"nella misura in cui tali atti dovessero vincolare il tassista a destinare la propria capacità operativa, in termini di corse per turno, ad ogni singolo radiotaxi"*. Si condivide pertanto la previsione per la quale il tassista è libero di utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse minimizzando i tempi di attesa, senza limitazioni/vincoli imposti dal Comune o, eventualmente, dagli organismi associativi dei tassisti che erogano il servizio di radio-taxi.

Per quanto riguarda il monitoraggio del servizio, già citato nel precedente paragrafo relativamente al tema della validazione ed aggiornamento del contingente, si osserva come esso sia indispensabile anche per la sua programmazione a breve-medio termine (organizzazione turni). Si evidenzia altresì come l'utilizzo delle 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 auspica pertanto che sia implementato gradualmente tale sistema acquisendo i dati e le informazioni sia da fonti direttamente gestite dal Comune, sia dai titolari di licenza e da qualsiasi altra fonte a questi collegata che li detenga, prevedendone le tempistiche e relative modalità di acquisizione.

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

Il sistema tariffario, disciplinato all'art. 29 dello schema di Regolamento, prevede che la Giunta comunale *"sentito il parere obbligatorio e vincolante della Commissione di cui all'art. 9"* delibera ogni due anni le tariffe del servizio. Al riguardo si osserva che la previsione di un parere *"vincolante"* sposta la potestà decisoria in materia di tariffe in capo ad una Commissione, cui la legge quadro n. 21/1994, art. 4, comma 4, attribuisce natura meramente consultiva, nella cui composizione risulta peraltro prevalente la componente della categoria dei tassisti rispetto a quella comunale, pur prevedendo la presenza di un rappresentante delle associazioni dei consumatori e un rappresentante delle associazioni che tutelano i diritti dei disabili. Pertanto, si prescrive al Comune di eliminare la vincolatività del parere.

La disposizione regolamentare prevede la commisurazione delle tariffe all'andamento dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio, risultanti a livello locale. Ai fini dell'aggiornamento delle nuove tariffe, sarà opportuno considerare tra le variabili anche la variazione del costo della vita e la qualità del servizio erogato.

Il comma 2 dell'art. 29, dispone che con Delibera della G.C. vengono individuate le zone urbane in cui applicare la tariffa a base multipla, i percorsi urbani prestabiliti nei quali applicare le tariffe predeterminate e le zone extraurbane in cui applicare la tariffa a base chilometrica. Considerando positivamente l'introduzione delle tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, nel rispetto di quanto previsto all'art. 13 comma 2 della legge n. 21/1992, si invita a riconsiderare la formulazione di tale disposizione in quanto le zone urbane e quelle extra-urbane essendo già delimitate dai confini territoriali non richiedono ulteriori specifiche.

L'art. 29 prevede l'istituzione del tariffario, che dovrà essere esposto in modo ben visibile a bordo ai sensi del comma 1, lett. g) dell'art. 25, definito quale *"documento sintetico inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto"*; il tariffario è tradotto in diverse lingue, pubblicizzato sul sito web istituzionale del Comune ed affisso presso la stazione ferroviaria, i punti di attrazione turistica e presso i poli fieristici. Sono previsti, inoltre, previa delibera di approvazione, supplementi (scatto alla partenza, trasporto di animali, servizio notturno e festivo), sconti per particolari fasce di utenti (sentito il parere della Commissione consultiva) ed eventuali tariffe differenziate da applicare nei Comuni limitrofi e non limitrofi. In relazione a tale ultima tipologia, si rileva l'opportunità di specificare meglio la possibilità di applicare eventuali limiti ai supplementi tariffari (non oltre il 30%) delle tariffe extra urbane, prendendo in considerazione anche l'art. 2, comma 3, secondo periodo dello schema di regolamento (*"L'inizio del servizio a richiesta dell'utente può avvenire anche all'interno dei Comuni limitrofi dove non venga esercitato il servizio taxi, previa la stipula di opportune convenzioni con gli Enti interessati"*), chiarendo nel contempo la circostanza che l'eventualità di tariffe differenziate extra-urbane potrà verificarsi solo nell'ambito di un'area comprensoriale, laddove istituita. E' opportuno, inoltre, introdurre la possibilità per gli operatori di applicare tariffe inferiori a quelle massime stabilite, anche mediante la definizione di convenzioni o abbonamenti.

