

**“Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi
per Regioni ed Enti Locali”.**

RELAZIONE ISTRUTTORIA

SOMMARIO

PROCEDIMENTO	3
1.1 Iter del procedimento.....	3
1.2 Le Linee guida oggetto di consultazione	4
ESITI DELLA CONSULTAZIONE	7
2.1 Premessa: obiettivi e contenuti della Relazione.....	7
2.2 Parte I – Contingente.....	11
2.3 Parte II – Organizzazione del servizio	22
2.4 Parte III – Tariffe	28
2.5 Parte IV – Qualità del servizio	37
2.6 Parte V – Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente.....	43
2.7 Parte VI - Indagini periodiche dell’Autorità.....	44

PROCEDIMENTO

1.1 Iter del procedimento

Con la delibera n. 146/2021 del 4 novembre 2021 (di seguito: delibera 146/2021) l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito: Autorità o ART) ha avviato il procedimento relativo alla “*Definizione delle Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed enti locali*” (di seguito: Linee guida) con termine di conclusione fissato al 31 marzo 2022.

Con la predetta delibera è stata altresì avviata la consultazione relativamente alla bozza del documento contenente le Linee guida (Allegato A alla citata delibera) al fine di consentire agli *stakeholder* di rappresentare eventuali osservazioni in merito ai contenuti, da inviare all’Autorità entro il termine del 14 gennaio 2022, successivamente prorogato al 31 gennaio 2022¹ a seguito di alcune richieste di differimento pervenute, in particolare, dalla Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio della Conferenza delle Regioni e Province autonome.

Alla procedura di consultazione hanno partecipato n. 13 *stakeholder*, rappresentanti i principali soggetti destinatari e/o interessati al procedimento quali comuni, regioni e loro organismi associativi (qualificati di seguito come soggetti pubblici: PA), associazioni di categoria (CAT), consumatori e loro associazioni (CO), rappresentanti delle piattaforme tecnologiche (PIAT), consulenti del settore (CONS), che hanno fornito osservazioni e/o proposte di modifica/integrazione relative alle Linee guida².

La seguente Tabella 1 riporta i soggetti intervenuti alla consultazione, suddivisi per tipologia.

Tabella 1 - Soggetti intervenuti

Tipologia	Soggetto
PA	Conferenza delle Regioni
	Regione Lombardia
	Comune di Sondrio
CO	Federconsumatori Piemonte
	Privato cittadino
CAT	URI – UNICA Filt CGIL
	ANITRAV
	URITAXI
	CNA FITA
PIAT	TAM ³
	Wetaxi
CONS	Free Now
	CompetereEU

Con riferimento ai profili di possibile rilevanza per l’applicazione del *corpus* normativo, eurounitario e nazionale, in materia di protezione dei dati personali del documento posto in consultazione, nel solco delle indicazioni contenute nell’articolo 2, comma 22, della legge n. 481/1995, l’Autorità ha ritenuto altresì opportuno avviare interlocuzioni con il Garante per la protezione dei dati personali (di seguito anche: GPDP).

¹ Delibera ART n. 7/2022 del 18 gennaio 2022.

² I contributi ricevuti relativi agli specifici emendamenti proposti dagli *stakeholder*, al netto delle informazioni indicate come riservate, sono stati pubblicati sul sito istituzionale dell’Autorità (<https://www.autorita-trasporti.it/consultazioni/consultazione-concernente-la-definizione-delle-linee-guida-in-materia-di-adequamento-del-servizio-taxi-per-regioni-ed-enti-locali/>).

³ Nota ricevuta a firma anche di: USB TAXI, FAST-CONFISAL, UGL TAXI, ATLT, UNIMPRESA, CONFAL, FEDERTAXI-CISAL, ORSA TAXI, SATAM, CLAAI, ATI TAXI.

In esito al processo di valutazione delle osservazioni pervenute, come illustrato in seguito (cfr. “Esiti della consultazione”), è stata predisposta la versione definitiva delle Linee guida.

1.2 Le Linee guida oggetto di consultazione

Con la definizione delle Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi l’Autorità vuole fornire elementi orientativi e di indirizzo per le regioni e gli enti locali (di seguito: soggetti competenti o SC) al fine di supportarli, per quanto di rispettiva competenza, nelle loro attività inerenti all’adeguamento del servizio taxi, nel rispetto dei principi fissati dal legislatore con le disposizioni di cui all’art. 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge n. 201/2011, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 214/2011 (di seguito: d.l. 201/2011 o legge istitutiva). La metodologia illustrata nelle Linee guida (*infra*) consentirà altresì di uniformare le attività istruttorie sviluppate dai SC in materia e, dunque, la disciplina del servizio a livello locale, fermo restando la possibilità di adattare le soluzioni alle specificità locali, agevolando eventuali analisi di *benchmark*.

Le presenti Linee guida, pertanto, partono dall’attuale quadro normativo, essenzialmente basato sulla legge quadro 15 gennaio 1992, n. 21 (di seguito: legge quadro o legge 21/92), per offrire, in chiave evolutiva, strumenti a regioni e comuni finalizzati ad adeguare il servizio taxi ad un contesto storico e di mercato profondamente mutato rispetto a quello preso in considerazione dal legislatore del 1992. La legge 21/92, dunque, non potrà che essere interpretata in combinato disposto con il citato art. 37, comma 2, lettera m), del d.l. 201/2011 il quale dispone che il servizio sia adeguato sulla base dei seguenti principi:

1. 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, bandendo concorsi straordinari in conformità alla vigente programmazione numerica, ovvero in deroga ove la programmazione numerica manchi o non sia ritenuta idonea dal comune ad assicurare un livello di offerta adeguato, per il rilascio, a titolo gratuito o a titolo oneroso, di nuove licenze da assegnare ai soggetti in possesso dei requisiti stabiliti dall’art. 6 della legge 21/92, fissando, in caso di titolo oneroso, il relativo importo ed individuando, in caso di eccedenza delle domande, uno o più criteri selettivi di valutazione automatica o immediata, che assicurino la conclusione della procedura in tempi celeri. I proventi derivanti dal rilascio di licenze a titolo oneroso sono finalizzati ad adeguate compensazioni da corrispondere a coloro che sono già titolari di licenza;
2. consentire ai titolari di licenza d’intesa con i comuni 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. consentire 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. migliorare la 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.

In tale ambito le Linee guida illustrano anche un approccio metodologico attraverso il quale il SC, nell’ambito delle attività pianificatorie e programmatiche dei servizi di trasporto di propria competenza, può effettuare una valutazione dell’adeguatezza dell’offerta del servizio taxi alle esigenze di mobilità della popolazione, tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio che attengono al contingente, alla sua organizzazione, alle tariffe, alla qualità e ai sistemi di intermediazione. La definizione di tale metodologia e la relativa applicazione da parte dei SC consentirà inoltre di facilitare le istruttorie condotte dagli Uffici dell’Autorità, con particolare riferimento a quelle relative all’espressione di un parere ai sensi del citato art. 37.

Il processo metodologico individuato nelle Linee guida è di tipo multidimensionale analogamente a quello seguito per le attività di pianificazione degli altri servizi di trasporto, già oggetto di regolazione dell’Autorità nell’ambito della delibera n. 48/2017 del 30 marzo 2017 (di seguito: delibera 48/2017), e che trova applicazione anche nel caso del servizio taxi, quale modalità di trasporto pubblico che concorre, unitamente alle altre modalità, a soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini. In tal senso le Linee guida pongono attenzione all’importanza del monitoraggio dei dati reali e potenziali di domanda e offerta (*infra*) fornendo suggerimenti ed indirizzi in merito alla tipologia di dati/informazioni da reperire dai vari detentori in quanto utili al SC ai fini programmatori. È infatti evidente che per un corretto dimensionamento, anche dal punto di vista prospettico, di un servizio di trasporto pubblico il SC non possa che fare affidamento sia sui dati di domanda reali (quantità di passeggeri trasportati e loro caratterizzazione in termini di distribuzione spaziale e temporale), sia su stime dei valori di domanda oggettivi e correlati agli scenari progettuali individuati, cercando di superare i limiti di una progettazione basata unicamente su dati storici al fine di cogliere, ed eventualmente anticipare, mutamenti nelle esigenze e nei comportamenti dei cittadini. Al riguardo, si ritiene opportuno un riferimento all’impatto della pandemia sul servizio taxi, già rappresentato nella Nota introduttiva all’Allegato A alla Delibera n. 146/2021 del 4 novembre 2021 (di seguito: Nota introduttiva) come di seguito richiamato: “[i]noltre, nella stesura delle Linee guida si è tenuto conto anche di quanto avvenuto durante il periodo dell’emergenza pandemica, nel quale si è assistito a una significativa contrazione della domanda, che suggerisce l’opportunità di ripensare il ruolo e l’offerta del servizio taxi, ponendolo in relazione al sistema di trasporto complessivo, ricomprendendo sia il TPL tradizionale, sia i servizi di mobilità innovativi, nonché ampliando la platea degli utenti potenzialmente interessati a utilizzare il servizio in questione”. La pandemia ha infatti evidenziato la necessità di meglio monitorare tutti i servizi di TPL, anche per valutare le misure che i diversi enti, in base alle rispettive competenze, possono mettere in atto per mitigarne gli impatti e, al tempo stesso, garantire le esigenze di mobilità degli utenti (si pensi alla quantificazione degli eventuali *voucher*, piuttosto che alla necessità di dati su utenti trasportati e corse effettuate, per quantificare i possibili ristori). Al riguardo, le Linee guida disciplinano diversi aspetti da considerare nelle fasi progettuali e di monitoraggio di un servizio taxi, tenendo conto delle specificità tecnico-regolamentari del settore (in particolare, la presenza di obblighi di servizio pubblico, di seguito: OSP), nonché dell’evoluzione dello scenario della mobilità e delle opportunità derivanti dalle innovazioni tecnologiche.

Proprio al fine di meglio consentire ai SC di aderire alle indicazioni metodologiche fornite, è necessario per gli stessi poter disporre di un adeguato set di dati e informazioni, parte dei quali nella disponibilità dei soli erogatori dei servizi, al fine di svolgere le funzioni pubbliche di progettazione e controllo del servizio, attraverso criteri di ragionevolezza e proporzionalità. A tal riguardo, in considerazione della differente articolazione dei SC, del perimetro territoriale, e della numerosità degli operatori dal servizio taxi, le Linee guida prevedono l’adozione di un approccio semplificato per i comuni con meno di 100.000 abitanti.

Il ruolo dei servizi di trasporto pubblico non di linea quali taxi e noleggio con conducente (di seguito: NCC) è stato oggetto di recente attenzione da parte della Commissione Europea⁴ (di seguito: CE), che a seguito dei notevoli mutamenti registrati nel settore, in particolare sulla spinta degli sviluppi tecnologici che hanno introdotto la possibilità di prenotazione di una corsa personalizzata *online* tramite siti *web* e applicazioni per *smartphone*, ha inteso fornire 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. Secondo la Commissione Europea, i quadri normativi dovrebbero permettere di sfruttare i vantaggi offerti dalla digitalizzazione e da altre tecnologie innovative, che porteranno ad aumenti di efficienza quali un migliore utilizzo dei veicoli, tempi di attesa più brevi e la riduzione dei chilometri percorsi senza passeggeri a bordo, sfruttando così appieno il potenziale del settore del trasporto di passeggeri su richiesta per contribuire alla decarbonizzazione dei trasporti e per promuovere la mobilità. La CE ha dettato così delle linee di indirizzo, in particolare: raccomandando la semplificazione, in un’ottica di effettiva rispondenza alle attuali esigenze, dei requisiti di accesso alla professione di conducente e operatore di trasporto e l’utilizzo di categorie di

⁴ 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, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea del 4 febbraio 2022.

veicoli più sostenibili, sull'esercizio della professione, incoraggiando l'introduzione di misure che possano incrementare l'efficienza del servizio riducendo le corse a vuoto e promuovendo forme di condivisione del servizio, ed infine sull'integrazione con il trasporto pubblico e la mobilità attiva, invitando i SC a organizzare i servizi non di linea in modo da facilitare e aumentare il ricorso al trasporto pubblico, coprendo gli spostamenti dei passeggeri nel primo e nell'ultimo tratto rispetto ai nodi di accesso al trasporto pubblico, rendendo così il trasporto pubblico un'opzione attraente e confortevole e riducendo la necessità di utilizzare l'auto privata.

Sebbene la Comunicazione della CE sia intervenuta successivamente all'avvio del procedimento di adozione delle Linee guida, molte raccomandazioni in essa contenute trovano già corrispondenza nelle parti del documento, in relazione, in particolare, ai temi di efficienza del servizio (Parti I e II), di accesso a una mobilità adeguata e di sostenibilità del settore (Parte III), di sostenibilità ambientale (Parte IV) e di sfruttamento dei vantaggi offerti dalla digitalizzazione (Parti V e VI). In generale, poi, comune è la concezione del servizio taxi come tipologia di trasporto complementare e integrativa del trasporto pubblico che, proprio in virtù di tale ruolo, può contribuire a incrementare le quote modali di quest'ultimo, come anche stabilito nell'ambito degli obiettivi del Next Generation EU.

La Prima parte delle Linee guida ha come oggetto la metodologia da utilizzare per valutare l'adeguatezza del contingente del servizio taxi; in particolare, risulta imprescindibile una ricognizione di dati e informazioni in merito alla domanda di trasporto effettiva, potenziale e debole, e dell'offerta di trasporto effettiva e potenziale. Come meglio specificato nelle modifiche apportate a seguito della consultazione effettuata, con riguardo all'offerta, una volta rilevati i fabbisogni di mobilità del bacino di riferimento, nella loro distribuzione temporale e territoriale, il SC dovrà valutare gli interventi che, a contingente invariato, consentono un miglior soddisfacimento della domanda, ad esempio attraverso modifiche dell'organizzazione del servizio, come meglio specificate nella Parte II, o misure in ambito urbanistico e di viabilità. Laddove anche queste misure non consentano di soddisfare i fabbisogni di mobilità rilevati, il SC dovrà considerare un incremento del numero di licenze, supportando le proprie scelte con adeguate analisi quantitative e valutando anche i costi e i benefici ambientali, in aderenza alle previsioni di legge.

La seconda parte delle Linee guida riguarda gli aspetti correlati all'organizzazione del servizio taxi, con particolare riferimento all'implementazione degli istituti previsti dalla normativa vigente, quali la turnazione integrativa, l'istituzione di licenze temporanee, la sostituzione alla guida, l'uso collettivo del taxi, che consentono di coprire le esigenze di domanda nella loro specifica articolazione territoriale e temporale. Nell'ambito di tale sezione sono inoltre trattate le modalità di monitoraggio del servizio taxi, in quanto la modulazione temporale e territoriale dell'offerta programmata e la relativa turnistica dovranno poi essere concretamente osservate, e l'adozione di altre misure, tra le quali anche l'ampliamento dei canali per l'acquisizione della corsa, che consentono di ottimizzare l'incontro tra domanda e offerta; è inoltre trattato il tema critico delle clausole di esclusiva a favore delle tradizionali cooperative che gestiscono i radio-taxi.

La terza parte delle Linee guida è dedicata al tema delle tariffe, con particolare riferimento all'individuazione delle stesse, da effettuare sulla base di specifici principi, e del relativo aggiornamento, tenendo conto di criteri di semplificazione e trasparenza che migliorino la fruibilità dei servizi taxi per l'utenza. Uno specifico *focus* riguarda le tariffe predeterminate e le tariffe *sharing*.

Nella quarta parte delle Linee guida sono disciplinati gli aspetti relativi alla qualità del servizio, con l'individuazione di indicatori e standard di qualità da inserire nel Regolamento e nella Carta della qualità. Le Linee guida riguardano inoltre il sistema di monitoraggio della qualità e le indagini per la relativa rilevazione, oltre ad aspetti attinenti ai concorsi per l'assegnazione delle licenze e correlati alla sostenibilità ambientale del servizio taxi.

Infine, la quinta parte delle Linee guida individua i dati da sottoporre al monitoraggio effettuato dal SC, e la sesta parte riguarda le indagini periodiche effettuate dall'Autorità.

ESITI DELLA CONSULTAZIONE

2.1 Premessa: obiettivi e contenuti della Relazione

La consultazione pubblica di cui alla delibera ART n. 146/2021 (periodo novembre 2021-gennaio 2022), ha evidenziato una significativa partecipazione da parte delle categorie di soggetti coinvolti, come emerge dal contenuto delle osservazioni pervenute, che rivelano una pluralità di punti di vista sulle diverse tematiche trattate dal documento in consultazione.

L'istruttoria svolta dagli Uffici (di seguito: istruttoria post-consultazione) ha tenuto conto degli elementi di confronto emersi e, pertanto, nella presente Relazione Istruttoria (di seguito: Relazione) si dà conto delle osservazioni formulate dai soggetti intervenuti nella consultazione sullo schema di Linee guida e delle relative valutazioni svolte dagli Uffici, mentre sulla *ratio* sottesa ai contenuti delle Linee guida si rinvia anche alla Nota introduttiva, che illustra gli elementi essenziali del provvedimento sottoposto a consultazione, unitamente ai presupposti normativi, alle motivazioni e alle finalità dell'intervento.

Dai contributi pervenuti emerge come diversi soggetti intervenuti nella consultazione abbiano messo in discussione la legittimità dell'intervento dell'Autorità, sia con riferimento a quanto previsto dalle competenze attribuite alla stessa dalla legislazione vigente e al principio di sussidiarietà rispetto alle competenze delle regioni e degli enti locali, sia in considerazione delle variazioni del quadro legislativo che potranno verificarsi nel prossimo futuro (l'art. 8 del disegno di legge recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021" contiene la delega al Governo per la revisione della disciplina in materia di trasporto pubblico non di linea; l'art. 10-bis, comma 8 del d.l. 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla l. 11 febbraio 2019, n. 12, prevede che sia adottato un apposito decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti e del Ministro dello sviluppo economico, per disciplinare "l'attività delle piattaforme tecnologiche di intermediazione che intermediano tra domanda e offerta di autoservizi pubblici non di linea").

