

Parere al Comune di Imperia sullo schema di regolamento per il trasporto di persone mediante servizi pubblici 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 17 gennaio 2019 premesso che:

- l’Autorità ha ricevuto dal Comune di Imperia (di seguito, anche: Comune), con nota del 28/11/2018 (prot. ART 10266/2018 del 28/11/2018), 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 il trasporto di persone mediante servizi pubblici non di linea (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 10799/2018 del 14/12/2018 e prot. ART 11188/2018 del 27/12/2018. In particolare, l’Autorità ha chiesto al Comune di fornire informazioni e/o dati relativamente ai seguenti aspetti:
 - organico potenziale ed effettivo delle licenze taxi e autorizzazioni NCC presenti nel Comune, comprensivo di eventuali licenze temporanee;
 - criteri e metodologia di calcolo in base ai quali sono stati stabiliti i contingenti taxi e NCC;
 - eventuale previsione di istituzione di un organismo consultivo e la sua composizione (i.e. Associazioni tassisti, consumatori, ecc.);
 - informazioni circa eventuali procedure, in essere o di prossima attivazione, per l’adeguamento del contingente taxi (bandi per l’assegnazione di nuove licenze) e per la modifica del livello/struttura tariffaria;
 - attivazione di tratte/tariffe predeterminate omnicomprendenti e l’utilizzo di un tariffario;
 - informazioni relative all’organizzazione del servizio taxi, con riferimento, ad esempio, alla flessibilità di turni e orari e all’eventuale attivazione di servizi di tipo “collettivo”;
 - eventuale adozione di applicazioni web che utilizzano piattaforme tecnologiche per l’interconnessione tra i passeggeri e i titolari di licenza, in aggiunta al “radiotaxi” con numero unico;
 - strumenti individuati e concretamente adottati a presidio della qualità del servizio (a titolo esemplificativo, età e tipologia del veicolo, “Carta della qualità del servizio”);
 - modalità e strumenti di monitoraggio e vigilanza individuati dall’amministrazione comunale in relazione all’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 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 la fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

II. Osservazioni dell'Autorità

Facendo, dunque, seguito alla richiesta di parere avanzata dal Comune di Imperia, avente specificamente ad oggetto lo schema di nuovo regolamento per l'esercizio del servizio taxi, finalizzato a sostituire il precedente regolamento del 2007, 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 Imperia è stato stabilito nel 2002 con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 61/2002, e confermato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 77 del 12/11/2007; da allora non è mai stato modificato.

Il numero di licenze ammesse è pari a 16 unità, attualmente tutte operative.

Lo schema di Regolamento, all'art. 7, conferma il numero di licenze potenziali attualmente previsto (pari a 16 unità). Il Comune di Imperia chiarisce che non ci sono procedure di prossima attivazione volte all'incremento del contingente taxi e riferisce che il trasporto di linea con bus copre l'intero territorio comunale con servizi continuativi per quanto concerne centro e zone limitrofe, e con servizi più sporadici per quanto riguarda le frazioni comunali. Esiste un collegamento diretto con la stazione ferroviaria.

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, quali la popolazione e la sua distribuzione sul territorio, le attività produttive, l'offerta e le presenze turistiche, le licenze e le autorizzazioni già operanti. 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 è emerso che tale metodologia di calcolo non è stata pienamente applicata dal Comune nella definizione del contingente potenziale ed effettivo delle licenze taxi, non essendo state fornite evidenze al riguardo. Il Comune ha solo riferito di avere utilizzato le fonti informative dell'Ufficio Anagrafe Comunale e delle ex Aziende di promozione Turistica.

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 puntualmente 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, quantificando i principali indicatori di offerta del servizio taxi (ad esempio: 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). Tale metodologia, come prescritto dalla legge regionale citata, è soggetta a verifica con periodicità almeno quadriennale.

Lo schema di nuovo Regolamento correttamente prevede la facoltà di istituire licenze temporanee (art. 7), in considerazione del fatto che la domanda di servizi di trasporto non di linea, nelle località a spiccata vocazione turistico-balneare come Imperia, 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. 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 citati sopra, ponendo in particolare evidenza la relativa distribuzione spaziale (ad esempio centro, frazioni) 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.

Anche ai fini del monitoraggio e della verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, di cui al citato art. 37, comma 2, lett. m) del decreto istitutivo dell'Autorità, una nota descrittiva della **metodologia per la stima del contingente taxi, unitamente alle connesse analisi e programma di indagini (o ai loro risultati, ove disponibili) e monitoraggi, dovrà essere inviata a questa Autorità entro sei mesi dal rilascio del presente parere.**

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 Imperia è basata su aree di stazionamento riservate ubicate in luogo pubblico, individuate dall'Amministrazione comunale. In occasione di manifestazioni o altri avvenimenti possono essere istituiti posteggi provvisori.

