

Parere al Comune di Siena sullo schema di Regolamento per il servizio pubblico con autovetture da piazza per il trasporto di persone (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 27 marzo 2024

premessi che:

- ha ricevuto dal Comune di Siena (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 95188 del 5 dicembre 2023 (prot. ART n. 74965/2023 in pari data) la richiesta di parere preventivo ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con riferimento allo schema di *“Regolamento per il servizio pubblico con autovetture da piazza per il trasporto di persone (Taxi)”* (di seguito: Regolamento);
- successivamente alla richiesta formale di parere è stata avviata una interlocuzione nel corso della quale il Comune ha ulteriormente integrato la documentazione prodotta, con nota del 14/02/2024 (acquisita al prot. ART n. 17512/2024), in risposta alla nota di richiesta integrazione del 21/12/2023 (prot. ART n. 82102/2023). La fase interlocutoria ha riguardato i seguenti aspetti:
 - o le modifiche apportate al Regolamento vigente;
 - o gli esiti delle consultazioni e del monitoraggio svolto ai sensi del punto 39 delle Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali approvate con delibera ART n. 46/2022;
 - o la carta della qualità del servizio;
 - o elementi sull’attuale assetto del servizio;
- l’Autorità aveva rilasciato al Comune il Parere n. 1/2023 del 08/02/2023 sul bando di concorso pubblico per il rilascio di 3 licenze stagionali, che non risulta siano poi state bandite, nel quale si era evidenziata la necessità di una revisione complessiva della disciplina regolamentare vigente, in quanto non in linea con le novelle legislative e con gli sviluppi della giurisprudenza intervenuti, oltre che con le Linee guida dell’Autorità nel frattempo adottate. Nello stesso parere, il Comune era stato altresì invitato, per futuri adeguamenti del contingente, a strutturare un sistema di monitoraggio del servizio complessivo che preveda la rilevazione dei dati dai quali emerga il livello di adeguatezza dell’offerta di servizi non di linea rispetto alla domanda;

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 decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici), convertito, con modificazioni, dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136.

L'Autorità, con l'*“Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità”* del 21 maggio 2015, ha rappresentato l'esigenza di ulteriori modifiche alla disciplina del servizio taxi volte ad adeguare il quadro giuridico di riferimento al mutato contesto socio-economico in cui esso opera, a distanza, ormai, di molti anni dall'adozione della legge n. 21/1992, anche tenuto conto dei recenti cambiamenti connessi al diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo ai servizi di mobilità. In particolare, nel predetto Atto di segnalazione l'Autorità ha evidenziato, tra l'altro, l'opportunità di rivedere le disposizioni che regolano il servizio taxi, con riferimento all'adozione di misure finalizzate ad assicurare la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio e della qualità delle prestazioni alle esigenze di mobilità dei diversi contesti territoriali, richiamando l'attenzione sulla necessità di *“(…) dare attuazione [da parte degli Enti territoriali competenti] al criterio di cui al punto 2) dell'articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e consentire ai titolari di licenza maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda con turni flessibili, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come l'uso collettivo dei taxi”*. Nel medesimo Atto di segnalazione l'Autorità ha auspicato la revisione del concetto di territorialità, proponendo l'ampliamento dell'ambito di gestione dei servizi attualmente incardinato sulle aree comunali, rimettendo alle regioni l'individuazione dei bacini ottimali di gestione dei servizi di taxi e NCC in ragione della natura economica, culturale e turistica dei territori, nonché le funzioni inerenti alla fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che in qualsiasi modo limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la

diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii*) vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano a coloro che aderiscono a tali servizi di rivolgersi anche ad altri in diari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse in diate da altre imprese.

Nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022 è stata pubblicata la Comunicazione della Commissione concernente un trasporto locale di passeggeri su richiesta (taxi e veicoli a noleggio con conducente) ben funzionante e sostenibile, 2022/C 62/01. Con la Comunicazione la Commissione UE ha formulato raccomandazioni relative alla regolamentazione dei servizi di taxi (e NCC), al fine di garantire ai cittadini una mobilità locale adeguata e sicura, migliorare la sostenibilità del settore e promuovere gli obiettivi del *Green Deal* europeo e della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. Ha inoltre chiarito la necessità che le misure messe in atto dagli Stati membri (compresi sia i governi e i legislatori nazionali sia le autorità regionali e locali) per regolamentare i taxi e i servizi di noleggio con conducente siano conformi alle libertà fondamentali che sono alla base del mercato unico. La Comunicazione, più specificamente, contiene raccomandazioni concernenti, in particolare, l'efficienza del servizio, l'accesso a una mobilità adeguata e la sostenibilità del settore, la sostenibilità ambientale e lo sfruttamento dei vantaggi offerti dalla digitalizzazione.

Infine, l'Autorità in data 23 marzo 2022, con la delibera n. 46/2022 ha adottato le Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali (di seguito: Linee guida), che recepiscono gli orientamenti dell'Autorità già espressi nell'Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea, nonché nella nota dell'Autorità del 16 luglio 2020 indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in merito all'uso dei sistemi di connettività via *web* e all'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi. L'obiettivo del menzionato documento è quello di fornire, anche attraverso indicazioni di carattere metodologico, uno strumento a supporto dei soggetti competenti ai fini della predisposizione di schemi di atti da adottare in materia di servizio taxi, sui quali è acquisito il parere preventivo dell'Autorità, nonché elementi per la determinazione del contingente, per l'organizzazione del servizio – considerando anche le piattaforme tecnologiche per l'intermediazione tra la domanda e l'offerta – per il monitoraggio della qualità del medesimo anche attraverso la predisposizione della carta della qualità e/o di indagini di *customer satisfaction*, e criteri per la determinazione delle tariffe orientate al costo di produzione del servizio.

II. Osservazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo delineato nel paragrafo I, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni sullo schema di Regolamento, finalizzate a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti.

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

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

Lo schema del Regolamento del servizio pubblico da piazza taxi sottoposto al parere dell’Autorità è teso a modificare il Regolamento attualmente vigente approvato con delibera di Consiglio comunale n. 180 del 11.06.2002.

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

Con riferimento alla quantificazione del contingente, l’art. 6 indica i fattori di cui occorre tener conto a tal fine e prevede che la metodologia di calcolo del fabbisogno del servizio taxi “è soggetta a verifica, anche attraverso indagini dirette effettuate con periodicità quadrimestrale”. **Tale metodologia dovrà essere sviluppata secondo le Linee guida (punti da 1-26)**, considerando anche i dati rilevati dal sistema di monitoraggio (*infra*) quali le richieste di servizio inevase e i tempi di attesa per gli utenti. Nel caso di specie, date le dimensioni del Comune, possono essere svolte analisi semplificate (cfr. punti 3 e 17 delle Linee guida) attraverso il ricorso al metodo comparativo con campioni di comuni aventi caratteristiche dimensionali e vocazione produttiva simili (con particolare riferimento alla categoria turistica di appartenenza e alla relativa densità turistica), anche sulla base dei dati pubblicati dall’Autorità sul proprio sito web o nell’ambito del Rapporto annuale.

Nell’ambito di tali analisi è necessario che sia rilevata anche la domanda di servizi taxi espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR), sia effettiva che potenziale – stimabile, ad esempio, considerando il numero di 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.). **In esito alle analisi sulla domanda di servizi per PMR, il Comune dovrà provvedere, sulla base delle Linee guida dell’Autorità (punto 25), a destinare una quota delle licenze al soddisfacimento delle esigenze delle PMR**, assicurando nell’organizzazione del servizio un’adeguata copertura in tutte le fasce orarie e in tutti i giorni della settimana, ovvero considerando la possibilità di attivare nuove licenze dedicate alle PMR, ai sensi di quanto disposto all’art. 14, comma 2, della legge quadro. Al fine di individuare la quota minima di licenze taxi per PMR, il Comune potrà utilizzare i dati quantitativi derivanti dalle analisi effettuate e, qualora non disponibili, potrà adottare come riferimento altre fonti di dati, come ad esempio l’incidenza sulla popolazione nazionale delle persone con limitazioni gravi nelle attività abitualmente svolte rilevata da indagine ISTAT e pari al 5%.