Pertanto, si ritiene opportuno chiarire quali siano gli obiettivi dell'intervento dell'Autorità e come questo sia pienamente conforme al quadro legislativo attuale, che, come già anticipato in premessa, si fonda sul combinato disposto della legge quadro con i principi dell'art. 37, comma 2, lettera m) del decreto legge 201 del 2011, il rispetto dei quali il legislatore ha inteso assicurare attraverso l'attribuzione all'Autorità di specifiche funzioni di monitoraggio, verifica e rilascio di pareri preventivi, rafforzati dal potere di legittimazione processuale attiva (art. 37, comma 2, lettera n), dello stesso decreto-legge). Infatti, gli indirizzi e orientamenti contenuti nelle Linee guida **sono finalizzati ad assicurare che regioni ed enti locali, ciascuno per quanto di propria competenza, provvedano all'adeguamento del servizio taxi nel rispetto dei principi fissati dal quadro legislativo** con le disposizioni di cui all'art. 37, comma 2, lettera m), del d.l. 201/2011 riportate in premessa. Pertanto, con la pubblicazione delle Linee guida l'Autorità ha inteso fornire ai SC strumenti per la programmazione del servizio taxi, da effettuarsi in funzione delle "comprovate ed oggettive esigenze di mobilità" (art. 37, comma 2, lettera m, punto 1) della popolazione di riferimento, sulla base di quanto osservato nell'ambito dell'attività consultiva svolta negli anni dall'Autorità – che si sostanzia nel rilascio di pareri preventivi obbligatori in merito all'adeguamento del servizio taxi ai sensi del comma 2, lett. m, del d.l. 201/2011 – dalla quale è emersa una generale difficoltà delle amministrazioni competenti a implementare adeguate istruttorie. Gli strumenti di cui alle Linee guida sono volti a consentire il superamento di tali difficoltà, con riferimento alla determinazione del contingente, all'organizzazione del servizio, alla definizione delle tariffe e alla qualità del servizio, fornendo una cornice di riferimento comune che consenta anche di risolvere la frammentazione regolamentare attualmente riscontrata. L'applicazione delle Linee guida dovrebbe condurre all'elaborazione, da parte dei SC, di atti in materia di servizio taxi maggiormente adeguati a soddisfare i fabbisogni di mobilità della popolazione – anche tenendo conto dell'evoluzione della domanda di spostamenti rilevata durante il periodo dell'emergenza pandemica, nonché delle emergenti soluzioni di mobilità, ad esempio sul primo e ultimo miglio – con una conseguente possibile valutazione positiva da parte dell'Autorità nell'ambito dell'istruttoria per il rilascio del già richiamato parere preventivo.

Per quanto poi riguarda il rapporto tra le competenze delle regioni e degli enti locali, da un lato, e l'Autorità, dall'altro, ci si può limitare a richiamare la sentenza della Corte Costituzionale n. 41/2013 che ha da tempo delineato con chiarezza i confini delle rispettive competenze proprio muovendo da censure legate alla disciplina del trasporto pubblico locale. Si legge al punto 6 della citata sentenza che *"[...] le funzioni conferite all'Autorità di regolazione dei trasporti, se intese correttamente alla luce della ratio che ne ha ispirato l'istituzione, non assorbono le competenze spettanti alle amministrazioni regionali in materia di trasporto pubblico locale, ma le presuppongono e le supportano. Valgono anche in questo caso i principi affermati dalla Corte in una fattispecie analoga: «le attribuzioni dell'Autorità non sostituiscono né surrogano alcuna competenza di amministrazione attiva o di controllo; esse esprimono una funzione di garanzia, in ragione della quale è configurata l'indipendenza dell'organo» (sentenza n. 482 del 1995). Compito dell'Autorità dei trasporti è, infatti, dettare una cornice di regolazione economica, all'interno della quale Governo, Regioni e enti locali sviluppano le politiche pubbliche in materia di trasporti, ciascuno nel rispettivo ambito"*.

Funzione delle presenti Linee guida è proprio quella di fornire elementi che possano supportare le regioni e i comuni nell'adozione degli interventi di adeguamento del servizio taxi – in relazione ai quali l'Autorità, a norma della legge istitutiva, si esprime mediante il rilascio di un parere preventivo – affinché sia assicurato che detti interventi siano impostati *ab origine* in modo da poter garantire pienamente il rispetto dei principi fissati dalla legge.

Peraltro, a generare alcune osservazioni critiche sull'impianto dell'iniziativa dell'Autorità, sono stati soprattutto i riferimenti alle piattaforme tecnologiche e ad altri servizi di mobilità contenuti nel testo delle Linee guida. Al riguardo occorre distinguere tra la considerazione che si è fatta delle piattaforme, in particolare nella Nota introduttiva, come nuovi operatori di un mercato più ampio, non coincidente per gli aspetti di disciplina dell'offerta con quello dei taxi, data la sua natura di servizio soggetto ad OSP e regolato, e le specifiche Linee guida che producono effetti anche sulle modalità di intermediazione tra domanda e offerta, ma non ricomprendono le piattaforme nell'ambito soggettivo di applicazione delle stesse. In effetti, come meglio desumibile dalla Nota introduttiva, i servizi di mobilità su piattaforma sono stati considerati in quanto nuovi operatori di un'offerta di mercato che va innovandosi, con effetti potenzialmente *"disruptive"* dell'attuale scenario del trasporto pubblico locale nel suo complesso. In effetti, nei paesi dove è ammessa l'operatività dei servizi di *ridesharing*, vi sono evidenze, ancorché non del tutto conclusive, di una capacità di tali nuovi *competitor* di sottrarre domanda a danno del servizio taxi. Diversa è la situazione italiana, dove tali tipologie di piattaforme non sono operanti anche a seguito degli interventi delle Autorità giudiziarie e sulla scorta della pronuncia della Corte di Giustizia UE che le ha qualificate come "servizio della società dell'informazione" e non come "servizio nel settore dei trasporti" (sentenza del 3 dicembre 2020, causa C-62/19); d'altra parte, non in tutti i casi i servizi innovativi di intermediazione tra domanda e offerta presenti nel contesto italiano risultano in concorrenza con il servizio taxi, in quanto essi, in virtù del modello di business adottato, possono rivestire anche un ruolo di partner degli operatori taxi stessi; tale aspetto giustifica ulteriormente l'inclusione delle piattaforme tecnologiche in un'analisi del mercato. Come esplicitato nella Parte I, la valutazione dell'adeguatezza dell'offerta effettiva e potenziale di taxi non può non considerare l'offerta di altre forme di servizi di trasporto di linea (tipicamente il TPL) e non di linea. Per specifiche esigenze di mobilità, caratterizzate nelle loro dimensioni temporali, territoriali e sociali vi può essere, dal lato della domanda, una sostituibilità con il servizio taxi di cui il SC deve tenere conto, soprattutto in termini prospettici, ai fini del dimensionamento del contingente. La regolazione di tali servizi è invece del tutto estranea alle Linee guida in oggetto, in quanto l'attuale normativa financo non definisce i nuovi servizi di mobilità, comunque al di fuori dall'ambito del servizio pubblico cui l'intervento ART si riferisce.

In tal senso non può che convenirsi con quanto osservato da parte di alcuni *stakeholder* (CAT) che hanno evidenziato il ruolo di servizio pubblico sotteso al servizio taxi in analogia agli altri servizi di TPL, ed in particolare per la presenza di specifici OSP, vincoli tariffari, rispetto dei turni e altri aspetti regolamentari che sono tutti oggetto delle Linee guida.

Allo stesso tempo, non può trascurarsi il ruolo sempre più importante che le innovazioni tecnologiche rivestono nell'ambito dei servizi di trasporto pubblico. La possibilità di una maggiore integrazione tra servizi, lo sviluppo di soluzioni di trasporto multimodali accessibili in tempo reale da parte degli utenti, quali ad esempio le soluzioni MaaS, hanno come elemento comune la presenza di piattaforme digitali che,

combinando dati di offerta e di domanda possono intercettare le esigenze degli utenti, incentivare una mobilità maggiormente sostenibile e favorire l'uso efficiente dei vari servizi, con conseguenze positive anche per gli operatori. Anche la recente Comunicazione della CE richiama l'attenzione sulle opportunità offerte dagli sviluppi tecnologici nel settore. Si legge, infatti, nella citata Comunicazione (Paragrafo D. "La necessità di una regolamentazione del mercato") che "[i] quadri normativi dovrebbero permettere di sfruttare appieno i vantaggi offerti dalla digitalizzazione e da altre tecnologie innovative, che porteranno ad aumenti di efficienza quali un miglior utilizzo del veicolo, tempi di attesa più brevi e la riduzione dei chilometri percorsi senza passeggeri a bordo".

In tal senso, al punto 43 delle Linee guida sono menzionati i "servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica", ma tale riferimento non è teso a fornire indicazioni relative alla regolazione di tali piattaforme o a normare le specifiche configurazioni che tali piattaforme possono assumere (sia dal punto di vista dei servizi offerti che della proprietà), ma si inquadra in un contesto che intende favorire un miglioramento nell'efficienza del servizio taxi, con particolare riferimento alle modalità di incontro tra domanda e offerta, al fine di ampliare il mercato a vantaggio degli stessi tassisti. Infatti, in tale punto si intende esclusivamente perseguire l'obiettivo di efficientamento del servizio taxi (*supra*) anche sfruttando le opportunità rappresentate dall'innovazione tecnologica, invitando i SC a promuovere canale aggiuntivi rispetto a quelli tradizionali per l'acquisizione delle corse, anche tramite le piattaforme digitali e in un'ottica di futura implementazione di soluzioni MaaS, peraltro in linea con quanto previsto dalla già richiamata Comunicazione della CE. In relazione alla tematica dei sistemi di chiamata del servizio si è inoltre tenuto conto delle recentissime pronunce del TAR Toscana (sent. n. 337/2022 e n. 339/2022) del 17 marzo 2022. Il TAR Toscana, pur confermando, a normativa vigente, che la chiamata diretta telefonica è la modalità di chiamata tipica del "rapporto fiduciario" tra cliente e fornitore del servizio di noleggio con conducente e non del fornitore del servizio taxi, ha comunque chiarito quanto segue: "Le norme che disciplinano il servizio di taxi e quello di NCC vanno lette in maniera speculare: così come ai noleggiatori non è consentita la acquisizione di servizi da clientela indifferenziata attraverso lo stazionamento su suolo pubblico allo stesso modo ai taxisti sono precluse le modalità di acquisizione degli ordini proprie dei NCC che presuppongono un rapporto fiduciario con una clientela specifica. Tutto il sistema di regolamentazione del settore del trasporto non di linea si basa su tale equilibrio che non è stato intaccato dalle evoluzioni tecnologiche recenti (applicazioni) e meno recenti (radio taxi) che hanno interessato i servizi di comunicazione fra taxisti ed utenza le quali contemplano sempre la presenza di una centralina di intermediazione e smistamento che fa da filtro fra la singola vettura e il richiedente. Si può discutere se il sopra descritto quadro regolatorio debba rivisto alla luce della spinta verso la liberalizzazione dei servizi indotta dai principi UE, ma, finché le norme che lo prevedono rimangono in vigore, si tratta di tema che deve essere affrontato dal legislatore, anche perché un intervento giudiziario su singoli punti sarebbe comunque disorganico andando a squilibrare il sistema a pro o a sfavore di una delle categorie interessate senza poter costruire un nuovo assetto razionale e bilanciato" (sottolineatura aggiunta).

Anche nelle Linee guida che riguardano il monitoraggio e i servizi di connettività (punti 88-92) si evidenziano i vantaggi connessi all'acquisizione della grande quantità di informazioni, potenzialmente anche *real time*, che le nuove applicazioni digitali consentono, funzionali alle scelte di programmazione e organizzazione del servizio degli enti, oltre che al miglioramento del livello di qualità del servizio.

Alla luce di quanto rappresentato, con l'adozione delle Linee guida si ritiene di agire pienamente nel perimetro delle competenze dell'Autorità e nel rispetto della normativa vigente, pur in una prospettiva di adeguamento del servizio in chiave evolutiva, come disposto dal più volte citato art. 37, comma 2, lettera m) del d.l. 201 del 2011, utilizzando la conoscenza del settore taxi e di altri settori dei servizi di trasporto per fornire indirizzi e orientamenti utili ai SC, anche ai fini dell'ottemperanza ai propri obblighi nei confronti dell'Autorità – come già sopra accennato, gli atti adottati dai SC in difformità al parere reso o in caso di omessa richiesta di parere possono essere impugnati dinanzi al TAR Lazio da parte dell'Autorità, ai sensi dell'art. 37, comma 2, lettera n) del d.l. 201 del 2011. Inoltre, offrendo con le Linee guida degli indirizzi, questi lasciano ampio spazio all'esercizio delle competenze delle regioni e degli enti locali e sono definite nel rispetto del principio di sussidiarietà, non intendendo in nessun caso sostituirsi alle decisioni dei SC ma piuttosto suggerendo elementi e strumenti che potranno essere utilmente adottati a supporto delle decisioni

assunte, in totale corrispondenza, dunque, con quanto chiarito dalla Corte Costituzionale con la sentenza n. 41/2013. Infine, avendo principalmente le Linee guida la vocazione di fornire indicazioni di carattere metodologico, anche qualora dovessero intervenire delle novità legislative, la validità delle stesse permane, in ogni caso, l'Autorità potrebbe, se ritenuto necessario, decidere di avviarne una revisione a fini di adeguamento.

In generale, nell'ambito dell'istruttoria post-consultazione è stato possibile individuare due macrocategorie di osservazioni pervenute:

1. proposte puntuali di revisione del testo delle Linee guida, volte a meglio specificare i contenuti delle indicazioni fornite o a completare i riferimenti delle stesse;
2. proposte di modifica sostanziale della *ratio* dell'intervento, riconducibili agli interessi (anche contrapposti) degli *stakeholder* intervenuti.

Inoltre, sono emerse tematiche che hanno attratto una maggiore attenzione da parte degli *stakeholder*, i quali hanno formulato molteplici osservazioni su alcuni aspetti, come di seguito elencati:

- la distinzione tra i concetti di interconnessione e intermediazione con riferimento alle piattaforme tecnologiche utilizzate per il servizio taxi;
- le clausole di esclusiva;
- le criticità sottese alla disponibilità e fornitura dei dati, e relativo onere economico, e la necessità di individuazione di obblighi in tal senso;
- gli aspetti di sostenibilità economica, dal punto di vista degli operatori, da considerare ai fini della definizione del contingente e della struttura tariffaria;
- la necessità di considerare un maggior numero di fattori che influenzano l'operatività e le *performance* del servizio taxi, in generale di natura esogena e di competenza del SC, prima di intervenire con l'aumento di licenze per soddisfare le esigenze di domanda;
- la struttura tariffaria, la scontistica applicabile e le iniziative degli operatori in tal senso.

Nel complesso, in relazione agli interventi effettuati in esito alle analisi istruttorie condotte dagli Uffici, possono individuarsi 3 casistiche di valutazioni rispetto alle osservazioni pervenute:

1. **meritevoli di chiarimento**, relativamente a osservazioni per le quali si è ritenuto non necessario modificare specifici punti delle Linee guida ma che hanno reso opportuno introdurre elementi di chiarimento in questa stessa Relazione;
2. **da accettare e da accettare parzialmente**, relativamente a osservazioni che hanno reso opportuno emendare il documento, modificando o integrando i punti delle Linee guida, e che pertanto sono da ritenersi accettate o accettate parzialmente; in questa categoria rientrano anche le osservazioni che involgono aspetti relativi a politiche della mobilità di carattere più ampio, che si è ritenuto di accogliere emendando i testi con riferimenti a specifiche esemplificazioni, opzioni;
3. **da respingere**, relativamente a osservazioni che non sono state accolte in quanto considerate in contraddizione con la *ratio* dell'intervento dell'Autorità o perché non ritenute suscettibili di richiedere un effetto modificativo sul testo.

In relazione a quanto sopra, gli interventi di revisione effettuati non hanno modificato la struttura delle Linee Guida poste in consultazione né le finalità a esse sottese, che rimangono quindi confermate.

Nella presente Relazione Istruttoria sono illustrate le modifiche che sono state adottate rispetto al documento posto in consultazione, mediante la descrizione delle risultanze delle valutazioni svolte e delle motivazioni alla base delle scelte effettuate in sede di istruttoria post-consultazione.

A tale fine, il presente documento è strutturato in capitoli che riflettono la struttura per "Parti" delle Linee guida e che presentano ciascuno una parte introduttiva contenente una descrizione generale dei temi trattati dai vari punti e, laddove necessario, i chiarimenti opportuni a seguito delle osservazioni pervenute nell'ambito della consultazione. Nella seconda parte di ogni capitolo, invece, si rappresentano gli specifici elementi emendativi proposti dagli *stakeholder*, raggruppati per tematiche, seguiti dalle valutazioni degli Uffici che hanno portato al rigetto, oppure al totale o parziale accoglimento di quanto proposto.

2.2 Parte I – Contingente

Nella Parte I sono disciplinati aspetti generali a cui i SC devono far riferimento al fine di definire il contingente taxi. Al riguardo è indicata la procedura da seguire, a prescindere dalla dimensione territoriale e al netto delle indicate semplificazioni di cui al punto 3, per la valutazione dell'adeguatezza del numero di licenze che dovrebbe prevedere le seguenti fasi: l'analisi della domanda di mobilità, declinata nelle varie fattispecie, l'analisi dell'offerta vigente e di quella potenziale con conseguente valutazione dell'adeguatezza della stessa alle esigenze di domanda, l'individuazione del bacino di traffico (o bacino comprensoriale) che perimetra territorialmente il servizio. La metodologia illustrata in questa parte è coerente con l'approccio generale adottato dall'Autorità nell'ambito di altri settori del TPL (in primo luogo la delibera 48/2017), ribadendo il ruolo del servizio taxi quale modalità integrativa e complementare al servizio di linea, nell'ambito dei trasporti soggetti a OSP.

Al punto 4 delle Linee guida è previsto l'espletamento da parte del SC di consultazioni atte ad acquisire le informazioni da parte di tutti i soggetti coinvolti, a vario titolo, nell'ambito dei servizi: utenti e loro associazioni, operatori taxi e loro forme associative, imprese titolari di sistemi di intermediazione (piattaforme) tra domanda e offerta, ecc. Tale consultazione ha lo scopo di consentire al SC di acquisire informazioni da più punti di vista considerando le eventuali opportunità che possono derivare anche dalle nuove tecnologie.