Le aree di stazionamento permanenti principali sono ubicate in Piazza Dante (piazza centrale di Imperia), presso la nuova stazione ferroviaria, e nelle vicinanze di Porto san Maurizio ("pensilina").

Come specificato all'art. 22, 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. Nell'arco temporale notturno, dalle 19 alle 24, il servizio è coperto da almeno due operatori taxi e, dalle 24 alle 6, il servizio è coperto da almeno un operatore taxi. Dalla settimana antecedente la Pasqua fino al 30 settembre la turnazione notturna è garantita dalle 20 alle 8 da almeno due operatori taxi (art. 21, commi 1, 2, 3).

Le modalità di richiesta di servizio consentite sono elencate al citato art. 22: oltre che negli stalli di sosta individuati e tramite richiesta diretta al tassista in transito (comma 2, lettere a) e b)), è previsto che la corsa possa essere acquisita "anche mediante sistemi di chiamata diretta al numero unico gestito mediante piattaforma informatica;" (comma 2, lettera d), art. 22 cit.).

Per le chiamate non geolocalizzate il sistema dovrà individuare il taxi da maggior tempo in attesa in qualsiasi delle tre aree principali di stazionamento (piazza Dante, stazione ferroviaria, Pensilina) (comma 2, lettera e), art. 22 cit.).

Lo schema di Regolamento, all'art. 31, specifica che nell'organizzazione del servizio è consentito proporre l'impiego di tecnologie innovative mirate a ridurre i tempi di attesa per i clienti ed assicurare una diffusione

capillare e tempestiva dell'offerta di trasporto in tutto l'ambito urbano. L'art. 22, comma 4 declina tale orientamento, specificando che ogni taxi dovrà dotarsi di sistema di pagamento elettronico e dovrà essere geolocalizzato dal sistema della piattaforma; i titolari di licenza dovranno consentire al Comune il pieno e totale accesso alla piattaforma informatica del sistema allo scopo di monitorare il servizio; al fine di permettere la costante geolocalizzazione di ciascun tassista durante l'orario di servizio.

Il Comune ha anche chiarito che sarà adottata un'applicazione *web* che utilizzando la citata piattaforma tecnologica ottimizzerà il servizio ponendo a disposizione dell'utenza diversi modi per richiedere il servizio taxi; la chiamata e/o la prenotazione potrà essere fatta telefonicamente al numero unico istituito oppure avvalendosi di una *app* tramite smartphone o pagina web.

Si rileva che tale ultima previsione (applicazione web) non è stata per il momento inserita nello schema di Regolamento, pur costituendo un tassello fondamentale per il funzionamento del sistema innovativo che il Comune sta promuovendo. Gli stessi articoli 22 e 31, pur facendo opportunamente riferimento a tecnologie innovative e piattaforme informatiche, non chiariscono le modalità di funzionamento tramite applicazione web. **Sul punto si evidenzia, pertanto, la necessità di intervenire con le necessarie modifiche dello schema di Regolamento.**

Si rileva inoltre che il Regolamento è stato modificato con provvedimento consiliare n. 73 del 26/10/2017 senza preventiva richiesta di parere all'Autorità. La modifica nella fattispecie riguardava le modalità di acquisizione della corsa, superate ed aggiornate dal testo del presente schema di Regolamento. Al riguardo si prende atto che l'approvazione dello schema di Regolamento oggetto del presente parere avrà efficacia sanante rispetto alla mancata attivazione dell'Autorità ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera m) del d.l. 201/2011; pur tuttavia si rammenta che tale parere riveste carattere obbligatorio e che l'Autorità può adire il TAR Lazio proprio con riferimento alla disciplina per la quale rilascia i pareri, ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. n).

Relativamente alle modalità innovative di acquisizione della corsa, ed in particolare riguardo al riferimento al "numero unico" si osserva che la previsione di tali modalità di richiesta del servizio non devono limitare ulteriori sviluppi ed efficientamenti del servizio condizionando 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 radio-taxi 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 verso numero unico, senza peraltro prevedere la possibilità di utilizzare altri sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di mobilità³.

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.

Sul punto si evidenzia, pertanto, la necessità di promuovere lo sviluppo di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi, senza vincoli, 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. Il Comune ha anche evidenziato che le modifiche inerenti ogni aspetto dell'Autoservizio Pubblico non di linea sono di norma concordate con le Associazioni di Categoria maggiormente rappresentative (CNA e Confartigianato), senza evidenziare analoghe modalità di confronto con gli utenti e le loro associazioni.