Il citato art. 6, al comma 5, reca alcune disposizioni relative al sistema di monitoraggio del servizio taxi. Altre disposizioni sul medesimo tema sono contenute nell’art. 46. **Al fine di rendere la disciplina meno frammentata si suggerisce di unificare i due articoli, eventualmente trasferendo il contenuto del comma 5 dell’art. 6 all’interno dell’art. 46, valutando di modificare la titolazione del Capo X in “Sistema di monitoraggio e qualità del servizio”. Occorre infine, completare le disposizioni dell’art. 46, integrato come indicato, con la previsione di specifiche sanzioni per i casi di violazione degli obblighi di messa a**

disposizione e conservazione dei dati necessari al comune per il sistematico monitoraggio del servizio da parte dei soggetti detentori dei dati stessi (tassisti, cooperative, consorzi, società che gestiscono piattaforme di intermediazione tra domanda e offerta del servizio).

Sempre con riguardo all'art. 6, si segnala che i commi 6 e seguenti contengono disposizioni riguardanti temi (servizi integrativi, modifiche dei turni, funzionamento della Commissione consultiva) poco attinenti alla rubrica dell'articolo ("Numero delle licenze"). **Si invita a ricollocare le previsioni di tali commi negli articoli riferiti ai temi trattati o ad introdurre dei nuovi articoli al fine di rendere più intelleggibili le disposizioni regolamentari.**

L'art. 14 - rubricato "Requisiti per il rilascio della licenza" - prevede, al comma 3, che il soggetto che abbia conseguito la licenza per il servizio taxi, a pena di decadenza dalla stessa, deve, entro novanta giorni dal rilascio, "*risultare residente nel Comune di Siena o in uno dei Comuni limitrofi di prima e seconda 'corona'*". **Tale previsione ingenera una discriminazione tra gli operatori del servizio taxi, che appare priva di ragionevole giustificazione in rapporto all'esigenza di garantire e mantenere l'idoneità allo svolgimento del servizio (arg. ex Corte cost. n. 264/2013)¹ e pertanto deve essere espunta dal Regolamento.**

Sempre in tema di requisiti degli aspiranti titolari di licenza **si invita a sostituire i richiami normativi operati all'art. 15 alle norme antimafia ormai abrogate con le norme attualmente vigenti in materia** (d.lgs. 6 settembre 2011, n. 159, recante "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136").

Riguardo alle previsioni dell'art. 3-bis sulle licenze temporanee, **è necessario rimuovere il vincolo della non cedibilità di cui al comma 3, non essendo previsto dall'art. 3, comma 1, del d.l. 104/2023 citato nel medesimo articolo dello schema di Regolamento.**

Si rileva positivamente la previsione del *taxi sharing* all'art. 10 (e all'art. 41, comma 10, della relativa disciplina tariffaria), le cui previsioni, tuttavia, non sono conformi a quanto previsto dalle Linee guida (punti 23-24). **Si invita, pertanto, ad intervenire sul citato articolo al fine di allinearne le previsioni alle Linee guida.**

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

Riguardo all'acquisizione della chiamata, si rileva la presenza di disposizioni al riguardo in due distinti articoli (art. 32 e art. 40). Per maggior chiarezza **è opportuno che le disposizioni degli articoli in argomento confluiscono in un articolo specifico dedicato all'acquisizione della chiamata.** Al riguardo si suggerisce di spostare i commi 5 e successivi dell'art. 40 dello schema di regolamento, nell'art. 32 provvedendo a rubricare la norma "Modalità di acquisizione della chiamata".