Si evidenzia come tale consultazione non vuole sostituirsi alle attività delle commissioni consultive previste dalla legge quadro ma vuole essere un momento di confronto con i vari *stakeholder* a seguito del quale il SC potrà valutare quali misure mettere in atto per migliorare il servizio, temperando sia le esigenze degli operatori, sia le esigenze sottese al servizio pubblico da garantire agli utenti. Peraltro, la più ampia partecipazione possibile di *stakeholder* si configura ormai quale principio fondamentale nella gestione dei servizi pubblici, ferma restando la responsabilità del decisore pubblico.

Sta al SC valutare il momento maggiormente opportuno per l'espletamento delle consultazioni che, anche ai fini di consentire una semplificazione e razionalizzazione delle attività dell'ente, potrebbero avvenire nell'ambito degli strumenti di partecipazione già utilizzati dal SC relativamente alla predisposizione dei documenti di programmazione (es. PUMS).

Nei vari punti del capitolo sono poi suggeriti gli aspetti di domanda e offerta che si ritiene opportuno acquisire e monitorare. Per un corretto dimensionamento, anche dal punto di vista prospettico, di un servizio di trasporto il SC non può che fare affidamento su stime dei valori della domanda che siano il più possibile oggettive e correlate agli scenari progettuali individuati. In tal senso la domanda potenziale rappresenta la domanda che potrebbe essere attratta/soddisfatta da un sistema di trasporto (qualsiasi esso sia) in funzione di come questo viene organizzato e pianificato. Questo consente di superare le limitazioni che possono emergere nei servizi di trasporto pubblico progettati sulla sola domanda storica con le inevitabili inefficienze ed incapacità di cogliere i mutamenti comportamentali degli utenti e le trasformazioni sociali ed urbanistiche. Pare poi utile evidenziare come i criteri illustrati nelle Linee guida dovrebbero essere già alla base dei ragionamenti e delle metodologie che i SC adottano nella perimetrazione dei servizi di TPL. In tal senso, infatti, i risultati derivanti dalle analisi, anche di domanda potenziale, potrebbero evidenziare al SC come il contingente vigente sia comunque adeguato, oppure, richiedere solamente modifiche nell'organizzazione del servizio senza necessità di intervenire sul contingente.

In termini di domanda potenziale è importante quindi che il SC consideri anche quella derivante dall'afflusso turistico; i dati andranno poi letti sia in termini medi che assoluti al fine di poterne apprezzare in maniera adeguata eventuali variazioni nel tempo, prestando particolare attenzione ad eventuali "puntuali" cambiamenti dei comportamenti che potrebbero coinvolgere periodi di tempo più o meno significativi (ad es. quanto accaduto a seguito dell'emergenza Covid), e successivamente definire quali siano le migliori soluzioni da intraprendere.

Allo stesso modo, l'analisi del contesto e dell'interazione con gli altri modi di trasporto è aspetto essenziale e sottointeso nell'ambito delle valutazioni di domanda e offerta, che consente di meglio prevedere la capacità

del servizio taxi di rivestire il ruolo di modalità di trasporto integrativa da valutare nel sistema complessivo del servizio di trasporto pubblico, anche in considerazione dell'opportunità di individuare il servizio taxi come una delle modalità di trasporto utili a ricoprire le esigenze di mobilità anche nelle aree a domanda debole.

Sullo stesso tema, le Linee guida richiamano la possibilità che siano previsti sistemi di integrazione tariffaria tra servizi di linea e non di linea di cui il SC deve tener conto, ad esempio nel caso siano stati sviluppati servizi MaaS che consentono, a fronte di un unico titolo di viaggio/abbonamento, l'utilizzo di più modalità di trasporto. L'integrazione dei servizi non di linea con tutti o solo alcuni dei servizi di TPL di linea può incidere in maniera differente sulle scelte che il SC potrà mettere in atto al fine di meglio dimensionare/strutturare l'offerta di trasporto, incluso il servizio taxi, alle esigenze di mobilità. Le eventuali modalità di *clearing*, da adottare laddove il servizio taxi sia incluso nei sistemi di tariffazione integrata, potranno poi essere discusse nell'ambito delle attività istruttorie e consultive che il SC effettuerà in prospettiva alla formulazione del sistema tariffario (si veda punto 51).

La Parte I richiama poi alcuni aspetti inerenti alla sostenibilità ambientale e sociale del servizio taxi evidenziando come, a prescindere dalla necessità di aumentare o meno il contingente, le azioni messe in atto dal SC devono prevedere il minore impatto possibile sull'ambiente e consentire un uso più efficiente del servizio. In tale senso è quindi richiamata l'opportunità di istituire servizi in modalità *sharing* al fine di incrementare l'occupazione delle corse e ridurre le eventuali corse/ritorno a vuoto. Come evidenziato da alcuni *stakeholder* (CAT), lo sviluppo di un sistema di trasporto taxi maggiormente flessibile e condiviso potrà essere di supporto anche alle attività dei Mobility Manager (la cui attività non è però oggetto di regolazione dell'Autorità) e delle realtà pubbliche e private che se ne dotano. Le misure di trasparenza tariffaria di cui ai punti 71 e 72, assieme ad una adeguata definizione e diffusione del servizio anche attraverso una maggiore attenzione agli impatti ambientali, sono azioni che possono promuovere una mobilità maggiormente sostenibile.

Con riferimento alla definizione del bacino di riferimento, le Linee guida indicano alcuni accorgimenti da adottare al fine di consentire ai comuni di raggiungere economie di scala al fine di rendere maggiormente utile e sostenibile il servizio. Sul tema alcuni *stakeholder* (PA) hanno evidenziato l'opportunità che siano fatti salvi i bacini già individuati introducendo poi l'opportunità che sia il singolo comune ad avanzare richiesta di inclusione in un bacino sovracomunale. Sul tema pare opportuno chiarire come, ai punti 27 e 28, è prevista rispettivamente la possibilità di individuare il bacino sovracomunale sia nell'ambito della pianificazione effettuata dalla regione o altro SC, sia come iniziativa dei singoli comuni. Tale scelta nasce dalla necessità di contemplare con le Linee guida un ampio novero di casistiche che potrebbero presentarsi in funzione delle soluzioni locali, anche normative, a cui gli enti potrebbero ricorrere. Ove vi sia una legge regionale che disciplina il bacino sovracomunale, le Linee guida non ne richiedono una modifica *tout court*, né appare necessaria una specificazione in tal senso. Inoltre, si evidenzia come le Linee guida (punto 28) non entrino nel merito delle procedure specifiche per l'ammissione di un comune nel bacino sovracomunale e pertanto ciascun Ente potrà definire autonomamente tali procedure. Un altro *stakeholder* (CAT) ha evidenziato asimmetrie operative tra i servizi taxi e NCC che comporterebbero criticità nell'individuare correttamente il contingente in considerazione del fatto che le esigenze di mobilità potrebbero essere soddisfatte anche da soggetti operanti in comuni differenti; inoltre, solo regioni o comuni hanno piena conoscenza delle dinamiche territoriali utili e definire i bacini comprensoriali. Sul tema pare opportuno chiarire come le Linee guida abbiano l'obiettivo di fornire i criteri attraverso i quali il SC, qualunque esso sia, possa perimetrare il bacino e definire il corretto fabbisogno di licenze. Ad ogni modo, la conoscenza del mercato da parte del SC, e la sua capacità decisionale, non potrà che essere correlata alla disponibilità di informazioni e dati sul settore. In tal senso sono quindi da cogliere le indicazioni metodologiche fornite dalle Linee guida.

Infine, la Parte I si conclude con le indicazioni relative al monitoraggio periodico del servizio. Al riguardo alcuni *stakeholder* (PA, CAT) hanno espresso preoccupazione relativamente al fatto che quanto previsto dalle Linee guida si aggiunga, in termini anche di onerosità, alle attività di monitoraggio già effettuate dagli Enti. Sul tema pare opportuno chiarire come le Linee guida intendano responsabilizzare gli Enti, affinché basino le proprie scelte su dati quantitativi, includendo la programmazione dei servizi taxi in quella dei servizi di trasporto in generale al fine di beneficiare di economie gestionali, non necessariamente adottando strumenti nuovi

rispetto a quelli già utilizzati. Si ritiene infatti che da una buona programmazione dei servizi possa derivare una gestione pubblica più agevole, con minori conflitti e, dunque, con un risparmio di risorse, non solo economiche ma anche di tempo. Inoltre, una corretta applicazione delle Linee guida produrrebbe, oltre ad una riduzione dei tempi di rilascio del parere dell'Autorità, che non avrebbe più necessità di continue interlocuzioni con gli enti per acquisire dati e informazioni mancanti, anche una riduzione del rischio di impugnativa dinanzi al TAR Lazio da parte dell'Autorità ai sensi del richiamato art. 37, comma 2, lett. n) della legge istitutiva. Le Linee guida infatti forniscono indirizzi in merito alla tipologia di dati/informazioni da reperire in quanto utili per la definizione dei bacini e del contingente taxi, tenendo in considerazione le peculiarità sottese alla possibile dinamicità della domanda e all'evoluzione territoriale/urbanistica, nonché la metodologia da applicare per pervenire alla commisurazione dell'offerta di servizi taxi rispetto alla domanda.

In merito alla parte introduttiva e alla **definizione del contingente** (punti 1-8) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- l'opportunità di inserire nella parte introduttiva il richiamo al possibile adeguamento delle Linee guida alla riforma della legge quadro (CAT), la specificazione che i criteri relativi alle modalità di chiamata/interconnessione tra domanda e offerta debbano essere riformulati nel rispetto del principio della libertà di impresa (CONS);
- il richiamo nelle premesse, tra i principi di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. 201/2011, degli aspetti relativi alle corse inevase (CAT); la specificazione dei servizi di noleggio con conducente e TPL tra le competenze conferite ai comuni dalla Legge quadro (CAT);
- l'ambito applicativo delle linee guida e l'aumento della soglia a 250.000 abitanti per l'applicazione delle analisi semplificate (CAT);
- il coinvolgimento delle commissioni consultive di cui all'art. 4 co. 4 della legge quadro nella fase istruttoria (CAT);
- la connessione dell'aumento del contingente all'aumento della domanda (CONS);
- l'opportunità di tenere adeguatamente conto anche delle eventuali azioni riconducibili alla competenza del SC, es. viabilità, aumento delle corsie riservate, velocità commerciale, turnazione ecc. (CONS, PIAT);
- la correlazione dell'aumento del contingente anche agli obiettivi di transizione ecologica (CONS);
- l'inclusione degli aspetti di fiscalità, sostenibilità economica degli operatori, reddito e disponibilità a pagare tra i criteri da considerare per l'aumento del contingente (CAT);
- l'individuazione dei bacini in considerazione della sola domanda per il servizio taxi e NCC (CAT).

Per quanto riguarda le proposte di intervento nella parte introduttiva, pare inopportuno tenere conto di disegni di legge ancora *in itinere*, quale il d.d.l. AS 2469, e comunque recanti principi di delega al Governo del tutto coerenti con i principi alla base delle presenti Linee guida. Sarà responsabilità dell'Autorità valutare se, una volta adottate le Linee guida, l'entrata in vigore di nuove disposizioni normative ne implicheranno aggiornamenti/integrazioni. Rispetto alla seconda osservazione, si ritiene opportuno non integrare il testo come proposto anche per non limitare il concetto di libertà di impresa, sempre riconosciuto nei limiti di cui alla Carta costituzionale, ai soli servizi di intermediazione.

La proposta di integrazione delle premesse non è accoglibile in quanto andrebbe ad attribuire criteri non richiamati all'art. 37 della legge istitutiva. Ad ogni modo si evidenzia come le tematiche inerenti alle chiamate inevase, e in generale, alle analisi dei fattori che possono influire sul servizio taxi, sono già trattate nell'ambito della metodologia sottesa alla valutazione dell'adeguatezza del contingente taxi e non richiedono, quindi, un'ulteriore specificazione. Anche in merito alle ulteriori competenze richiamate dalla legge quadro, non si ritiene necessaria l'integrazione proposta.

Relativamente all'ambito applicativo, si rappresenta come la soglia prevista nelle Linee guida sia stata individuata al fine armonizzare la metodologia illustrata con le attività che i SC devono già attuare nell'ambito di altri strumenti di programmazione (decreto 4 agosto 2017, n. 297 e s.m.i.) con l'obiettivo, anche, di ridurre gli eventuali oneri amministrativi e consentire una razionalizzazione delle attività. Sul medesimo tema si rappresenta altresì come le Linee guida si configurino quale strumento utile ai SC, nell'ambito delle attività che dovranno essere sottoposte all'Autorità in sede di attività consultiva, e la cui attuazione è proprio

finalizzata a ridurre i tempi amministrativi di approvazione dei relativi atti e quindi i relativi oneri. Pare anche utile osservare come, in termini generali, le esigenze di aggregazione dei comuni nei bacini a livello sovracomunale e, quindi, eventuali ragionamenti in termini di aree omogenee, possano avvenire più opportunamente a valle dell'applicazione della metodologia illustrata che potrà evidenziare le caratteristiche della domanda potenziale, le eventuali rotture di carico e la necessità/utilità di strutturare il servizio su un perimetro territoriale più ampio dei confini del singolo comune.

Sul tema delle consultazioni (punto 4) si evidenzia come al riguardo la legge quadro prevede che le commissioni (che sono solo consultive) operino *“in riferimento all'esercizio del servizio e all'applicazione dei regolamenti”*, individuando, quindi, un ruolo delle commissioni limitato ad una fase esecutiva del servizio. Ad ogni modo, le Linee guida non impediscono un coinvolgimento delle commissioni di tipo *“consultivo”* anche in fase di programmazione, scelta che è demandata al SC.

In generale, l'aumento del contingente è da correlare all'incapacità dell'offerta vigente e potenziale di soddisfare le esigenze di mobilità individuate dal SC e in tale senso è quindi illustrata la metodologia che richiama l'analisi della domanda. Infatti, anche laddove la domanda (anche potenziale) non sia cresciuta nel tempo ma il servizio, sia qualitativamente che quantitativamente, fosse stato progettato in maniera inefficiente e non correlato alle esigenze di mobilità, si manifesterebbe la necessità da parte del SC di intervenire. Ad ogni modo, per meglio chiarire tale concetto è stato integrato il punto 16 inserendo nell'elenco la nuova lettera b) relativa alla definizione di offerta potenziale. Quest'ultima è da individuare come l'offerta, a contingente invariato, risultante dall'adozione di misure di flessibilità sull'organizzazione del servizio (modifiche dei turni, abilitazione ai servizi in *sharing*), anche in termini di adeguatezza della quantità e distribuzione delle aree di stazionamento e loro utilizzo, interventi di viabilità e modifica del traffico, ecc., che il SC potrebbe adottare. In tale maniera viene ulteriormente specificato che l'aumento del numero delle licenze si configura come soluzione necessaria laddove l'offerta potenziale, come sopra definita, non sia sufficiente a soddisfare le esigenze di mobilità rilevate. In coerenza con quanto sopra esposto anche relativamente ai chiarimenti metodologici, si ritiene opportuno riformulare il titolo del sotto capitolo II in *“Analisi dell'offerta del servizio taxi e di altri servizi di trasporto di persone di linea e non di linea e commisurazione dell'offerta taxi alla domanda”*.

Anche in considerazione di quanto sopra esposto, non risulta quindi accoglibile il richiamo *tout court* agli aspetti ambientali per l'aumento delle licenze. L'attività finalizzata alla definizione del contingente deve essere diretta a soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini. Questa rappresenta la finalità principale che ne giustifica l'esistenza. Le ulteriori finalità si pongono a valle e possono essere considerate per perimetrare le caratteristiche dei veicoli da utilizzare o le modalità attuative del servizio, come disciplinato nelle Linee guida relative agli *“Strumenti per favorire la sostenibilità ambientale e inclusività sociale del servizio taxi”* (punto 23 e seguenti); in tal senso, laddove sarà previsto un aumento delle licenze, il SC dovrà mettere in atto azioni al fine di assicurare che tale aumento avvenga incentivando soluzioni con minor impatto ambientale.

Relativamente al reddito degli utenti si osserva come il tema sia già trattato al punto 9 delle Linee guida, nell'ambito delle variabili legate alla domanda e alla disponibilità a pagare di cui il SC deve tener conto.

Relativamente ai temi di sostenibilità economica del servizio, si rimanda a quanto trattato successivamente sul tema. Ad ogni modo si ribadisce come l'eventuale aumento del contingente sia da correlare alla necessità del SC di definire un servizio di trasporto adeguato alle esigenze di mobilità. Come già evidenziato, la metodologia illustrata nelle Linee guida suggerisce al SC un menù di strumenti di flessibilità da utilizzare nell'ambito dell'organizzazione del servizio, che ove non siano sufficienti a incrementare l'offerta effettiva, dovranno indurre il SC a intervenire con un aumento del contingente.

In merito alla domanda da considerare per la determinazione dei bacini si rappresenta come le Linee guida siano indirizzate al servizio taxi. Ad ogni modo l'analisi della presenza o meno di altre modalità di trasporto, tra le quali anche il servizio NCC, può essere elemento necessario al SC per valutare l'opportunità di adottare un servizio taxi o di estendere il perimetro di quello esistente (si pensi ad esempio alla necessità di un comune di garantire con il servizio taxi il collegamento ad un terminal/*hub*). In tal senso, pare quindi opportuno che

il perimetro del bacino sia definito in considerazione della domanda potenziale del servizio taxi ma che questa possa essere correlata anche alla domanda inerente alle altre modalità di trasporto, nell'ambito di un'analisi di mercato più ampia, che quindi andrà presa in considerazione. Infatti, il servizio taxi potrebbe soddisfare esigenze di spostamento che difficilmente trovano risposta nel TPL, anche in considerazione della riduzione di risorse avvenuta negli ultimi anni nel settore; diventa sempre più difficile conciliare le risorse economiche disponibili con l'esigenza di soddisfare la domanda di mobilità rarefatta nello spazio (aree periferiche e rurali) e nel tempo (fasce orarie di morbida). Tale problematica dovrebbe essere affrontata, in coerenza a quanto disciplinato anche dalla delibera 48/2017, individuando un insieme di servizi di modalità diverse (incluso il servizio taxi) per soddisfare le esigenze di domanda, imponendo gli OSP e riconoscendo compensazioni esclusivamente su alcuni servizi, ottenendo in tal modo un'offerta di trasporto più efficace nel rispondere alla domanda di spostamenti e più efficiente nell'uso delle risorse pubbliche. A tal proposito la parte introduttiva delle Linee guida è stata integrata specificando meglio l'ambito oggettivo e soggettivo di applicazione delle Linee guida richiamando i concetti sopra esposti.