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.**

Al citato art. 22, comma 4, lo schema di Regolamento prevede che ogni taxi debba dotarsi di sistema di pagamento elettronico e sistema di geolocalizzazione tramite piattaforma informatica, con pieno e totale accesso alla piattaforma da parte del Comune.

Tale previsione permetterà di raccogliere grandi quantità di dati, la cui elaborazione è alla base di una sistematica attività di monitoraggio del servizio, indispensabile sia per la programmazione a breve-medio termine del servizio (organizzazione turni), in un'ottica di maggiore efficienza ed efficacia, sia per la validazione ed aggiornamento del contingente

Tale monitoraggio deve comprendere anche un'attività di controllo per garantire la corretta ed adeguata applicazione del sistema tariffario, nonché l'istituzione di una disciplina sistematica riguardante il controllo del livello qualitativo del servizio.

Si evidenzia, pertanto, la necessità di dare evidenza delle modalità di monitoraggio che saranno previste con le necessarie modifiche allo schema di Regolamento.

Relativamente al tema delle sostituzioni e collaborazioni alla guida, correttamente previste all'art. 25 dello schema di Regolamento, si rileva che il comma 7 dell'articolo citato fa riferimento all'art. 19 della Legge Regionale (per probabile refuso manca il riferimento alla Legge Regionale 25/2007); tale articolo presenta una dicitura non conforme a quella attualmente prevista dall'art. 10, comma 1, della legge n. 21/92, come sostituito dalla lettera c) del comma 2 dell'art. 36 del decreto-legge n. 1/2012, convertito, con modificazioni dalla legge n. 27/2012.

Infine, con riferimento al taxi ad uso collettivo (*taxi sharing*), 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 rileva che lo schema di Regolamento appare troppo generico, pur citando il tema in diversi articoli, mentre dovrebbe disciplinare più precisamente modalità e casi di utilizzo. Con riguardo poi alla vigente disciplina tariffaria di tale servizio, l'art. 29 ("tariffa per utenti interessati al medesimo percorso") è commentato nel successivo paragrafo 3.

Sul punto si evidenzia, pertanto, la necessità di intervenire con le necessarie integrazioni dello schema di Regolamento segnalando al contempo l'opportunità di avviare almeno un periodo di sperimentazione, ad esempio sulle tratte serali/notturne per le discoteche, ove sono già vigenti alcune tariffe concordate

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

Relativamente alle sezioni dello schema di Regolamento riguardanti la disciplina delle tariffe (in particolare art. 29), sulla base di analisi comparative effettuate su regolamenti di altri comuni, si evidenziano una serie di elementi suscettibili di una migliore trattazione all'interno dello stesso in termini di completezza, chiarezza e trasparenza, anche al fine di garantire la corrispondenza delle tariffe e della qualità del servizio alle esigenze del contesto urbano di Imperia secondo i criteri di ragionevolezza e proporzionalità.

Lo schema di Regolamento non contiene indicazioni specifiche riguardanti la descrizione delle caratteristiche principali del sistema tariffario, con riferimento in particolare alle tipologie specificate all'art.

13, comma 2, della l. n. 21/1992, limitandosi a disporre che le “tariffe [...] stabiliscono, altresì, differenziazioni tra il servizio urbano e quello extraurbano”. Anche le modalità di aggiornamento tariffario non contengono una adeguata descrizione della commisurazione delle tariffe all’andamento dei costi.

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, non solo nelle autovetture taxi, ma anche sul sito *web* istituzionale del Comune, e negli *hub* trasportistici (es. stazione ferroviaria), e punti di frequentazione turistica.

In relazione alla disciplina delle agevolazioni e scontistica tariffaria, lo schema di Regolamento non contiene indicazioni circa lo sconto tariffario pari al 20% da applicare all’importo finale del tassametro per le corse richieste da “anziani ultra-ottantenni”, e la gratuità del servizio per il trasporto mediante taxi degli animali per la categoria di utenti “non vedenti”, come pure previste dalla vigente disciplina tariffaria (Delibera di Giunta Municipale n. 267 del 31/10/2018).

Sempre sul punto, pur ritenendo di non esprimere valutazioni sulle scelte discrezionali del Comune nell’individuazione delle specifiche scontistiche volte a garantire la mobilità delle persone con disabilità motoria e necessità di incarozzamento e delle conseguenti modalità di finanziamento, si osserva che da analisi di comparazione con altri comuni, si è rilevata l’applicazione di tariffe inferiori a quelle massime stabilite dal Comune (destinate, a titolo esemplificativo, alla richiamata categoria di utenti) nonché convenzioni o abbonamenti con soggetti terzi.