Al fine di consentire l'attivazione di dinamiche competitive **si ritiene necessario che l'articolo 32 dello schema di Regolamento contenga una disposizione che espliciti, per gli esercenti il servizio taxi, la libertà**

¹Con questa sentenza è stata dichiarata l'illegittimità costituzionale, per violazione dell'art. 117, comma 1, Cost., l'art. 6, comma 1, lett. b), della legge della Regione Molise 13 novembre 2012, n. 25, che prevedeva la residenza protratta per un anno nel territorio regionale tra i requisiti occorrenti per l'iscrizione nel ruolo provinciale istituito in attuazione dell'art. 6 della legge n. 21/1992, la quale, a sua volta, è necessaria per il rilascio della licenza e dell'autorizzazione per l'esercizio, rispettivamente, del servizio di taxi e di noleggio con conducente. La norma regionale sopra menzionata, secondo la Corte costituzionale, determina "*una palese discriminazione tra soggetti o imprese, operata sulla base di un mero elemento di localizzazione*" e "*un'ingiustificata compressione dell'assetto concorrenziale del mercato degli autoservizi pubblici non di linea*".

di avvalersi di tutti i canali disponibili, incluse pertanto le applicazioni di chiamata per 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

Passando alle previsioni dello schema di Regolamento sul sistema tariffario del Comune, si rileva innanzitutto che l'art. 41, analogamente alle previsioni della legge quadro sul tema tariffario, prevede che *“Le tariffe del servizio taxi, a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano nonché i relativi supplementi, sono stabiliti con apposita deliberazione di Giunta comunale”*. Inoltre, riguardo alle modalità di aggiornamento delle tariffe il comma 3 del medesimo articolo prevede che *“Il Comune procede annualmente alla verifica delle tariffe esistenti collegandole all'aumento del costo della vita determinato secondo gli indici ISTAT”*. Sulla determinazione delle tariffe del servizio il punto 60 delle Linee guida evidenzia come l'amministrazione comunale ai fini della determinazione delle tariffe, debba comunque tenere conto del criterio dell'orientamento al costo di produzione del servizio (comprendente sia i costi operativi che quelli di capitale, come, a titolo esemplificativo, i costi del carburante, di manutenzione veicolo, di assicurazione, di ammortamento del costo del veicolo e inclusivo anche del costo del lavoro di tipo autonomo prestato dal titolare di licenza), che costituisce criterio alla base della struttura tariffaria dei servizi pubblici, acquisendo a tale scopo dai soggetti che ne hanno la disponibilità (titolari di licenza, organismi associativi, piattaforme di intermediazione ecc.) tutti i dati, anche economici, necessari. **È opportuno, pertanto, che l'attuale livello tariffario sia verificato sulla base dei citati principi. In relazione all'adeguamento tariffario si evidenzia in primis l'opportunità di rivederne la frequenza alla luce del punto 61 delle Linee guida, che indica un periodo di norma pari a 5 anni e comunque individuato tenendo conto della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi.**

Lo schema di regolamento non disciplina le tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti. Al riguardo l'art. 37, comma 2, lettera m), n. 3 del d.l. 201/2011 dispone che i comuni adeguano il servizio taxi *“(...) prevedendo la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal comune per percorsi prestabiliti”*. Le tariffe predeterminate, definendo un costo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile da e per determinate località, garantisce una maggiore trasparenza del costo del servizio e rappresenta, pertanto, un elemento di maggior tutela dell'utente. Il punto 67 delle Linee Guida prevede che tali tipologie di tariffe debbano risultare più vantaggiose per l'utente rispetto ai prezzi ottenibili tramite l'applicazione delle tariffe a tassametro e fornisce indicazioni sulle modalità con le quali devono essere determinate. Al fine di individuare i tragitti per i quali definire tariffe predeterminate occorre rilevare quali siano le tratte più frequentate e i luoghi maggiormente rilevanti o caratteristici del territorio (punto 68 delle Linee guida); a titolo esemplificativo, costituiscono possibili percorsi sui quali prevedere tariffe predeterminate: stazione-ospedale, centro città-stazione ferroviaria.