Un altro aspetto oggetto di interesse da parte di alcuni *stakeholder* riguarda i **dati di domanda** (punti 9-14) da considerare ai fini delle valutazioni in merito all'adeguatezza del servizio, ed in particolare sono pervenute osservazioni relativamente a:

- criticità sulla sostenibilità economica (sia lato operatori, sia lato SC) di quanto previsto dalle Linee guida ed onerosità del computo degli indicatori proposti a fronte della presunta assenza dei dati necessari (PA, CAT);
- una maggiore numerosità/dettaglio nei fattori, es. popolazione residente e presente (CAT, CONS), di segmentazione della popolazione (es. reddito), o dei motivi di spostamento per studio (PA) e la valutazione delle entità in termini di valori medi (PA, CAT);
- l'ulteriore segmentazione degli utenti in convenzione (CAT);
- l'opportunità di limitare le analisi alla domanda strettamente legata al servizio taxi (CAT);
- l'inclusione delle informazioni in merito alle corse inevase (CONS, CAT) e l'introduzione del criterio sui tempi di attesa in correlazione al tema delle corse inevase (CO);
- una diversa individuazione del periodo di osservazione dei dati anche in considerazione di quanto sperimentato con la pandemia (più breve (PIAT), più lungo (PA, CAT), a partire dal 2025 (CAT));
- la necessità di tener in conto dell'impatto di eventi eccezionali nell'analisi dei dati (CAT);
- la terzietà del soggetto incaricato delle indagini e/o degli studi/simulazioni, l'eventuale certificazione dei dati, e il coinvolgimento delle commissioni consultive (CAT);
- l'indicazione che i criteri di definizione degli organici e dei regolamenti debbano essere individuati dalle regioni in apposite norme o direttive (CAT).

In merito ai temi di sostenibilità economica e l'assenza di dati si evidenzia come le Linee guida sono volte proprio a responsabilizzare i SC affinché basino le proprie scelte su dati quantitativi. I comuni potranno anche adeguarsi progressivamente e quindi non viene introdotto alcun onere economico "obbligatorio". L'elenco suggerito degli indicatori è da ritenersi pertanto come un obiettivo da raggiungere.

In merito alla sostenibilità economica dal punto di vista degli operatori taxi, oggetto di specifico richiamo da parte delle categorie settoriali, si rappresenta come tali aspetti siano già tenuti in conto nell'ambito dei criteri per la formulazione delle tariffe, come successivamente illustrato in relazione al punto 48, al quale si rimanda.

Relativamente alle informazioni sulla popolazione, quanto descritto alla citata lettera a) del punto 9 si riferisce in termini generali agli aspetti di domanda; per una maggiore chiarezza dei criteri richiamati, il testo è stato integrato esplicitando che i dati sulla popolazione siano considerati sia in termini di presenti che di residenti. In merito al tema del reddito, lo stesso è già ricompreso alla lettera h) del medesimo punto 9, mentre si è ritenuto condivisibile aggiungere, per maggior specificazione, le informazioni sull'occupazione e la professione. Come già rappresentato in precedenza, si evidenzia come, sebbene le Linee guida siano indirizzate al servizio taxi, per una conoscenza complessiva del fenomeno, l'analisi della domanda deve avere per oggetto tutto il TPL, compreso il servizio NCC. A tal riguardo, per una maggiore chiarezza, la parte in premessa è stata integrata esplicitando che l'analisi economica del mercato, cui si fa riferimento nel documento, è riferita ai trasporti non di linea nel loro complesso.

In merito alle corse inevase, si rappresenta come il tema sia stato oggetto di osservazione su più punti della Parte I. In generale rileva come tali informazioni siano già richiamate nelle Linee guida nell'ambito del monitoraggio. Ad ogni modo, accogliendo parzialmente quanto proposto, per maggior chiarezza si è ritenuto opportuno effettuare alcune integrazioni, in particolare: nella lettera d) del punto 9 è stata esplicitata la valutazione dei servizi richiesti e non resi per indisponibilità, per diversi motivi, del servizio; il punto 12 è stato integrato con il riferimento alle cause della domanda inevasa.

Relativamente alla domanda reale, è accoglibile l'integrazione proposta in merito alle informazioni relative alle corse convenzionate; in tal senso è stata integrata la lettera e) del punto 9 esplicitando la distinzione tra utenti convenzionati e non convenzionati; anche per coerenza, è stato integrato quanto previsto alla lettera h) del medesimo punto richiamando la valutazione della presenza di eventuali convenzioni a carico del datore di lavoro e di soggetti terzi.

Per quanto riguarda i vari motivi degli spostamenti, seppure questi siano sottesi al concetto di domanda potenziale, per una migliore comprensione, è stato integrato l'elenco di cui alla lettera g) del punto 9 delle Linee guida, inserendo anche la tipologia degli spostamenti per studio.

Relativamente al suggerimento fornito in merito all'utilizzo dei soli dati medi, si è ritenuto opportuno recepire solo parzialmente quanto proposto dagli *stakeholder* in quanto, al fine di ottenere tutte le informazioni anche in termini di dinamicità dei fenomeni di domanda, i dati devono essere considerati certamente in termini di valori medi, ma distinguendo tra ora di punta e ora di morbida, giornate festive e feriali, e laddove pertinente, tenendo in considerazione eventuali variazioni stagionali al fine di apprezzare appieno gli aspetti di dinamicità della domanda e consentire al SC di valutare le misure da mettere in atto. In tale ambito il SC terrà conto di eventuali fattori eccezionali, potenzialmente distorsivi, in grado di influire sulla rappresentatività dei risultati. Solo valutando anche la variazione della domanda, o i picchi e la relativa frequenza di accadimento, è possibile per il SC valutare le misure opportune da introdurre per adattare adeguatamente l'offerta. In tal senso è stato modificato il punto 10 delle Linee guida.

Riguardo alle osservazioni sul punto 10 nella parte in cui si fa riferimento a *"un adeguato periodo di osservazione (di norma, 3 anni)"*, si evidenzia che l'orizzonte di 3 anni è da intendersi come un'indicazione di massima, in relazione al quale il singolo SC potrà adottare un periodo di osservazione di durata diversa purché adeguata, adattandolo alle proprie esigenze, anche sulla base della situazione contingente (impatto della pandemia), delle tipicità territoriali e della dinamica della domanda. Sul punto rileva poi come la previsione di un'indagine annuale di *customer satisfaction* sia in linea con le ordinarie prassi osservate in tutti i servizi di TPL. Inoltre, sulla base dell'esperienza maturata nell'ambito della crisi pandemica, è emersa la necessità che i vari enti preposti si dotino di sistemi di monitoraggio che consentano loro di misurare costantemente la qualità e l'adeguatezza dei servizi resi, anche valutando le dinamiche comportamentali degli utenti al fine di addivenire ad una più puntuale previsione di eventuali misure di mitigazione/ristoro nei confronti di tutti i soggetti coinvolti. Per tali ragioni si è ritenuto di non accogliere le proposte pervenute.

Relativamente alla possibile presenza di singolarità nel periodo di osservazione dei dati, si rappresenta che, seppure la presenza di modifiche puntuali e non permanenti degli aspetti di domanda e/o esogeni siano parte della abituale prassi sottesa al processo di analisi dei dati, per una maggior chiarezza, il punto 10 è stato integrato esplicitando che, nell'ambito della valutazione dei dati di cui alle variabili oggetto di monitoraggio, il SC terrà conto di eventuali fattori eccezionali, potenzialmente distorsivi, in grado di influire sulla rappresentatività dei risultati.

In merito alla terzietà del soggetto incaricato degli studi e delle analisi, si rappresenta come tali attività possano essere condotte anche dal SC stesso o suoi enti delegati. Ad ogni modo, accogliendo parzialmente quanto proposto, per una miglior specificazione del tema, il punto 11 è stato integrato esplicitando la possibilità che le indagini e le simulazioni trasportistiche siano effettuate direttamente dal SC o da lui commissionate a soggetti terzi indipendenti. Relativamente alla richiesta generalizzata di certificazione dei dati, questa si ritiene non accoglibile, data la loro eterogeneità ed origine. Ad ogni modo, l'assenza della richiesta di certificazione non fa venir meno gli obblighi di correttezza delle informazioni fornite dai vari soggetti coinvolti nel processo. Invece, per quanto riguarda il coinvolgimento delle commissioni, come già

osservato in precedenza sul tema, la legge quadro prevede un loro intervento nell'ambito operativo e non programmatorio. Rimane a discrezione del SC il coinvolgimento delle commissioni anche in questa fase e per tali ragioni non si è ritenuto di accogliere quanto proposto.

Relativamente alle modalità deliberative attraverso le quali i SC adottano le variazioni del contingente, si osserva che esse non sono oggetto di trattazione nell'ambito delle Linee guida.

Sul tema **dell'offerta dei servizi e della relativa commisurazione alla domanda** (punti 15-22) le osservazioni degli *stakeholder* hanno riguardato:

- l'opportunità di escludere le piattaforme tecnologiche di intermediazione dal contesto del servizio taxi (CAT);
- circoscrivere la valutazione di adeguatezza del servizio taxi in presenza di specifici eventi (PA), o comunque a partire dal 2025 (CAT);
- il richiamo alla possibilità da parte del SC di rimuovere le cause esogene responsabili delle corse inevase (CAT);
- l'adozione di misure di flessibilità preventivamente rispetto al rilascio di nuove licenze (CAT), l'esclusione di soluzioni quali licenze temporanee e stagionali in assenza di domanda turistica o la previsione della possibilità di accumulo delle licenze (PA);
- la specificazione che i servizi *sharing* siano su richiesta dell'utenza (CAT);
- la previsione che le misure di flessibilità di cui al punto 21 siano sempre adottate in maniera preventiva come sperimentali (CAT);
- l'esplicitazione, nell'ambito dell'integrazione dei vari servizi di TPL, del rispetto della differente normativa di riferimento (CAT);
- l'opportunità che gli operatori taxi siano dotati di sistemi *web service* o API accessibili gratuitamente a soggetti terzi ai fini della promozione e sviluppo di servizi intermodali (PIAT).

Nel rimandare a quanto già osservato in precedenza sul tema dei sistemi di intermediazione, si rappresenta come le piattaforme tecnologiche siano una realtà sempre più diffusa nell'ambito dei servizi di TPL compreso il settore taxi, e rivestano un ruolo sempre più attivo nel mercato dell'intermediazione tra la domanda e l'offerta. Non si ritiene quindi accoglibile e utile una loro esclusione dal perimetro dei soggetti portatori di interesse nell'ambito delle attività istruttorie del SC.

Relativamente al periodo prospettico di cui al punto 18, il riferimento a 5 anni vuole essere un termine indicativo. Laddove il SC, anche in relazione agli strumenti programmatici e agli scenari ad essi associati, reputi che possano verificarsi eventi rilevanti oltre l'orizzonte di riferimento di 5 anni, può estendere opportunamente il periodo prospettico; per tale ragione ninterconeeon si è ritenuto di accogliere quanto proposto sul tema.

Per quanto riguarda il tema delle corse inevase, si rimanda a quanto descritto in precedenza in materia di offerta potenziale.

In merito alle misure di flessibilità da adottare prima del rilascio di nuove licenze si rimanda a quanto trattato sul tema in precedenza con riferimento anche alla domanda e offerta potenziale. Relativamente alla possibilità di escludere alcune fattispecie dalle misure di flessibilità proposte, si evidenzia come il punto 20 debba essere letto unitamente al punto 19. Infatti, le tipologie di licenze indicate al punto 20 costituiscono possibili soluzioni alternative, rispetto all'organizzazione standard del servizio taxi, al fine di rispondere al meglio alle esigenze di domanda rilevate in esito alle analisi effettuate, nell'ambito delle quali sono previste anche valutazioni delle presenze turistiche. Ad ogni modo, per maggior chiarezza, il punto 20 è stato integrato con alcuni esempi, in particolare esplicitando che le licenze temporanee possono essere adottate, ad esempio, nelle aree caratterizzate da una presenza turistica tipicamente stagionale, o in occasione di eventi organizzati. Al punto 19 si fa specifico riferimento alla gestione dei *"picchi di domanda anche legati a eventi straordinari"* e tale aspetto rileva, tra gli altri, nelle valutazioni del SC in merito all'opportunità di attivare licenze stagionali. Per quanto attiene alla possibilità dell'accumulo di licenze, si osserva che il tema non è oggetto delle Linee guida.

Sul tema del servizio in modalità *sharing* si ritiene quanto proposto dallo *stakeholder* parzialmente accoglibile. Al riguardo nel punto 24 delle Linee guida è stato precisato come l'accesso al servizio di taxi *sharing* possa avvenire su richiesta diretta dell'utenza ma anche in esito all'accettazione dell'utenza a seguito di proposta del tassista. Si ritiene infatti che la modifica introdotta possa consentire una maggiore flessibilità nell'offerta, anche grazie alle opportunità derivanti dagli strumenti tecnologici che consentono di agire in tempo reale anche a corsa già richiesta, promuovendo una maggiore libertà imprenditoriale dei tassisti con conseguenti benefici anche per gli utenti. Per coerenza è stata apportata analoga integrazione al punto 72.

Relativamente alla modalità sperimentale delle soluzioni di flessibilità, la proposta non è stata ritenuta accoglibile. È infatti opportuno non vincolare il SC all'adozione dei servizi in parola obbligatoriamente in via sperimentale, in considerazione del fatto che possono esserci altre esperienze consolidate da utilizzare come *benchmark* a supporto delle iniziative prese.

Non è stato ritenuto opportuno inserire il richiamo al rispetto della normativa di riferimento nell'ambito dell'integrazione tra le diverse modalità di trasporto in quanto è implicito come l'adozione in materia delle azioni da parte del SC debba avvenire nel rispetto delle diverse normative vigenti nei settori interessati.

Con riferimento a quanto osservato in merito alla dotazione tecnologica degli operatori taxi, si è ritenuta parzialmente accoglibile la proposta di integrazione del punto 22, finalizzata a prevedere la dotazione di tutte le associazioni di tassisti di un "sistema di connessione informatico (comunemente denominate "webservice" o "api") accessibile, gratuitamente, anche a piattaforme" esterne. In luogo del richiesto obbligo da imporre alle associazioni di tassisti, tuttavia, si è ritenuto preferibile introdurre nel punto in esame l'opportunità che i SC valutino di sviluppare una propria piattaforma, anche attraverso propri enti strumentali, per la raccolta dei dati anche ai fini della promozione di soluzioni di trasporto di tipo MaaS. A tal riguardo i SC individuano le misure più adeguate, rispetto alle caratteristiche e ai soggetti operanti nel proprio ambito territoriale di competenza, per acquisire i dati dai relativi detentori. Lasciando impregiudicate le iniziative imprenditoriali di privati, si ritiene, pertanto, che sia preferibile uno scenario nel quale, sia il soggetto pubblico a collazionare, previa uniformazione dei formati e con modalità di richiesta/acquisizione definiti dal SC, i dati dalle varie fonti (attività che in una visione generale di MaaS potrebbe coinvolgere anche altri servizi di TPL) assumendo il ruolo di intermediario tra i tassisti e le eventuali piattaforme di soggetti terzi.

Relativamente agli **strumenti per favorire la sostenibilità ambientale e l'inclusività sociale del servizio taxi** (punti 23-26) le osservazioni degli *stakeholder* hanno riguardato:

- la previsione che il servizio in modalità *sharing* non sia riferito alle sole nuove licenze ma a tutto il contingente (CAT, PIAT); che sia fruibile solamente tra specifici poli o sia limitato a specifici periodi di tempo, ad esempio in presenza di eventi, in quanto soluzioni generali non sarebbero utili e sostenibili (CAT);
- l'opportunità che, relativamente ai servizi in modalità *sharing*, i SC individuino misure incentivanti per gli utenti e premianti per gli operatori taxi (PIAT);
- l'impossibilità del servizio di taxi *sharing* di essere caratterizzato dalla programmazione delle corse (PA, CONS);
- l'introduzione, tra le casistiche della modalità *sharing*, quella che prevede più punti di partenza e più punti di destinazione (CONS, PIAT);
- presenza di maggiori costi per i veicoli abilitati ai servizi alle persone a mobilità ridotta (di seguito: PMR) con necessità di incentivi fiscali (CAT);
- l'evidenza di posizioni contrastanti in merito alla soglia del 5% del servizio taxi adibito al trasporto PMR, ritenuta adeguata da un'associazione di categoria, mentre le PA ritengono che la definizione della quota sia in capo al SC;
- criticità sulle procedure adottate per l'emissione di *voucher* a seguito dell'esperienza pandemica (CAT);
- l'esplicitazione, nel punto 26, che le misure adottate anche a seguito delle Linee guida, siano mirate ad un ampliamento del mercato del servizio non di linea (CAT).

Per quanto riguarda l'abilitazione del servizio *sharing* anche alle licenze vigenti si rimanda a quanto trattato sul tema in precedenza con specifico riferimento all'offerta potenziale. Ad ogni modo appare preferibile ricondurre il taxi *sharing* alla modalità di erogazione del servizio non legandolo a singole specifiche licenze, concedendo la possibilità a tutti i tassisti di offrire tale tipologia di servizio in modo da estenderne l'utilizzo e i relativi benefici; il punto 23 è stato quindi aggiornato in tal senso. Conseguentemente la medesima modifica è stata operata al punto 71. Relativamente all'ambito applicativo del servizio *sharing*, quanto proposto dallo *stakeholder* non è condivisibile in quanto andrebbe a ridurre il campo di intervento del servizio a singole/poche casistiche limitando, invece, le opportunità che tali servizi potrebbero offrire sia agli operatori che agli utenti.

Relativamente alle modalità di promozione del servizio *sharing*, anche in considerazione delle osservazioni relative alla sostenibilità economica di tali servizi, i criteri sulle tariffe *sharing* di cui al punto 72 delle Linee guida sono stati integrati nel senso di suggerire al SC di valutare l'opportunità di individuare specifiche misure al fine di rendere il taxi *sharing*, rispetto alle corse ordinarie, maggiormente remunerativo per il tassista (attraverso una sorta di premialità) e conveniente per l'utente (attraverso la scontistica/condivisione del costo della corsa).