In aggiunta a quanto già specificato nel precedente paragrafo 2 in relazione al **taxi collettivo**, lo schema di Regolamento appare lacunoso sul punto, limitandosi a disporre che “nel caso di utenti interessati al medesimo percorso il conducente, accettandone il contestuale trasporto, non potrà pretendere da ogni singolo passeggero la tariffa d’uso, salvo gli eventuali supplementi individuati per bagagli, bauli ed animali” (art. 29, comma 4).

Sui punti evidenziati, pertanto, si rendono necessarie opportune modifiche dello schema di Regolamento.

In relazione alle **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, dalla documentazione fornita dal Comune emerge che con la citata Delibera di G. C. n. 267/2018, sono state istituite tariffe prestabilite per percorsi da e verso la stazione ferroviaria e altri punti di interesse, nonché una tariffa serale/notturna da utilizzare in specifiche aree di interesse turistico, senza richiedere apposito parere preventivo all’Autorità.

Richiamando quanto già precedentemente espresso al paragrafo 2, si evidenzia che l’Autorità, ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m) numero 3 del d.l. n. 201/2011, è chiamata ad esprimere **parere preventivo obbligatorio anche sulla struttura tariffaria**.

Infine, si evidenzia quanto comunicato dal Comune circa la programmazione del tassametro, sul quale il tassista deve selezionare la fascia tariffaria (1 per il centro urbano, 2 per località ubicate fuori dal centro urbano, 3 per località ubicate nelle frazioni), eventualmente modificandola durante la corsa nel caso in cui la stessa ricopra un itinerario che si sviluppa dal centro abitato, e si conclude al di fuori dello stesso; al riguardo si evidenzia l’opportunità di promuovere sistemi automatici resi possibili dalla geolocalizzazione di tutti i taxi (rif. art. 22, comma 4).

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 e, analogamente a quanto già descritto nell’ambito dell’organizzazione del servizio, venga istituita la **Commissione consultiva** prevista dalla vigente normativa, che opera in riferimento all’esercizio del servizio e alla corretta applicazione del regolamento, riconoscendo al suo interno un ruolo adeguato alle associazioni degli utenti.

Si reputa inoltre opportuno che il Comune preveda nello schema di Regolamento, quanto segue:

- nell'ambito del monitoraggio qualitativo del servizio, effettuare periodicamente indagini di *customer satisfaction* e istituire il Comitato permanente di monitoraggio;
- maggiore accessibilità dell'ufficio competente al ricevimento di reclami (art. 34 dello schema di Regolamento), mediante indicazione della casella di posta elettronica e di numero telefonico, opportunamente pubblicizzati all'interno del "tariffario" che andrà esposto in modo visibile sulla vettura;
- veicoli a basso impatto ambientale per le nuove licenze, oltre che in caso di sostituzione di veicoli (art. 10 dello schema di Regolamento), presenza a bordo di impianto di condizionamento;
- la ricevuta di pagamento rilasciata all'utente dovrà contenere i seguenti dati: identificazione del taxi, data e orario della corsa, percorso effettuato e importo pagato (art. 23, comma 1, lett. l)).

In relazione all'ultimo punto, si suggerisce l'introduzione di un nuovo modello di tassametro che preveda l'emissione automatica di una ricevuta riportante i dettagli della corsa e della tariffa, con distinzione delle singole voci e della frazionabilità dell'eventuale tariffa collettiva applicata.

Si riscontra, inoltre, che l'art. 15 dello schema di Regolamento "Concorso per l'assegnazione delle licenze ed autorizzazioni" 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, oltre alla valutazione dei titoli, anche una sessione di esame scritto o orale che consenta un'adeguata valutazione delle competenze. 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, conoscenza di applicazioni innovative ICT, tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente.

L'art. 22, comma 4 dello schema di Regolamento prevede che ogni taxi venga geolocalizzato tramite una piattaforma informatica allo scopo di monitorare il servizio. Giudicando positivamente tale previsione, che permette di gestire ed assegnare le richieste degli utenti, minimizzando il viaggio a vuoto del tassista ed il tempo di attesa dell'utente, si evidenzia nuovamente, in linea con quanto già indicato nell'ambito dell'organizzazione del servizio, l'opportunità di utilizzare le potenzialità di tali nuove tecnologie per raccogliere dati utili per l'analisi ed il miglioramento del servizio.

In linea con la diffusione delle nuove tecnologie digitali e coerentemente con quanto sopra descritto, si evidenzia, al fine di semplificare e facilitare l'accesso al servizio, l'opportunità di sviluppare l'utilizzo di tecnologie innovative, così come previsto all'art. 31 dello schema di Regolamento, 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 omnicomprehensive), 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 quanto indicato e che includa la richiesta di parere sul sistema di tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti.

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

Torino, 17 gennaio 2019

Il Presidente
Andrea Camanzi

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