È necessario, pertanto, che il Comune valuti i possibili percorsi sui quali prevedere l'applicazione di tariffe predeterminate (eventualmente anche nella forma delle tariffe massime garantite) da definire applicando la metodologia illustrata ai punti 65-70 delle Linee guida, inserendo specifica previsione regolamentare.

Inoltre, **sebbene il Regolamento preveda all'art. 41, comma 4, la possibilità di "disporre riduzioni delle tariffe per particolari fasce d'utenza o per determinati periodi"** è opportuno che siano previste **direttamente nel citato comma riduzioni 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. La possibilità di applicare sconti può essere riconosciuta anche al singolo tassista, esplicitandone la possibilità nelle disposizioni regolamentari. Infatti, le tariffe stabilite in via amministrativa non sono da intendersi come importi fissi, ma come importi massimi, con la conseguenza che il prezzo del servizio è liberamente suscettibile di riduzione rispetto all'importo risultante dal tassametro. **Pertanto, è opportuno che nell'ambito dell'art. 41 sia reso evidente tale principio e si preveda la possibilità per i titolari di licenza di applicare tariffe scontate fisse per tratte determinate, purché nella forma della tariffa massima garantita da corrispondere nel caso in cui il costo a tassametro sia superiore (punti 60 e 65 delle Linee guida).**

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'attività di monitoraggio sia genericamente definita all'art. 46 non si formulano indirizzi riguardo alle modalità di definizione degli indicatori e dei relativi livelli da rilevare. Ai fini del miglioramento degli aspetti qualitativi del servizio, **è opportuno che il Regolamento stabilisca, anche rinviando ad un successivo provvedimento della Giunta comunale, standard di qualità misurabili, riguardanti sia i veicoli che i conducenti e che il Comune favorisca l'adozione della carta della qualità del servizio taxi (cfr. punto 79 delle Linee guida), nell'ambito della quale siano pubblicizzati i predetti standard e i livelli dei relativi indicatori raggiunti, rilevati periodicamente dal Comune anche mediante indagini di customer satisfaction** (già previste all'art. 46, comma 2).

Con riferimento agli aspetti qualitativi direttamente connessi alle caratteristiche dei veicoli, si rileva che l'attuale art. 25, comma 6 del Regolamento prevede in maniera eccessivamente generica che *"Tutti i veicoli di nuova immatricolazione dovranno essere rispondenti alle vigenti direttive UE in materia di emissioni inquinanti dagli autoveicoli ovvero essere alimentati con combustibili aventi bassa o nulla emissione di carichi inquinanti"*. **È opportuno che, al fine di incrementare il livello qualitativo delle vetture, i relativi requisiti connessi alle emissioni siano definiti in maniera più precisa sia riguardo alle classi che alle tipologie di alimentazioni ammesse. Inoltre, si ritiene opportuno completare la previsione introducendo anche un limite massimo di anni dall'immatricolazione (ad esempio 10) e la necessità di dotazione di sistema di climatizzazione e di sistemi di pagamento elettronici.**

Con riguardo agli obblighi dei conducenti di cui all'art. 35, **si invita a completare le attuali previsioni inserendo una disposizione relativa all'obbligo di rilascio, su richiesta del passeggero, della ricevuta con il prezzo della corsa e il numero identificativo del taxi.**

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**

standard: 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). Con riguardo alle modalità di pubblicazione sebbene alcune indicazioni siano fornite all'art. 30 rubricato "Modalità di acquisizione della corsa" **si segnala la necessità che tale previsione sia completata con la specificazione che il tariffario sia pubblicato sul sito web istituzionale comunale e presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio** quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: stazioni ferroviarie, autostazioni, ospedali, tribunali, poli fieristici, uffici di informazione turistica, posteggi taxi e principali luoghi turistici (Punto 57 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).

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

Torino, 27 marzo 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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