Relativamente al concetto di corse programmate di cui al punto 24, si rappresenta come questo sia stato utilizzato per descrivere la possibilità che il servizio *sharing* sia stato previsto (programmato) solo su specifiche fasce orarie. Per una maggiore chiarezza espositiva si ritiene opportuno eliminare nel punto il concetto di corse programmate e riportare il richiamo generico "*corse svolte in date e/o fasce orarie specifiche*".

In merito alle fattispecie di servizi *sharing* di cui al punto 24, considerato l'obiettivo di promuovere l'utilizzo del taxi *sharing*, anche in un'ottica ambientale, si è ritenuto utile accogliere il suggerimento proposto dallo *stakeholder* e prevedere, in caso di percorso compatibile, che il servizio possa essere attivato anche in presenza di origini e destinazioni diverse; il punto è stato quindi integrato in tal senso.

Il tema dei costi (ammortamenti ecc..) e della sostenibilità economica in generale del servizio, compresi quindi i servizi per le PMR, è già trattato nell'ambito del punto 48 delle Linee guida a cui si rimanda. In merito ai temi fiscali si veda quanto già osservato in precedenza in merito all'estraneità di tali tematiche dall'ambito di intervento dell'Autorità.

Relativamente alla quota del servizio taxi da destinare al trasporto PMR, considerate le specificità dei singoli contesti, si è ritenuto in parte accoglibile quanto suggerito dalle PA. Nello specifico il punto 25 è stato integrato prevedendo che il SC possa, sulla base di dati quantitativi, individuare la soglia minima, in percentuale, di licenze taxi abilitate anche per il trasporto di PMR. In caso di indisponibilità di detti dati, è comunque indicato come possibile riferimento la percentuale del 5% individuata dall'ISTAT quale stima dell'incidenza sulla popolazione nazionale delle persone con limitazioni gravi nelle attività abitualmente svolte. Inoltre, ai fini di un'armonizzazione delle indicazioni sui criteri sottesi all'aumento delle licenze, è stato richiamato anche quanto previsto al punto 16 delle Linee guida come integrato. Tale richiamo vuole infatti prevedere che il SC valuti l'adeguatezza dell'offerta potenziale, considerando il numero vigente di licenze in uno scenario di regole modificate, quali aumento del perimetro territoriale di competenza, modifica dei turni, abilitazione delle licenze vigenti al trasporto *sharing* e ai servizi PMR. Laddove le modifiche in tali termini all'offerta esistente non fossero sufficienti a soddisfare le esigenze di domanda, compresa quella delle PMR, il SC potrà valutare l'introduzione di nuove licenze. In tale scenario, considerati i possibili impatti economici derivanti dall'abilitare licenze vigenti originariamente non adeguate ai servizi PMR (ad esempio per adeguamento del mezzo), il SC potrebbe sondare, attraverso una consultazione, la disponibilità dei titolari delle licenze vigenti ad abilitare le proprie licenze al trasporto PMR senza costi aggiuntivi per il SC. A valle di tale consultazione il SC potrà quindi valutare l'adeguatezza o meno della possibilità di abilitare le licenze vigenti anche ai servizi PMR e, quindi, la necessità di introdurre ulteriori nuove licenze.

In merito al tema dei *voucher*, si rappresenta come le modalità operative della loro adozione, o altre analoghe soluzioni di supporto alla domanda, non sono oggetto di trattazione nell'ambito delle Linee guida. La materia

è lasciata alla competenza del SC che dovrà individuare le modalità operative più consone in funzione delle esigenze e delle caratteristiche territoriali.

Relativamente al richiamo all'ampliamento del mercato del servizio non di linea, si è ritenuta l'osservazione non accoglibile in quanto l'impianto delle Linee guida è indirizzato esclusivamente al servizio taxi.

Relativamente **all'individuazione del bacino di traffico (o bacino comprensoriale) del servizio taxi** (punti 27-31) le osservazioni degli *stakeholder* hanno riguardato:

- la limitazione alla sola domanda di mobilità relativa al trasporto pubblico non di linea per l'aggregazione di più comuni nei bacini (CAT);
- l'opportunità di tenere in considerazione l'effetto di quanto disposto dall'art. 3 della legge quadro inerente alla possibilità per i servizi di NCC di operare su un territorio provinciale (CAT);
- l'eliminazione dal punto 29 del suggerimento, rivolto ai Comuni privi del servizio taxi, di valutare periodicamente il permanere dell'assenza dei presupposti per l'attivazione di tali servizi o la possibilità di aggregarsi con altri comuni, in considerazione della possibilità prevista dalla legge quadro di adottare, in caso di assenza del servizio taxi, servizi NCC (CAT);
- criticità sulle forme dinamiche di attivazione dei bacini sovracomunali (PA);
- il ricorso agli strumenti previsti negli artt. 30-33 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" limitatamente all'istruttoria del provvedimento e alla sua ratifica da parte del SC (CAT).

Sul tema dei dati di domanda utili al fine della perimetrazione dei bacini, si rappresenta come l'analisi della domanda di trasporto debba avvenire nel suo complesso; a valle di queste analisi si potrà definire la conformazione più consona del bacino. Al riguardo è infatti evidente come in alcuni casi la domanda di servizi non di linea sia a supporto (o ad integrazione) delle esigenze di mobilità dell'utente anche del TPL che potrebbe individuare nel servizio non di linea lo strumento per soddisfare gli spostamenti di "ultimo miglio" ad integrazione degli spostamenti effettuati con il TPL di linea. Quindi la domanda per servizi non di linea e quella per i servizi di linea non può essere considerata, a prescindere, non correlata o non influente. Per tali ragioni non si ritiene di integrare come suggerito dallo *stakeholder*.

Relativamente agli effetti derivanti dall'art. 3 della legge quadro, si rappresenta come i criteri generali illustrati nelle Linee guida (ad esempio in termini di domanda potenziale, offerta potenziale, ecc..) non sottraggano il SC dal compito di valutare anche gli aspetti derivanti dall'articolo 3 citato e per tale ragione non pare necessaria l'integrazione proposta.

In merito alle opportunità offerte dall'art. 11, comma 5 e dall'art. 14, comma 3 della legge quadro in merito all'utilizzo del servizio NCC quale soluzione in assenza del servizio taxi, si rappresenta come il punto 29 delle Linee guida non esclude la possibilità concessa al SC dalla normativa, ma semplicemente suggerisce al SC di valutare anche altre soluzioni nell'ambito del servizio taxi, in particolare quella di aggregarsi a realtà già esistenti; in tal senso non si ritiene accoglibile quanto proposto. Inoltre, come già illustrato in precedenza, i ragionamenti sottesi all'adeguatezza dell'offerta potenziale mirano a far valutare al SC le eventuali soluzioni possibili da adottare al fine di soddisfare le esigenze di mobilità, tra cui sono da intendersi ricomprese anche quelle indicate dai citati articoli della legge quadro. Per tali ragioni non si ritiene necessario effettuare integrazioni nel senso proposto.

Relativamente all'attivazione dei bacini sovracomunali, si rappresenta come il punto 30 delle Linee guida non preveda un obbligo ma una possibilità in merito all'adozione di "forme dinamiche di attivazione dei bacini comprensoriali sovracomunali di servizi taxi" e pertanto, sebbene possano prospettarsi difficoltà nell'attuazione di tali "forme dinamiche", sarà cura del SC valutarne il rapporto "benefici/costi" e conseguentemente decidere per una loro attivazione (anche in via sperimentale), tenendo conto altresì delle specificità del contesto (ad es., località turistiche) e delle opportunità che potrebbero derivare da una tale scelta, individuando contestualmente le modalità di gestione amministrativa più appropriate.

Rispetto a quanto suggerito in merito alla limitazione sull'uso degli strumenti previsti negli artt. 30-33 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, le osservazioni dello *stakeholder* non risultano adeguatamente motivate. Ad ogni modo, si rappresenta come le Linee guida si limitino ad indicare quali siano gli strumenti

posti dalla normativa a supporto dei SC per la gestione dei servizi attraverso forme associative dei comuni/enti; per tali ragioni si ritiene di non accogliere quanto suggerito.

Relativamente al **monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e offerta)** (punti 32-33) le osservazioni degli *stakeholder* hanno riguardato:

- l'imposizione di obblighi sulla fornitura delle informazioni/dati sul servizio da parte dei soggetti detentori e possibile sistema sanzionatorio correlato (PA);
- il richiamo, tra gli aspetti da monitorare, delle cause inerenti alle corse inevase (CAT);
- la possibile onerosità per la fornitura dei dati per gli operatori taxi da porre in carico al SC, l'esclusione dei dati derivanti dai tassametri (CAT);
- la modifica della soglia per l'individuazione dei comuni che possono applicare un monitoraggio semplificato (CAT);
- l'opportunità di introdurre sistemi di geolocalizzazione per il monitoraggio del servizio (PA).

In merito agli obblighi informativi, alle criticità evidenziate dalle PA ad ottenere i dati necessari, e all'eventuale sistema sanzionatorio, si è ritenuto utile integrare il punto 32 esplicitando che il sistema di monitoraggio periodico e sistematico dei dati di domanda e di offerta sia previsto dai SC nei propri atti normativi. In tal modo il SC potrà anche prevedere un *enforcement* sanzionatorio nelle forme previste dall'ordinamento giuridico.

Per quanto riguarda i concetti sottesi alle cause delle corse inevase, si evidenzia come questi siano già implicitamente ricompresi nell'ambito delle informazioni di domanda e offerta. Inoltre, il punto 32 delle Linee guida richiama quanto contenuto al titolo V del documento dove sono specificate alcune delle informazioni/dati da raccogliere tra cui anche le corse inevase da declinare per le varie cause. Ad ogni modo, le integrazioni adottate ai punti 12 e 92, in seguito a ulteriori osservazioni sul tema, concorrono a soddisfare con maggior chiarezza anche le esigenze qui rappresentate dallo *stakeholder*.

Relativamente alle osservazioni inerenti alla possibile onerosità degli aspetti sottesi al monitoraggio e fornitura dei dati, si evidenzia come gli strumenti utilizzati per il monitoraggio ricadano nella scelta del SC, di conseguenza, anche per gli eventuali costi sarà il SC a valutarne le modalità di copertura.

Per quanto riguarda la soglia di abitanti che individua i comuni che possono applicare strumenti di monitoraggio semplificati, si rimanda a quanto già trattato in precedenza sul tema.

Per quanto riguarda i sistemi di monitoraggio del servizio, le soluzioni tecnologiche che consentono la geolocalizzazione dei vari taxi possono fornire un utile strumento per la raccolta delle informazioni. Al riguardo si è ritenuto utile integrare il punto 32 demandando alla discrezionalità del SC la valutazione di tali sistemi che dovranno essere adottati anche nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali.

Sul sopracitato punto 32 si sono focalizzate, in particolare, anche le interlocuzioni con il Garante per la protezione dei dati personali. In proposito si rappresenta che, in base al principio della "protezione dei dati fin dalla progettazione" (artt. 5, par. 2 e 25, par. 1, del Regolamento (UE) 2016/679), il titolare del trattamento deve adottare misure tecniche e organizzative adeguate ad attuare i principi di protezione dei dati (art. 5, par. 1 del Regolamento cit.) e deve integrare nel trattamento le necessarie garanzie per tutelare i diritti e le libertà degli interessati. In tal senso, il GPDP ha evidenziato l'importanza di garantire l'anonimizzazione dei dati in un momento antecedente alla comunicazione degli stessi ai comuni da parte dei titolari di licenza e/o delle cooperative. Si è ritenuto, pertanto, di adeguare la formulazione del punto 32 prevedendo che l'acquisizione dei dati debba avvenire "in forma anonimizzata e aggregata".

Al riguardo, si richiama anche quanto espresso nel parere n. 5/2014 sulle tecniche di anonimizzazione adottato il 10 aprile 2014 dal Gruppo di lavoro ex art. 29 della direttiva 95/46 (cfr. <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3815144>): "per rendere anonimi determinati dati, gli stessi devono essere privati di elementi sufficienti per impedire l'identificazione della persona interessata. Più precisamente, i dati devono essere trattati in maniera tale da non poter più essere utilizzati per identificare una persona fisica utilizzando "l'insieme dei mezzi che possono essere ragionevolmente utilizzati" dal titolare del trattamento o da altri.

2.3 Parte II – Organizzazione del servizio

La Parte II delle Linee guida è dedicata all'organizzazione del servizio e, in particolare, a quelle misure che possono consentire di soddisfare le esigenze rilevate di domanda senza ricorrere a un ampliamento del contingente, ovvero la turnazione integrativa, l'istituzione di licenze temporanee, l'utilizzo dell'istituto della sostituzione alla guida, il taxi ad uso collettivo. Tali misure possono essere adottate dai SC in base a quanto già previsto dalla normativa vigente e possono risultare utili qualora il deficit dell'offerta di servizio taxi sia strettamente correlato a una gestione irrazionale del servizio dal punto di vista organizzativo.

In termini di organizzazione del servizio, nelle Linee guida si fa riferimento all'opportunità di prevedere aree di stazionamento taxi, in particolare, presso gli *hub* infrastrutturali, garantendo pari condizioni di accessibilità e fruibilità a tutti gli operatori, nonché all'utilizzo dei dati raccolti dal SC con il monitoraggio al fine di valutare l'organizzazione del servizio (es. rispetto dei turni); inoltre, gli esiti del monitoraggio, nel caso di comuni con più di 100.000 abitanti, devono essere inviati annualmente all'Autorità corredati da apposita relazione.

Nell'ambito della tematica dell'organizzazione del servizio sono inoltre richiamati i servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica, considerate le opportunità che potranno derivare in termini di miglioramento dell'efficienza del servizio. Pertanto, i SC sono stimolati, da una parte, a favorire l'attivazione e la diffusione di sistemi innovativi per mettere in contatto domanda e offerta di taxi, e dall'altra, a limitare le pratiche che potrebbero inibire il dispiegarsi degli effetti positivi derivanti dall'implementazione dell'innovazione tecnologica nel settore; a tal proposito, una particolare attenzione è volta all'eliminazione di vincoli sull'utilizzo di specifici canali per l'acquisizione della corsa, quali le clausole di esclusiva.

In merito alla **premessa e ai principi generali** relativi all'organizzazione del servizio (punti 34-36) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- l'applicazione delle misure per l'organizzazione del servizio *ex ante* da parte degli organismi economici con successiva ratifica *ex post* dal SC al fine di snellire la prassi amministrativa e rispondere in modo immediato ai picchi di domanda (CAT);
- la possibilità per gli operatori taxi di effettuare anche attività economica extra turno a prezzi variabili (CONS), stante il contingentamento del numero di licenze e la turnazione.

Con riferimento all'applicazione delle misure per l'organizzazione del servizio, si osserva come le indicazioni fornite nelle Linee guida abbiano carattere di indirizzo, mentre sarà cura di ciascun SC individuare le misure di flessibilità per l'organizzazione del servizio da adottare, nonché il perimetro nell'ambito del quale i vari operatori potranno agire; pertanto, non si è ritenuto di accogliere l'osservazione.

Con riferimento all'effettuazione di attività economica extra turno a prezzi variabili, si ritiene che eventuali turnazioni integrative dovranno comunque essere effettuate nel rispetto di quanto previsto dal SC nei propri atti normativi e dagli OSP ivi previsti e, pertanto, applicando le tariffe previste nel tariffario, da intendersi queste ultime come importi massimi e suscettibili di eventuali sconti da parte del singolo tassista; pertanto, non si è ritenuto di accogliere l'osservazione.

In merito alle **aree di stazionamento taxi**, comunque denominate (stalli, aree di sosta), relative all'organizzazione del servizio (punto 37) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- la possibilità di prenotare il taxi, in particolare presso gli aeroporti e le stazioni ferroviarie (PIAT e CAT);
- la previsione di specifiche aree di sosta per il prelievo/discesa di utenti e bagagli presso gli aeroporti e le stazioni ferroviarie (PIAT);
- la realizzazione da parte dei SC dell'infrastruttura per la ricarica di veicoli ibridi/elettrici presso le aree di stazionamento taxi, al fine di ottimizzare il processo di ricarica (CAT).

In primo luogo, preme rilevare come le osservazioni pervenute sulle modalità di prenotazione dei servizi taxi abbiano segno diverso, in quanto da una parte è stata segnalata l'opportunità di prevedere la possibilità di prenotare il taxi presso gli *hub* infrastrutturali, aspetto che è già disciplinato dal punto 37 delle Linee guida,

mentre dall'altra è stato evidenziato come il concetto di prenotazione sia in contrasto con la circostanza per la quale il servizio taxi è rivolto a un'utenza indifferenziata. Su quest'ultimo aspetto, al punto 37 il termine "prenotazione" era inteso come sinonimo di "richiesta", anche in considerazione della circostanza per la quale la prenotazione del taxi costituisce una pratica generalmente adottata anche dagli operatori radio taxi e non parrebbe potersi configurare come contraria all'accesso indifferenziato al servizio da parte degli utenti, anche in considerazione della previsione di cui all'art. 37, comma 2, lettera m), n. 2) del d.l. 201/2011 secondo il quale regioni e comuni provvedono ad adeguare il servizio taxi nel rispetto, tra gli altri, del principio di "maggiore libertà nell'organizzazione del servizio". Pertanto, non si è ritenuto opportuno riformulare il punto 37 e si evidenzia come in generale nelle Linee guida i termini "prenotazione" e "richiesta" siano utilizzati come sinonimi.

Le Linee guida sul punto specificano la necessità di garantire accessibilità e fruibilità delle aree di stazionamento taxi – le quali devono essere distribuite in modo adeguato sul territorio – a tutti gli operatori a prescindere dalla modalità con la quale il servizio è richiesto. Fermo restando che il SC individua le misure da attuare in termini di aree di stazionamento taxi, in particolare presso gli *hub* infrastrutturali, anche in funzione delle caratteristiche della domanda e dell'utilizzo del servizio, è stata accolta parzialmente l'osservazione indicando, come possibilità del SC, quella di valutare l'opportunità di riservare ai taxi richiesti via *web* o via *app* specifiche zone delle aree di stazionamento.