Pur essendo prevista la gratuità del trasporto dei cani guida per non vedenti e dei supporti necessari alla mobilità di soggetti disabili (stampelle e simili) e carrozzelle pieghevoli, risultano tuttavia assenti le tariffe ridotte previste dall'art. 7, comma 5 lett. b) della l.r. Toscana n. 47/1991; si invita il Comune a tenere conto di tale previsione normativa in occasione del prossimo aggiornamento del sistema tariffario.

L'art. 6 *"Uso multiplo del taxi"* è stato opportunamente aggiornato introducendo la disciplina delle tariffe predeterminate e il servizio viene definito come *"la facoltà di più utenti, diretti verso la stessa destinazione o verso destinazioni diverse collocate lungo la stessa direttrice, di utilizzare contemporaneamente la stessa autovettura, con pagamento della quota di corrispettivo commisurata al tragitto effettuato da ciascun utente"* mediante l'uso del *"tassmetro multiutente"* che consente di calcolare il costo del viaggio per ogni singolo passeggero.

L'art. 30 prevede correttamente che il tassmetro, omologato e piombato ai sensi di legge e installato in modo da essere facilmente visibile, venga sottoposto a verifiche periodiche annuali per accertarne il regolare

funzionamento; risulta tuttavia assente il riferimento a una specifica attività di controllo sulla corretta applicazione del sistema tariffario, ad eccezione delle verifiche previste sulla funzionalità del tassametro; si invita, pertanto, il Comune a valutare di porre in essere adeguati sistemi di controllo.

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

In relazione all'aspetto qualitativo del servizio, si evidenzia che l'art. 3 "Caratteristiche e segni distintivi delle autovetture" è stato opportunamente integrato con la previsione di veicoli in servizio che non superino i 10 anni di età e che siano dotati di impianto di condizionamento. Per abbassare il livello di inquinamento dovuto ai gas di scarico, inoltre, è previsto che i taxi risultino "*rispondenti alle vigenti direttive CEE in materia di emissione di inquinanti*" e che siano "*alimentati con combustibili aventi bassa o nulla emissione di carichi inquinanti (GPL, metano o gasolio)*".

Per migliorare la fruibilità del servizio da parte delle persone con disabilità, oltre la presenza di taxi attrezzati che consentono di trasportare utenti disabili incarrozzati, l'art. 3 prevede opportunamente che tutte le autovetture taxi assicurino il trasporto dei supporti necessari alla mobilità (stampelle e simili) e carrozzelle pieghevoli.

L'art. 2 prevede che il Comune promuove l'introduzione di sistemi digitali finalizzati anche allo sviluppo di sistemi di pagamento *on-line* e l'art. 31 introduce "*l'uso di tecnologie innovative mirate al pagamento della corsa con bancomat e carta di credito*", al fine di ridurre i tempi di attesa per il cliente e di assicurare una diffusione capillare tempestiva dell'offerta di trasporto in tutto l'ambito urbano"; apprezzando l'introduzione di nuove forme di pagamento mediante l'installazione a bordo di terminali di pagamento POS o tramite App, si invita il Comune a prendere in considerazione la possibilità per l'utente di valutare il servizio reso.

Le caratteristiche che deve contenere il bando vengono descritte nell'art. 11 "Contenuti del bando e caratteri essenziali del concorso" e nell'art. 12 "Requisiti per la partecipazione al bando". Si rileva che tali articoli sono stati perfezionati con l'inserimento del concorso pubblico per titoli ed esami e i requisiti di partecipazione, tuttavia non si riscontra l'elencazione delle materie d'esame; si ritiene pertanto opportuno, anche in linea con quanto indicato dall'art. 10 della già citata delibera n. 131 dell'1/3/1995, prevedere nei prossimi bandi le seguenti materie: lingua inglese obbligatoria (e una seconda lingua come titolo preferenziale), conoscenza del Regolamento e della normativa di settore, toponomastica e luoghi di interesse turistico locali, tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente, conoscenza di base delle principali applicazioni informatiche.