In merito alla previsione di colonnine di ricarica per le auto elettriche, si evidenzia come, sebbene eventuali obblighi a riguardo esulino dagli obiettivi delle Linee guida essendo le decisioni sul tema in capo ai SC, sia a livello territoriale sia a livello infrastrutturale, si ritiene utile specificare l'opportunità per il SC di adottare iniziative in tal senso, anche tramite la programmazione di opportuni investimenti. Pertanto, l'osservazione è stata parzialmente accolta. Inoltre, si rimanda al punto 96 e seguenti delle Linee guida che disciplinano gli aspetti sottesi allo sviluppo di un servizio taxi maggiormente sostenibile dal punto di vista ambientale.

In merito al **monitoraggio dell'organizzazione del servizio** (punti 38-40) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- l'effettuazione *ex-post* del controllo dei turni, utilizzando i dati forniti dagli organismi associativi, che li possono trasmettere con cadenza mensile o quindicinale (CAT);
- la cadenza annuale per l'invio all'Autorità degli esiti del monitoraggio, suggerendo invece una cadenza triennale, limitando la platea dei comuni interessati a quelli da 250.000 abitanti (CAT);
- l'incentivazione di consorzi di secondo livello per favorire il dispiegarsi di economie di scala in relazione all'implementazione delle innovazioni tecnologiche, con conseguente aggregazione e standardizzazione dei dati per il monitoraggio (CAT).

In merito al controllo dei turni, si ritiene che il SC possa effettuarlo, nell'ambito delle proprie competenze, in qualsiasi momento, e non soltanto *ex-post*, nonché utilizzando dati anche diversi da quelli forniti dagli organismi associativi, ad esempio ottenuti tramite sistemi di geolocalizzazione eventualmente introdotti dal SC per il monitoraggio del servizio di cui al punto 32 delle Linee guida; pertanto, non si ritiene di accogliere l'osservazione. Invece, a fronte della specificazione del punto 16, lettera b) in tema di offerta potenziale, il punto 38 è stato integrato prevedendo che, nell'ambito del monitoraggio del servizio, il SC consideri anche l'utilizzo delle aree di stazionamento, al fine di valutare l'adeguatezza dell'offerta di servizio taxi in termini di distribuzione spaziale ed eventualmente intervenire con opportune misure di efficientamento.

Relativamente alla cadenza di invio all'Autorità degli esiti del monitoraggio – fermo restando che l'attività di monitoraggio deve essere svolta dal SC in modo sistematico, come esplicitato al punto 32 – la valutazione degli esiti e il relativo invio all'Autorità è consigliato con una frequenza annuale e si configura quale momento utile per il SC al fine di valutare l'efficacia dell'organizzazione del servizio. Ad ogni modo, il punto 39 è stato integrato specificando che l'invio annuale debba riguardare i comuni con più di 100.000 abitanti mentre tutti i SC dovranno comunque inviare gli esiti del monitoraggio nell'ambito della richiesta di parere preventivo all'Autorità. Relativamente ai comuni che rientrano nell'ambito applicativo, si rimanda a quanto già controdedito a riguardo nella Parte I.

In merito alla necessità di favorire, ai fini dell'organizzazione del servizio, un adeguamento costante del servizio all'evoluzione tecnologica, di cui al punto 40 delle Linee guida, non pare opportuno individuare forme associative specifiche, in modo da lasciare ampio margine di discrezionalità ai singoli titolari delle licenze sulle modalità organizzative più utili a raggiungere l'obiettivo e pertanto l'osservazione non è stata accolta.

In merito ai **servizi di intermediazione tra domanda e offerta mediante piattaforma tecnologica** (punti 43-44) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- la specificazione della tipologia di soggetti deputati alla veicolazione dell'offerta di servizio dei tassisti nei confronti degli utenti, tramite un esplicito richiamo alle lettere b) e c) (o solo alla lettera b) dell'art. 7 della legge quadro (CAT);
- l'esplicitazione del richiamo alla normativa eurounitaria e nazionale in merito all'assenza di limitazioni/vincoli imposti sulla possibilità per il tassista di utilizzare diversi canali per l'acquisizione delle corse, specificando il divieto di imporre tali vincoli da parte di soggetti terzi, oltre che da parte di comuni e regioni, ed espungendo il riferimento agli organismi associativi dei tassisti (CAT);
- l'inserimento del riferimento ai servizi di interconnessione, da intendersi come sinonimo rispetto ai servizi di intermediazione (PIAT) e, d'altra parte, la richiesta di distinguere l'interconnessione tra gli operatori e gli utenti, effettuata dagli organismi associativi, e l'intermediazione effettuata dalle piattaforme tecnologiche, utilizzando come distinguo tra le due casistiche il riferimento al contratto di trasporto (CAT) e richiamando il tema della relazione tra il servizio a utenza indifferenziata e le piattaforme;
- l'opportunità che gli operatori taxi siano dotati di sistemi *web service* o API accessibili gratuitamente a soggetti terzi ai fini della promozione e sviluppo di servizi intermodali (PIAT);
- l'espunzione delle parole: "aperti", "competitivi" e "senza vincoli", con riferimento alle caratteristiche dei sistemi innovativi per mettere in contatto utenti e operatori taxi, introducendo invece i concetti di trasparenza, qualità e professionalità, in considerazione del fatto che il servizio taxi è pubblico con tariffe amministrative, e l'introduzione del riferimento al rispetto del "segreto industriale" (CAT).

In merito alla specificazione della tipologia di soggetti deputati alla veicolazione dell'offerta di servizio tramite il richiamo alle lettere b) e c) dell'art. 7 della legge quadro, si ritiene che quanto proposto non sia accoglibile. Introducendo la specificazione richiesta si potrebbe infatti produrre l'effetto di escludere forme legittime di intermediazione tra offerta e domanda di servizi taxi limitandola esclusivamente alle figure giuridiche previste dal richiamato art. 7 della l. 21/92. Tale limitazione potrebbe infatti configurarsi come una indebita restrizione al principio della libertà di stabilimento di cui all'art. 49 TFUE. Pertanto, si è ritenuto di non accogliere l'osservazione (né con riferimento al punto 43, né con riferimento al punto 44), anche per quanto già osservato in Premessa ed oggetto della citata Comunicazione della CE.

L'esplicitazione del richiamo alla normativa eurounitaria e nazionale appare poi pleonastico (sia con riferimento al punto 43, sia con riferimento al punto 44) e pertanto, in tal senso, l'osservazione non è stata accolta, dovendo necessariamente il quadro normativo evocato costituire comunque presupposto di qualunque intervento da parte del regolatore anche operando attraverso strumenti di *soft law*. Né si ritiene che i tassisti debbano effettuare una scelta in merito alle modalità di acquisizione delle corse, in quanto essi potrebbero utilizzare anche più di una modalità e le loro scelte non si configurano come escludenti al ricorso a ulteriori soluzioni in tal senso. Con riferimento specifico alla dicitura "soggetti terzi" si ritiene che essa non possa sostituire *tout court* il riferimento agli organismi associativi dei tassisti che erogano i servizi di radio-taxi, come indicato nelle Linee guida. Considerato che l'obiettivo del punto delle Linee guida consiste nell'eliminare i vincoli e le limitazioni nell'utilizzo di diversi canali per l'acquisizione delle corse, a prescindere dalla tipologia di soggetto che li impone, si ritiene di accettare parzialmente l'osservazione specificando anche il riferimento ai "soggetti terzi", in aggiunta ai soggetti indicati nella formulazione del punto come posto in consultazione. Inoltre, anche in conseguenza delle recenti pronunce del TAR Toscana, il riferimento alle modalità di acquisizione della corsa è stato oggetto di riformulazione in merito al concetto di chiamata diretta. Per analogo motivo, sono state apportate le modifiche ai punti 80 e 99 espungendo il riferimento alla chiamata diretta.

In merito ai rilievi sulla terminologia utilizzata nelle Linee guida, si rappresenta come l'obiettivo del punto 43 non consista nell'imposizione di una classificazione terminologica ma nel favorire un incremento dell'efficienza del servizio taxi, accogliendo le nuove opportunità rese disponibili dall'innovazione tecnologica tramite le piattaforme digitali e che si configurano come canale aggiuntivo ai tradizionali canali di acquisizione delle corse, le quali consentono di mettere in contatto la domanda e l'offerta. A tal proposito, le Linee guida intendono invitare i SC a non ostacolare, ma anzi a promuovere, la diffusione di altre forme di acquisizione delle corse taxi proprio al fine di incentivare l'uso del servizio in modo efficiente, con conseguenti benefici sia per i tassisti che per gli utenti. In tal modo, si intende favorire lo sviluppo del settore dei servizi taxi affinché si possano cogliere le opportunità derivanti dall'integrazione modale e dalle soluzioni MaaS che si basano proprio sull'implementazione delle piattaforme tecnologiche. Sul miglioramento dell'efficienza del servizio, si veda anche la più volte citata e recentissima Comunicazione della CE che, nel paragrafo A dedicato a "Sintesi storica e sviluppi recenti", ha affermato quanto segue: *"In linea generale le applicazioni di chiamata sugli smartphone hanno migliorato la qualità e l'efficienza delle modalità di erogazione dei servizi di taxi e NCC. La riduzione dei prezzi e la possibilità di prenotare NCC e taxi online grazie alle applicazioni che utilizzano i servizi di geolocalizzazione sono state accolte favorevolmente dagli utenti e hanno innescato un aumento della domanda"*. Pertanto, non si è ritenuto opportuno accogliere le osservazioni, mantenendo il riferimento ai servizi di intermediazione, intesi come servizi che consentono di mettere in contatto domanda e offerta di servizi taxi. Coerentemente, sono state apportate modifiche ai punti delle Linee guida utilizzando esclusivamente il riferimento ai servizi di intermediazione.

Per quanto riguarda il riferimento alla garanzia del concetto di utenza indifferenziata del servizio taxi che, in base all'osservazione, nelle piattaforme, ad oggi non regolate, sarebbe "aleatoria", si ritiene che l'accesso al servizio da parte di un'utenza indifferenziata debba essere garantito tramite la gestione complessiva del sistema di trasporto: la previsione di più canali per l'acquisizione delle corse del servizio taxi e la possibilità di utilizzare differenti strumenti a tal fine ha, tra gli altri, l'obiettivo di ampliare la platea di utenti che accedono al servizio, anche intercettando le mutate abitudini degli utenti che tendono ad utilizzare diffusamente le soluzioni digitali anche per accedere ai servizi di TPL. Sul tema pare opportuno altresì osservare come la circostanza per la quale le piattaforme siano accessibili ad un'utenza dotata di *smartphone* non possa considerarsi come elemento ostativo all'accesso al servizio taxi, stante la massiva diffusione degli *smartphone*, e in considerazione del fatto che anche i canali tradizionali prevedono l'utilizzo del telefono da parte dell'utente per mettersi in contatto con il radio taxi. Peraltro, nella situazione attuale, un servizio non usufruibile tramite *app* potrebbe essere non percepito come attrattivo da alcune categorie di utenti (ad esempio, giovani, lavoratori *business*) che quindi potrebbero orientare le proprie scelte verso altre soluzioni.

In merito all'opportunità che gli operatori taxi siano dotati di sistemi *web service* o API accessibili gratuitamente a soggetti terzi ai fini della promozione e sviluppo di servizi intermodali, si rimanda a quanto già trattato nella Parte I, sul tema dell'offerta dei servizi e della loro commisurazione alla domanda.

Con riferimento alla diversa specificazione delle caratteristiche dei sistemi innovativi per mettere in contatto utenti e operatori taxi, si ritiene che le modifiche proposte potrebbero comportare una limitazione nello sviluppo e diffusione di tali sistemi nel settore, con conseguente perdita delle opportunità che potrebbero derivare nel prossimo futuro dall'implementazione degli stessi, anche nell'ambito degli ecosistemi MaaS (*supra*). Infatti, come specificato sul tema nella Nota introduttiva, anche se vi è il rischio di una erosione del mercato da parte dei nuovi entranti, la modifica dei comportamenti degli utenti (anche a causa della pandemia) può comportare una espansione della domanda per servizi digitali ed integrati che rappresenta un'opportunità già colta, in questi anni, sia da organizzazioni di tassisti sia da singoli titolari di licenza, tramite l'efficientamento del processo di acquisizione della chiamata. In tal senso si è osservato l'incremento della digitalizzazione dei processi di prenotazione, pagamento e di espressione del gradimento di qualità (feedback). Inoltre, la diffusione di tali sistemi si configura come elemento abilitante per l'evoluzione dell'intero sistema di trasporto pubblico verso una nuova fase e una nuova concezione della mobilità, che prescinde il singolo segmento di trasporto: ad esempio, ai fini dello sviluppo e diffusione di sistemi MaaS occorre che i sistemi tecnologici siano aperti e possano operare in assenza di vincoli. Con riferimento specifico al concetto di competitività, si ritiene che tale aspetto possa realizzarsi non soltanto nell'ambito del sistema tariffario – sebbene sia possibile applicare scontistiche nel rispetto del sistema definito dal SC – ma anche dal

punto di vista della qualità del servizio di intermediazione fornito. Pertanto, non si ritiene opportuno apportare le modifiche indicate. In merito al tema del “segreto industriale”, si rimanda, innanzitutto, a quanto già disciplinato al punto 32 delle Linee guida.

Inoltre, la richiesta di specificazione risulta poco circostanziata. Non risulta, infatti, chiaro come la promozione dell’attivazione, dello sviluppo e della diffusione di sistemi aperti, innovativi e competitivi che consentano di mettere in contatto utenti ed esercenti il servizio taxi possa, in qualche modo, comportare un eventuale pregiudizio di aspetti legati al segreto industriale, quantomeno nella sua accezione giuridica e contrariamente invece a quanto avviene nelle operazioni di raccolta e gestione dei dati personali. In ogni caso, anche qualora si versasse in tale ipotesi, si evidenzia che non può che restare ferma la disciplina di cui al decreto Legislativo 10 febbraio 2005, n. 30 (Codice della proprietà industriale) il quale agli articoli 98 e ss. reca una dettagliata illustrazione circa l’oggetto e gli strumenti di tutela delle informazioni commerciali da considerarsi segrete e quindi effettivamente meritevoli di tutela giuridica.

In merito al **divieto di clausole di esclusiva** (punti 45-46) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- la previsione di clausole di esclusiva conformi a quanto previsto dai principi eurounitari e nazionali in materia di concorrenza, nel rispetto dei quali deve svilupparsi anche l’innovazione tecnologica nel settore (CAT);
- l’espunzione del riferimento alle clausole di esclusiva, introducendo il riferimento alla tutela e alla promozione dell’impresa artigiana e della cooperazione (CAT);
- l’espunzione della previsione della vigilanza, effettuata dai comuni, affinché non vengano inserite clausole di esclusiva, sia con riferimento alle convenzioni tra i tassisti e le organizzazioni associative, sia con riferimento ai contratti con gestori di applicazioni *web* (CAT);
- modificare l’oggetto della vigilanza dei comuni rivolgendola, invece che alle clausole di esclusiva, alla verifica dell’esercizio abusivo della professione (soggetti non autorizzati, soggetti autorizzati da altri comuni), al rispetto delle normative da parte dei servizi tecnologici di intermediazione e interconnessione, allo svolgimento del servizio nei confronti di una clientela indifferenziata, al rispetto della tariffa amministrata, al rispetto dell’obbligo di prestazione del servizio all’interno del comune, al rispetto dei turni di servizio (CAT);
- la contestazione dell’utilizzo del termine “prenotazione dei servizi” in quanto riferito a un’utenza specifica e non indifferenziata, come nel caso del servizio taxi (CAT).

Per quanto riguarda le clausole di esclusiva, premessa la natura pubblica del servizio taxi, gravato da obblighi di servizio pubblico, nel corso della propria attività l’Autorità ha più volte manifestato la necessità che i SC vigilino affinché né in atti convenzionali di organismi associativi di titolari di licenze taxi, né in provvedimenti o atti normativi di enti territoriali figurino indebite imposizioni di acquisire le chiamate esclusivamente tramite la cooperativa o il consorzio gestore del servizio di chiamata. 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 servizio. Sul punto si richiamano: 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), nonché la nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome con la quale 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 (cfr. CdS, Sez. VI, sent. n. 3501 del 4/6/2020; n. 3502/2020; n. 3503/2020).

Il Consiglio di Stato, per mezzo delle coeve sentenze citate, nel sancire definitivamente, come stabilito già dall'Autorità Antitrust con provvedimento del gennaio 2017, che le clausole di esclusiva contenute negli atti che disciplinano i rapporti tra i principali operatori di radiotaxi attivi in alcune grandi città italiane ed i tassisti aderenti costituiscono reti di intese verticali restrittive della concorrenza, in violazione dell'articolo 101 del TFUE, osservando che *"Con l'adesione alla piattaforma di intermediazione si conclude un accordo tra il tassista e il radiotaxi, mediante cui le parti si impegnano ad operare sul mercato secondo modalità predefinite"* (sent. 3501/2020 punto 4.2.2), ha riconosciuto che *"L'Autorità ha correttamente rilevato, altresì, l'assenza di possibilità reali e concrete per un nuovo concorrente di inserirsi nel mercato. Al riguardo, in primo luogo, la regolazione pubblicistica del servizio taxi influisce, pure, sull'attività di intermediazione nella raccolta e nello smistamento delle domande del relativo servizio. Difatti, posto che l'attività di mediazione si traduce nella messa in contatto di due parti (nella specie, il tassista e l'utente) ai fini della conclusione di un accordo (nella specie, il contratto di trasporto), è essenziale, perché la mediazione possa avere luogo, che sul mercato vi sia la disponibilità di entrambe le parti negoziali. Con riferimento al servizio taxi, se non vi sono problemi sul lato dell'utenza e, quindi della parte committente, maggiori criticità si registrano in relazione al lato del vettore, tenuto conto del numero limitato di tassisti titolari di licenza, abilitati allo svolgimento del servizio pubblico di trasporto non di linea"* (sent. 3501/2020 punto 4.6).

Il Collegio ha puntualmente evidenziato che *"(...) l'efficacia impeditiva delle clausole di esclusiva in esame emerge, in primo luogo, dalla loro cogenza giuridica: posto che le clausole di esclusiva convenute tra i radiotaxi e i tassisti aderenti precludono l'acquisto di servizi di intermediazione forniti da altri operatori del mercato rilevante e che tali clausole sono efficaci tra le parti, come correttamente ritenuto dall'Autorità (par 218), non può ritenersi giuridicamente lecita (e, quindi, praticabile sul piano dei rapporti negoziali) l'adesione di tali tassisti a nuove piattaforme intenzionate a fare ingresso nel mercato; il che produce un inevitabile effetto anticoncorrenziale. In ogni caso, l'efficacia deterrente delle clausole di esclusiva emerge anche dalla loro attuazione pratica, registrandosi sia sanzioni per l'utilizzo di piattaforme di intermediazione in concorrenza con il radiotaxi di appartenenza (cfr. doc. 15 per Autoradiotaxi e doc. 17-21 per Taxiblu), sia un numero di tassisti che hanno effettivamente utilizzato l'applicazione Mytaxi nel corso degli anni compatibile con la quota di tassisti indipendenti; il che conferma come le clausole di esclusiva siano state sostanzialmente rispettate sul mercato"* (sent. 3501/2020 punto 4.6.3). Nell'analizzare i vari effetti che conseguono alla pattuizione di clausole quali quelle oggetto di gravame, il Consiglio di Stato ha osservato che *"L'autonomia negoziale riconosciuta dalla disciplina codicistica deve, infatti, svolgersi nel rispetto delle disposizioni imperative prescritte dall'ordinamento interno e sovranazionale; il che risulta compatibile, altresì, con l'art. 41 Cost., tenuto conto che la negoziazione giuridica, strumentale all'esercizio di un'attività d'impresa, non può esplicarsi in contrasto con l'utilità sociale. Nella materia antitrust siffatta utilità viene perseguita assicurando il libero gioco concorrenziale, essenziale per assicurare il raggiungimento di posizioni di equilibrio - non condizionate da condotte illecite degli operatori economici - ritenute ottimali per la definizione delle quantità, del prezzo e di altre caratteristiche qualitative dei beni e servizi negoziati sul mercato"* (sent. 3501/2020 punto 4.8).

Come osservato in precedenza, sui temi del trasporto pubblico non di linea si è, peraltro, da ultimo concentrata anche la Commissione europea che, con la menzionata Comunicazione 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.

Si è già osservato che la Commissione ha rilevato come in linea generale le applicazioni di chiamata sugli *smartphone* abbiano migliorato la qualità e l'efficienza delle modalità di erogazione dei servizi di taxi e come la riduzione dei prezzi e la possibilità di prenotare taxi *online* grazie alle applicazioni che utilizzano i servizi di geolocalizzazione siano state accolte favorevolmente dagli utenti e abbiano innescato un aumento della domanda. Nello specifico, ha evidenziato che *"I quadri normativi dovrebbero permettere di sfruttare appieno i vantaggi offerti dalla digitalizzazione e da altre tecnologie innovative, che porteranno ad aumenti di efficienza quali un migliore utilizzo del veicolo, tempi di attesa più brevi e la riduzione dei chilometri percorsi senza passeggeri a bordo. Alcuni Stati membri hanno già adeguato i propri sistemi; si può imparare molto dalle loro esperienze. Gli Stati membri dovrebbero riesaminare, con il contributo dei rappresentanti del settore e delle parti sociali, le loro normative attuali in materia di trasporto di passeggeri su richiesta, per garantire che i passeggeri abbiano accesso a servizi di mobilità sostenibile, intelligente e resiliente che siano disponibili, economici, accessibili, affidabili, di buona qualità, sicuri e disciplinati da norme conformi al diritto dell'Unione"*. Alla luce di quanto rappresentato, non si è ritenuto opportuno accogliere l'osservazione.

Con riferimento specifico all'introduzione del riferimento alla tutela e promozione dell'impresa artigiana e della cooperazione in luogo del riferimento alle clausole di esclusiva, si intende precisare come proprio l'assenza di clausole di esclusiva possa contribuire a ridurre alcune criticità a tutela degli utenti e dei singoli tassisti. La previsione di diverse forme associative dei titolari di licenza nell'ambito della legge quadro non significa che la regolazione debba favorirne, anche economicamente, alcune a discapito di altre. Occorre infatti che la tutela dei soggetti coinvolti nel mercato si realizzi ad ogni livello, anche per il singolo tassista, con conseguenti riflessi nel suo rapporto con la cooperativa. Le indicazioni contenute nelle Linee guida consentono ai singoli tassisti di decidere liberamente a quale forma associativa o servizio di intermediazione aderire. Soltanto in assenza di clausole di esclusiva il singolo tassista potrà scegliere di recedere da piattaforme o forme associative qualora le pratiche da esse adottate, seppur nell'ambito della cornice normativo-regolatoria, non siano considerate convenienti. Pertanto, non si è ritenuto opportuno accogliere l'osservazione.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza dei comuni occorre sin da ora chiarire come tale generico riferimento alla "vigilanza" da parte degli Enti locali non vada necessariamente inteso come esercizio di funzioni preordinate ad un correlato potere sanzionatorio e di intervento da esercitarsi direttamente nei confronti delle cooperative, ma come tutela dei principi pubblicistici che sottendono il servizio, pubblico per l'appunto, potendo il SC introdurre nei propri atti normativi prescrizioni che sanciscano il divieto di adozione di clausole di esclusiva volte a vincolare il titolare di licenza all'uso di un determinato canale di comunicazione per l'acquisizione della corsa. Al SC risulta inoltre consentito supervisionare circa l'eventuale apposizione di clausole del tipo descritto agli statuti delle cooperative, rendersi destinatario di eventuali segnalazioni da parte dei titolari di licenza e adoperarsi attivamente al fine di segnalare a sua volta alle Autorità competenti eventuali violazioni delle condizioni concorrenziali del mercato. Pertanto, non si è ritenuto opportuno accogliere l'osservazione.

Con riferimento all'utilizzo del termine prenotazione, si rimanda alle controdeduzioni di cui alla Parte II, in merito alle aree di stazionamento taxi (punto 37).

2.4 Parte III – Tariffe

La Parte III delle Linee guida fornisce ai SC i principi e gli elementi da considerare per l'adozione delle azioni necessarie alla determinazione delle tariffe, allo scopo di rendere più uniformi i sistemi tariffari limitando l'estrema eterogeneità dei parametri considerati negli atti comunali che determinano il contenuto dei tariffari. In particolare, si prevede in conformità ai principi generali in materia di tariffe dei servizi pubblici che il SC tenga conto del criterio dell'orientamento al costo di produzione del servizio, sia di quello di sostenibilità in termini di impatto sull'utenza, con riferimento alle specifiche esigenze di mobilità dell'ambito

territoriale interessato. Si prevede e si promuove, inoltre, la possibilità di applicare sconti sulla tariffa e la necessità di una opportuna pubblicizzazione di tali iniziative, nonché un adeguato coinvolgimento dei soggetti interessati tra i quali le associazioni di categoria e dei consumatori nell'ambito dei procedimenti finalizzati alla determinazione e all'aggiornamento delle tariffe. Ampio spazio viene dedicato, infine, alla necessità di valorizzare il principio di trasparenza con specifiche misure relative al contenuto dei tariffari (che deve includere tutte le componenti del sistema tariffario vigente, tutte le tipologie di tariffe determinate dai SC e che sia di facile lettura e di immediata comprensione da parte degli utenti) e alle relative modalità di pubblicizzazione (all'interno dei veicoli, sul sito *web* istituzionale del comune, presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio quali hub trasportistici, posteggi taxi, principali luoghi turistici, ecc.).

In relazione ai contributi pervenuti si evidenzia come i punti relativi alle tariffe (da 47 a 74) siano stati oggetto di numerose osservazioni e proposte di revisione da parte degli *stakeholder* partecipanti alla consultazione.

Nella maggior parte dei casi, le osservazioni sono riconducibili a proposte specifiche di revisione e/o integrazione delle singole misure, con finalità chiarificatrici e/o di maggior dettaglio di quanto previsto.

Le valutazioni degli Uffici nell'ambito dell'istruttoria post-consultazione hanno tenuto conto delle indicazioni emerse, apportando alcune modifiche dei punti interessati.

In particolare, i punti relativi alla **determinazione delle tariffe** (47-59), sono stati oggetto di varie osservazioni principalmente sui seguenti aspetti:

- sostenibilità economica del servizio (CAT, CONS);
- tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti (PA);
- struttura tariffaria (CO, CONS);
- disponibilità a pagare (CAT, PA);
- soggetti legittimati all'introduzione di sconti sulle tariffe (CAT)
- integrazione tariffaria (PA);
- composizione e funzionamento della commissione consultiva (CAT, PIAT);
- introduzione di limiti alle singole componenti tariffarie (CO);
- corsa standard e spesa media per corse tra punti strategici (CO);
- informazioni da rendere disponibili agli utenti (PA, CONS, PIAT).

Alcune osservazioni provenienti da associazioni di categoria hanno proposto di emendare i punti 47 e 48 per specificare che nella determinazione delle tariffe gli SC tengano conto della necessità di assicurare la "sostenibilità dei costi" e una "adeguata marginalità di ricavi" o di "marginalità di utile" ai titolari di licenza al fine di garantire la "sostenibilità economica" del servizio.

Infatti, secondo i medesimi *stakeholder* oltre al principio della sostenibilità in termini di impatto sull'utenza (punto 49), i SC dovrebbero valutare, anche su un piano prevalente, la sostenibilità economica per i tassisti, mentre il perseguimento di eventuali finalità sociale dovrebbe essere realizzato con risorse degli stessi SC proponenti.

La *ratio* sottesa all'osservazione avanzata dagli *stakeholder* finalizzata a garantire la necessaria sostenibilità economica delle tariffe per gli operatori del servizio è, in generale, condivisibile, laddove si escluda di far riferimento a un utile di attività d'impresa, essendo l'esercizio del servizio taxi associato a un'attività di tipo autonomo o, al più, di impresa artigiana. Il processo di determinazione delle tariffe da parte del SC dovrebbe procedere attraverso una sequenza di step successivi tra i quali l'individuazione e la quantificazione dei costi di produzione del servizio da considerare (comprendenti sia i costi operativi che quelli di capitale, inclusi, a titolo esemplificativo, i costi del carburante, di manutenzione veicolo, di assicurazione, di ammortamento del costo del veicolo), la quantificazione del costo del lavoro di tipo autonomo prestato dal titolare di licenza (opportunosamente parametrato anche ricorrendo ad analisi di *benchmarking* con settori affini), la valutazione dell'impatto sull'accessibilità del servizio tenendo conto anche della necessità che il servizio sia orientato a garantire il diritto di mobilità degli utenti. A quest'ultimo riguardo, il SC potrà anche valutare l'attivazione di strumenti di promozione sociale del servizio a sua disposizione.

Precisato quanto sopra, nel documento di consultazione non erano stati forniti criteri più precisi per dare concretezza ai principi di legge richiamati nel testo delle Linee guida, posto che al momento gli stessi SC non dispongono di sufficienti e solide evidenze, in termini di dati rilevati, che permettano la determinazione degli

elementi di costo indicati. Appare necessario, al riguardo, che gli enti dispongano di un congruo periodo di tempo durante il quale rilevare ed acquisire tutti i dati e le informazioni necessarie alla corretta determinazione di tutte le singole componenti tariffarie. A fini di maggior chiarezza e completezza, nel testo delle Linee guida è stata pertanto aggiunta, al punto 48, al novero delle voci che concorrono alla determinazione del costo di produzione del servizio, anche la voce relativa al costo del lavoro e la necessità che i SC acquisiscano i dati economici utili a calcolare tale grandezza, anche attraverso appositi *benchmark*. È stato coerentemente meglio specificato al punto 99, l'elenco dei dati che il SC deve raccogliere e monitorare includendo anche gli aspetti di tipo economico (costi sostenuti dagli operatori, tariffe effettivamente applicate, ecc.), da acquisire dai vari soggetti che li detengono.

Sempre sul tema della sostenibilità economica del servizio, ed in particolare sui criteri che i SC devono considerare nel processo di definizione delle tariffe, uno *stakeholder* ha proposto di inserire il riferimento al criterio dei costi standard. Si è ritenuta tale proposta non accoglibile in considerazione del fatto che, a differenza di altri settori del TPL, non risulta ancora univocamente e normativamente determinato anche per il servizio taxi. Infatti, i servizi di TPL di linea sono disciplinati attraverso Contratti di Servizio (CdS) che stabiliscono sia le modalità di effettuazione del servizio e gli OSP, sia le compensazioni pubbliche; nella fase di affidamento dei servizi il criterio dei costi standard contribuisce alla corretta quantificazione dell'esborso di risorse pubbliche, anche al fine di evitare sovracompensazioni. Invece, il servizio taxi è caratterizzato da una diversa gestione in quanto, a fronte dell'imposizione di OSP, non è prevista una compensazione con risorse pubbliche; tale differente configurazione rispetto ai servizi di TPL di linea, potrebbe suggerire il ricorso a strumenti ulteriori al costo standard.

Peraltro, la variabilità dei costi nel settore è minore che in altri settori non richiedendo il calcolo a livello nazionale di uno standard specifico. In ogni caso le indicazioni fornite dalle Linee guida paiono già sufficienti a calcolare costi congrui.

Con riferimento al punto 47 uno *stakeholder* (PA), in relazione alla possibilità di avvalersi di tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti, proponeva di specificare che tali tariffe si riferiscano in particolare a tratte che collegano centri nodali del comune quali autostazioni, scali, porti, edifici pubblici, scuole, nosocomi. Nel condividere in termini di principio quanto osservato, si evidenzia come il concetto di tariffe su percorsi prestabiliti comprenda anche le casistiche evidenziate dallo *stakeholder*. Inoltre, il tema è oggetto di specifica trattazione al punto 65 e seguenti delle Linee guida dove, tra gli elementi caratterizzanti la definizione delle tariffe predeterminate, trovano collocazione anche i collegamenti suggeriti (punto 68). Per tali ragioni si è valutata non necessaria la modifica proposta che si ritiene già recepita dall'attuale formulazione dei citati punti delle Linee guida.

Una serie di osservazioni ha avuto ad oggetto la struttura tariffaria a base multipla suggerendo l'introduzione di una tariffa urbana da rendere nota prima della corsa anche con diverse alternative a scelta dell'utente. A tal riguardo e con riferimento anche ad eventuali sconti proposti dai tassisti da conoscere prima del viaggio si rimanda a quanto integrato ai punti 63 e 65. Si è ritenuto, invece, non opportuno disciplinare eventuali proposte di percorsi alternativi da parte del tassista in quanto opzioni difficilmente prevedibili *ex-ante* e difficilmente controllabili *ex-post* dall'utente o dal SC. Sul medesimo tema una proposta emendativa di uno *stakeholder* (CONS) ha riguardato l'esclusione delle soste causate dal traffico dalla base tariffaria; al riguardo si ritiene che le soste dovute alla congestione siano indipendenti dalle scelte del tassista ed è quindi da ritenersi inopportuna in considerazione dei principi generali della correlazione ai costi delle tariffe, sicuramente incisi dalla componente tempo, quanto meno in termini di costi opportunità. Infine, un'osservazione indicava quali riferimenti normativi principali sui criteri per la definizione delle tariffe gli artt. 2425 e 2425-bis del Codice civile. Gli articoli citati si riferiscono ai criteri contabili di imputazione e valutazione delle poste economiche in fase di redazione del bilancio di esercizio delle società di capitali. Si tratta, pertanto, di un riferimento che attiene agli obblighi contabili imposti a soggetti diversi dai titolari di licenza e non riferibile alla fase di determinazione delle tariffe governata dal SC. L'osservazione, pertanto, non è accoglibile.

Con riferimento alle osservazioni riferite al punto 49 in particolare sulla disponibilità a pagare degli utenti, una proposta segnalava la necessità di inserimento del concetto di propensione all'acquisto del servizio da parte dell'utente; al riguardo, si è ritenuto più appropriato il richiamo alla disponibilità a pagare contenuto

nel punto in esame in quanto la propensione a utilizzare una specifica modalità di trasporto è già considerata nella stima della domanda. Gli altri due contributi pervenuti sul punto 49 fanno entrambi riferimento alla necessità che i costi derivanti dalla previsione di tariffe dedicate a specifiche categorie di utenti siano sopportati dal SC mediante l'emissione di appositi *voucher*. A tal proposito si evidenzia che il punto in esame richiama, anche per il servizio taxi, i principi di sostenibilità adottati nell'ambito delle tariffe per gli altri servizi di trasporto pubblico. Inoltre, si rappresenta che al punto 26 si suggerisce al SC di adottare politiche pubbliche che stimolino la domanda (*voucher* per specifiche categorie di utenza). Tuttavia, l'integrazione del punto – prevedendo l'intervento del SC mediante l'emissione di *voucher* a favore delle categorie di utenza svantaggiate economicamente – limiterebbe eccessivamente il novero delle scelte operabili dall'ente che potrebbe optare anche per altre soluzioni. Si è ritenuto pertanto non opportuno integrare il punto nel senso indicato dagli *stakeholder*, pur costituendo il *voucher* un valido strumento di promozione sociale dei servizi.

Riguardo alle osservazioni pervenute sul punto 50 relative alla possibile introduzione di sconti sulle tariffe si è ritenuto di non accogliere quelle che proponevano l'introduzione di elementi che tendevano a limitare la possibilità di prevedere sconti solo al SC o solo ai tassisti (CAT), ritenendo che entrambi i soggetti debbano poter valutarne l'introduzione. Riguardo alla proposta di uno *stakeholder* (PA) di aggiungere un riferimento all'integrazione tariffaria del servizio taxi con i titoli di viaggio del servizio di TPL, si è ritenuto utile richiamare nelle Linee guida la possibilità che il servizio taxi sia incluso nell'ambito del sistema di tariffazione integrata; tuttavia, si è valutato che la collocazione ottimale di tale riferimento fosse il punto 22 che è stato emendato di conseguenza.