Si evidenzia che l'art. 25 "Comportamento in servizio" prevede che il tassista esponga in modo ben visibile all'interno delle vetture il numero telefonico dell'ufficio comunale al quale rivolgersi per eventuali reclami sulla prestazione del servizio e che l'art. 8 "Reclami" è stato opportunamente integrato con la presenza a bordo del "tariffario" da esporre in modo visibile, insieme ai riferimenti dell'Ufficio Relazione con il Pubblico, competente per l'inoltro delle istanze. Nell'ottica di un miglioramento della qualità del servizio offerto e in linea con quanto indicato all'art. 8 della delibera n. 131 dell'1/3/1995 in riferimento ai comuni aventi valenza turistica, si invita a prevedere anche una casella di posta elettronica, oltre all'indirizzo e al numero di telefono, di tale ufficio e a tradurre tali informazioni almeno in lingua inglese.

In relazione al tema del monitoraggio, l'art. 9 attribuisce alla Commissione consultiva anche le funzioni del Comitato permanente di monitoraggio (di cui all'art. 6, comma 1, lett. g del d.l. n. 223/2006) e l'art. 10 prevede una verifica sull'andamento del servizio finalizzata alla valutazione di un eventuale incremento del numero delle licenze, ogni 5 anni (cfr. paragrafo 1). Per monitorare in maniera adeguata l'andamento complessivo del servizio, tuttavia, occorre prevedere una sistematica e costante attività di monitoraggio, da attuare con cadenza annuale o almeno biennale. Tale attività dovrà basarsi sull'elaborazione dei dati che vengono raccolti automaticamente, utilizzando le tecnologie innovative, al fine di ottimizzare la programmazione a breve-medio termine del servizio (organizzazione turni) e di valutare l'incremento del numero delle licenze, come

già indicato nei paragrafi 1 e 2; si invita, inoltre, ad effettuare periodiche indagini di *customer satisfaction* e ad utilizzare i dati relativi ai servizi di chiamata, prenotazione e pagamento, per valutare il livello qualitativo di erogazione del servizio. Si rileva l'opportunità, quindi, di prevedere l'attivazione di una specifica attività di monitoraggio sistematico del servizio, con cadenza almeno biennale, utilizzando sia i dati quali-quantitativi provenienti dai nuovi sistemi digitali che mettono in contatto utenti/operatori, sia quelli risultanti da indagini di *customer satisfaction*, da effettuarsi periodicamente.

Ai fini della raccolta dei dati mediante i sistemi di connettività e per condividerli, su richiesta, con l'Autorità, si ritiene opportuno l'utilizzo dei seguenti indicatori: numero di corse effettuate, percorrenze chilometriche, durata media delle corse, classificazione delle destinazioni, tempi medi di attesa per il servizio, numero di chiamate/richieste ricevute dagli utenti, numero dei veicoli-ora per le diverse fasce orarie e periodi dell'anno, numero di passeggeri trasportati con e senza bagaglio al seguito per il servizio ordinario e servizio sharing e caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti, se registrate in forma anonimizzata.

Si invita, inoltre, a prevedere la possibilità, in capo alla Commissione consultiva, di promuovere indagini conoscitive d'ufficio o su segnalazione degli utenti e a segnalare problematiche o proposte alla Commissione regionale consultiva, di cui all'art. 2 della l.r. Toscana n. 67/1993.

Infine, sempre in riferimento al miglioramento qualitativo del servizio, si valuta positivamente l'introduzione nell'art. 40 della "Carta dei servizi" che dovrà ispirarsi a "*principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia*"; è pertanto opportuno avviare il procedimento per l'adozione di tale documento, da condividere anche con le organizzazioni di categoria del settore, che dovrà contenere standard di qualità misurabili e verificabili relativi al servizio erogato, riguardanti sia i veicoli che i conducenti e definire principi, criteri e modalità di erogazione del servizio.

In conclusione, l'Autorità esprime parere favorevole sullo schema di regolamento sottoposto all'esame, condizionato all'adempimento della prescrizione ivi contenuta e con l'invito a dare seguito alle valutazioni espresse per migliorare ulteriormente l'efficacia e la qualità del servizio.

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

Torino, 19 novembre 2020

Il Presidente

Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.)