Con riferimento alle osservazioni sulla composizione e sul funzionamento delle commissioni consultive (punto 51) non è stata accolta l'osservazione (CAT) che non riteneva opportuno che le Linee guida trattassero tale argomento essendo oggetto di specifica previsione normativa (art. 4 della legge quadro). Si ritiene, infatti, che la previsione delle Linee guida sia in linea con quanto previsto dalla legge quadro e utile a ribadire la necessità del coinvolgimento anche delle associazioni dei consumatori nell'ambito del processo di definizione delle tariffe, in quanto costituiscono uno *stakeholder* fondamentale del servizio, tutelato nell'ambito della disciplina dei servizi pubblici (per il TPL, cfr. art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007). L'osservazione che proponeva di specificare il ruolo consultivo delle associazioni dei consumatori non è stata accolta in quanto la natura consultiva della Commissione nel suo complesso è insita nella definizione stessa che ne fornisce la legge quadro. Il punto in esame è stato invece modificato accogliendo la proposta di introdurre, tra i soggetti che il SC deve coinvolgere nel processo decisionale finalizzato alla determinazione delle tariffe, anche i gestori di piattaforme di intermediazione. L'integrazione pare coerente con il ruolo che tali soggetti svolgono nell'erogazione del servizio e quindi si ritiene che il SC, al fine di disporre di una base informativa più completa, possa acquisire per le proprie valutazioni anche le eventuali proposte provenienti da tale fonte. La più ampia partecipazione dei portatori di interesse nei processi decisionali che riguardano i servizi pubblici appare, peraltro, principio ormai fondamentale dell'ordinamento giuridico, ferme restando le responsabilità del decisore pubblico.

Le proposte di modifiche al punto 52 (CO) con le quali si intendevano introdurre limiti pre-determinati alle singole componenti tariffarie non sono state accolte sul presupposto che le Linee guida contengono criteri generali e non parametri quantitativi ai quali fare riferimento da parte del SC nell'ambito della definizione del sistema tariffario. Per tali ragioni, fatta salva anche in questo caso la necessità di trasparenza nei confronti degli utenti in merito alle varie componenti tariffarie, si ritiene preferibile lasciare in capo al SC le valutazioni quantitative circa il peso delle diverse componenti tariffarie nell'ambito della cornice metodologica suggerita. Nel medesimo ambito della struttura tariffaria è stata ricondotta anche l'osservazione attinente al punto 54 relativa alla pubblicazione della corsa standard nel tariffario, in quanto la proposta mirava ad eliminare la componente relativa al tempo di attesa preso a riferimento (5 min. di attesa). Al riguardo si evidenzia come le norme attualmente vigenti prevedono la tariffa a base multipla (art. 13 comma 2 della legge quadro) che è correntemente utilizzata nei tariffari del servizio taxi. Al fine di fornire un'indicazione all'utente sul prezzo della corsa appare quindi necessario tenere conto anche di questa tipologia di tariffazione, utile in particolare per stimare il costo della corsa in condizioni di traffico più intenso. Si tratta comunque di un'indicazione che non deve fornire un riferimento assoluto ma che può permettere di comparare i costi del servizio anche in diverse realtà territoriali. Per le medesime ragioni non è stata accolta la proposta di introduzione di un nuovo

punto 54-bis con il quale prevedere la possibilità per gli SC *“di autorizzare gli operatori a calcolare appositamente il tariffario, esclusivamente sulla base della lunghezza di un percorso concordato”*. Sul punto 54 veniva sollevata un’osservazione in merito all’utilizzo del termine *“prenotazione”*; come già evidenziato in precedenza, il termine va inteso come sinonimo di richiesta della corsa. Al riguardo, si sono ritenute non fondate le considerazioni circa l’incompatibilità tra la prenotazione e l’utenza indifferenziata del servizio in considerazione delle modalità operative del servizio stesso che prevede che un qualsiasi utente acquisisca la corsa o direttamente (nelle aree di parcheggio o in transito) o tramite *smartphone* o altri strumenti che di fatto consentono una prenotazione del servizio, ad ogni modo, al fine di rendere maggiormente neutro il concetto espresso dal punto in esame si è ritenuto di espungere il termine *“prenotazione”*.

Con riguardo alla previsione di pubblicazione della spesa media per corse tra punti strategici, di cui al punto 58, sono state accolte parzialmente due osservazioni (PA e CONS), integrando il testo con alcune specificazioni. La prima osservazione (formulata in termini analoghi da due *stakeholder*) richiedeva di espungere il riferimento alla spesa media in relazione alla difficoltà di rilevare tale grandezza in presenza di numerose variabili da considerare e la seconda che proponeva di pubblicare oltre alla spesa media anche *“il Regolamento, la Carta di Qualità, le tariffe predeterminate, la scontistica e le aree di sosta taxi sul proprio territorio”*. Riguardo alla prima, si evidenzia che il punto 58 è finalizzato a fornire agli utenti *“parametri di riferimento [...] utilizzabili per acquisire un’indicazione di massima della presunta spesa del servizio”*. Pertanto, la possibilità che la spesa effettiva si discosti, anche sensibilmente, dalla spesa media indicata a causa delle condizioni contingenti è insita nella previsione stessa di uno standard che non può che essere un dato medio. È quindi rimasta l’indicazione circa l’opportunità di pubblicare informazioni sulla *“spesa media”*, ma con in aggiunta l’opzione di una specificazione anche in termini di intervallo di spesa, avendo il SC preventivamente verificato su quali collegamenti tra punti strategici vi sia una variabilità contenuta. In secondo luogo, si è previsto nello stesso punto 58, in aggiunta al dato medio, di indicare un valore di *“spesa media”* distinto per tipologia di giorno della settimana e/o fascia oraria, avendo effettuato gli opportuni rilievi. In relazione alle modifiche apportate, si è ritenuto utile, inoltre, integrare le informazioni di cui alla tabella del punto 80, richiamando anche la spesa media di cui al punto 58.

Sempre in tema di pubblicazione delle informazioni, in merito alla seconda osservazione citata, si rileva che la pubblicazione del tariffario sul sito istituzionale del SC è già prevista dal punto 57 ed include le tariffe predeterminate. La pubblicazione della Carta della qualità sul sito è prevista dalla tabella del punto 80 relativo alla qualità del servizio. Si è invece ritenuto di integrare le tabelle del punto 80 sostituendo la casistica *“Tariffario completo”* con *“Tariffario completo e scontistica”* e con l’inserimento dell’*“Indicazione delle aree di sosta taxi sull’area di competenza comunale”*.

Non è stata accolta invece, l’osservazione (PIAT) che proponeva di emendare il punto aggiungendo un ulteriore periodo che prevedesse la possibilità di proporre sconti e promozioni rispetto alla tariffa tassometrica. Quanto proposto è, infatti, una pratica già ampiamente diffusa. Nelle Linee guida è già prevista la possibilità di prevedere sconti ed è incoraggiata qualsiasi azione che tenda a rendere più trasparente il costo del servizio anticipatamente.

Un’ulteriore osservazione attiene alla proposta di prevedere che i tassisti rendano nota la spesa approssimativa relativa a corse taxi per collegamenti tra punti strategici. Al riguardo non pare opportuno suggerire ai SC di prevedere un obbligo per i tassisti di questo tipo (peraltro difficilmente verificabile) in quanto la risposta alla richiesta di una stima di massima da parte del cliente dovrebbe rientrare negli ordinari canoni di cortesia dei soggetti che erogano un servizio pubblico. Peraltro, il punto 54 prevede che il tariffario (che è uno degli elementi oggetto degli obblighi di informazione del tassista) contenga le informazioni sulla corsa standard e il punto 58 prevede che i SC pubblichino la spesa media relativa a corse taxi per collegamenti tra punti strategici, ne deriva che anche i tassisti devono fornire almeno tali informazioni.

Con riferimento al punto 59 due *stakeholder* (PIAT, CO) hanno posto l’attenzione sul tema dell’obbligatorietà dell’accettazione di pagamenti tramite POS e della possibilità per il cliente di rifiutare il pagamento nel caso di mancata accettazione di tale modalità di pagamento. Si esaminano congiuntamente nell’ambito del presente punto anche le analoghe osservazioni pervenute sul punto 37, relativo alle aree di stazionamento

taxi, e sull'introduzione di un nuovo punto 64-bis, entrambe finalizzate all'introduzione degli obblighi prima menzionati.

Al riguardo, si ritiene che siano meritevoli di accoglimento le osservazioni esposte circa l'opportunità di introdurre l'obbligo da parte dei tassisti di accettare pagamenti elettronici. Tuttavia, considerato che sul tema risulta già previsto un presidio sanzionatorio (introdotta dall'art. 19-ter del d.l. 152/2021), sebbene operante dal 1° gennaio 2023, non si ritiene di accogliere l'ulteriore proposta, circa l'introduzione della possibilità di rifiuto del pagamento da parte del cliente laddove i sistemi di pagamento digitali, anche per mere cause transitorie e temporanee (es. mancanza di copertura di rete), non siano accessibili. Infatti, si evidenzia come in ogni caso, a fronte dell'esecuzione di una prestazione contrattualmente pattuita, l'obbligo di pagare il compenso permanga (il tassista non può rifiutare il pagamento digitale, ma altrettanto l'utente non può pretendere di non pagare). Al riguardo si evidenzia che il recepimento delle osservazioni nei limiti citati è stato operato nell'ambito del punto 59 prevedendo un obbligo generale di accettazione dei pagamenti elettronici tramite POS e che tale recepimento assorbe, di conseguenza, le analoghe proposte di modifica del punto 37 e di introduzione di un nuovo punto 64-bis.

Diverse osservazioni (PA, CO, CAT) hanno riguardato i punti relativi all'**aggiornamento delle tariffe** (punti 60-61).

Le proposte di modifica al punto 60 sono state tutte attinenti al periodo da prendere a riferimento per il processo di aggiornamento. Le proposte provenienti da diverse fonti ritenevano più adeguati periodi inferiori ai 5 anni previsti o comunque proponevano una modulazione più elastica del periodo previsto nelle Linee guida. A tal proposito il punto 60 prevede che sia il SC a definire la periodicità di aggiornamento delle tariffe nel Regolamento, indicando un orizzonte temporale "di norma pari a 5 anni" come riferimento generale. Pertanto, purché la periodicità sia definita nel Regolamento, il SC potrà individuare l'orizzonte temporale che più ritiene opportuno, motivandolo adeguatamente, ad esempio in caso di variazioni significative dei costi sopportati dagli operatori taxi tali da compromettere la sostenibilità del servizio, e tenendo conto della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi, evitando che l'incremento (cumulato) del costo del servizio risulti sproporzionato rispetto alle fasi del ciclo economico e agli aspetti del contesto socioeconomico. Per tali ragioni, in accoglimento parziale delle proposte pervenute, si è ritenuto di modificare il punto 60 delle Linee guida prevedendo che l'aggiornamento avvenga con frequenza definita dal SC e indicata nel Regolamento, di norma pari a cinque anni e comunque individuata tenendo conto della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi, fatta salva la necessità di interventi motivati da imprevedibili incrementi di elevata entità dei costi del servizio.

Riguardo al punto 61 è pervenuta una proposta emendativa con la quale si proponeva di modificare il secondo periodo del punto in esame prevedendo di specificare tra gli indicatori di qualità che il SC deve considerare nell'ambito del procedimento di aggiornamento tariffario anche la presenza di sconti, esenzioni, presenza di tariffe predeterminate, introduzione della tariffa dedicata al taxi *sharing* ecc. La proposta non è stata accolta poiché gli elementi indicati non sono indicatori di qualità ma scelte di competenza del SC e non dipendono dalle prestazioni dei titolari di licenza; l'eventuale aggiornamento delle tariffe dovrebbe essere correlato a migliori *performance* qualitative riconducibili alle responsabilità degli operatori nell'ambito dei servizi erogati.

Nell'ambito dei punti dedicati al tema della **semplificazione e trasparenza: supplementi, sconti ed esenzioni** (punti 62-64) le osservazioni hanno riguardato:

- la sostenibilità economica del servizio (CAT);
- gli sconti sulla tariffa tassametrica (CAT, PIAT).

Riguardo al primo argomento, per il quale è pervenuta un'osservazione (CAT) sul punto 62, si rimanda a quanto già contro dedotto nell'ambito dei punti 47 e 48.

Riguardo al secondo punto gli *stakeholder* hanno proposto di apportare puntuali modifiche con tre diverse osservazioni. La prima proposta era finalizzata a modificare il primo periodo del punto 63 specificando che gli sconti in tariffa possono essere previsti dai tassisti o dal SC che dovrà farsene carico con *voucher* per il relativo importo. Al riguardo, si evidenzia che il tema degli sconti è da inquadrare nell'ambito dell'insieme

del sistema tariffario nel suo complesso. In tal senso il SC dovrà strutturare il sistema tariffario in modo tale da essere sostenibile per il tassista anche considerando l'introduzione di eventuali sconti. Inoltre, l'emissione di eventuali *voucher* non necessariamente è l'unica modalità di copertura degli oneri attuabile dal SC. Su tale tema un'altra osservazione proponeva l'introduzione di un tetto massimo agli sconti praticabili. Per le medesime ragioni già esposte l'entità degli sconti dovrà essere valutata dal SC nell'ambito del sistema tariffario nel suo complesso. Si è ritenuto, pertanto, che entrambe le proposte non fossero accoglibili. Un'ultima osservazione ha avuto ad oggetto la proposta di integrazione delle singole casistiche contemplate in tema di sconti aggiungendo per ciascuna l'applicabilità dello sconto anche sull'ammontare della tariffa massima garantita in caso di taxi richiesti tramite telefono o app. Si ritiene la proposta non accoglibile in quanto la tariffa di riferimento sulla quale calcolare lo sconto non può essere quella determinata dall'algoritmo della piattaforma ma la tariffa ufficiale di riferimento. Ad ogni modo eventuali sconti proposti dalle piattaforme dovranno essere compatibili con il sistema di scontistica prevista dal regolamento.

Inoltre, sono state apportate modifiche al punto 63 a seguito di un'osservazione pervenuta sul punto 65 il cui accoglimento ha portato alla previsione della possibilità per i tassisti di introdurre tariffe scontate predeterminate purché nella forma della tariffa massima garantita da corrispondere nel caso in cui il prezzo a tassametro sia superiore. Anche se per consentire una più immediata identificazione si è optato per mantenere la denominazione di "tariffe predeterminate" si è ritenuto, tuttavia, che la collocazione più appropriata per tale previsione fosse il Punto 63 sugli sconti in analogia con le altre iniziative di tale genere promosse da iniziative dei tassisti, mantenendo nel paragrafo sulle tariffe predeterminate solo quelle stabilite dal SC secondo le indicazioni metodologiche suggerite dalle Linee guida e oggetto di previsione nel tariffario.

Nell'ambito dei punti dedicati al tema delle **tariffe predeterminate** (punti 65-70) i temi principalmente oggetto di osservazioni sono stati i seguenti:

- la possibilità che le tariffe predeterminate siano stabilite anche dai tassisti (CAT);
- la promozione di servizi digitali che esplicitino preventivamente la tariffa che sarà applicata (CONS);
- la limitazione del tassametro alle "chiamate su strada" (CONS);
- la sostenibilità economica delle tariffe agevolate (CAT);
- la tariffa predeterminata sia fissata con il prezzo massimo scaturente dalle simulazioni (CAT);
- la metodologia per la determinazione delle tariffe predeterminate (CAT).

Riguardo al primo argomento (punto 65) non si rinvengono particolari criticità nella previsione della possibilità anche per i tassisti di stabilire delle tariffe predeterminate. Tuttavia, una tariffa predeterminata stabilita dal tassista non dovrebbe mai essere superiore all'importo a tassametro. Per tali ragioni si è ritenuto di accogliere parzialmente la proposta dello *stakeholder* (CAT) apportando una modifica al punto 65 prevedendo la possibilità che il SC definisca anche delle tariffe massime garantite. La formulazione del punto 65 che ne è derivata è la seguente: *"In linea con il principio di corretta e trasparente pubblicizzazione delle tariffe a tutela dei consumatori, oltre che di semplificazione, è opportuno che il SC valuti la possibilità di introdurre tariffe predeterminate, fisse e/o massime garantite per percorsi prestabiliti. Nel caso di tariffe massime garantite, il tassametro dovrà essere sempre attivato all'inizio della corsa, e l'importo applicabile sarà il minore tra quello derivante dal tassametro e la tariffa massima"*.

Inoltre, come anticipato al paragrafo precedente, cui si rimanda per maggiori dettagli, in accoglimento dell'osservazione è stato modificato anche il punto 63 introducendo le "tariffe predeterminate" proponibili dai tassisti nella forma della tariffa massima garantita.

A fronte delle integrazioni proposte, che introducono due tipologie di tariffe predeterminate, per chiarezza è parso utile specificare nel punto 67 i criteri per definire i valori di riferimento per le due tipologie di tariffe predeterminate. A titolo esemplificativo si specifica come qualora le simulazioni rivelino una variazione contenuta dei prezzi ottenuti, appare preferibile che il SC opti per tariffe predeterminate fisse; diversamente, (qualora la variazione tra i prezzi simulati risulti elevata) in particolare per le tariffe della tipologia città/porto, città/stazione ferroviaria, città/aeroporto, il SC potrà valutare di adottare tariffe massime garantite oppure di parzializzare la città in zone, all'interno delle quali ottenere una minore variazione tra i prezzi simulati, a

cui applicare differenti tariffe predeterminate fisse, fermo restando la necessità di perseguire obiettivi di semplificazione e trasparenza nella definizione delle tariffe.”

Riguardo al secondo argomento sulla promozione dei servizi digitali si sottolinea che le Linee guida non limitano eventuali azioni in tal senso da parte del SC. Al riguardo si richiamano i punti 43 e 44 specificamente dedicati alle piattaforme tecnologiche per accedere al servizio. Resta inteso che gli eventuali servizi aggiuntivi derivanti dalle piattaforme dovranno essere coerenti con i principi espressi dalle Linee guida. Per tali ragioni non sono state ritenute necessarie ulteriori integrazioni.

In merito alla limitazione dell'utilizzo del tassametro solo alle “chiamate su strada” si ritiene che l'osservazione dello *stakeholder* non possa trovare accoglimento. Il tassametro e il suo utilizzo è oggetto di specifica previsione dell'art. 12 della legge quadro. La limitazione del suo utilizzo suggerita non trova fondamento su alcuna motivazione.

Sul tema della sostenibilità economica delle tariffe agevolate si evidenzia che il punto è stato trattato in merito alla valutazione delle osservazioni pervenute al punto 63 a cui si rimanda.

Riguardo all'osservazione relativa alla necessità che la tariffa predeterminata sia fissata con riferimento al prezzo massimo derivante dalle simulazioni condotte dal SC (punto 67), si segnala che quanto suggerito dallo *stakeholder* ha trovato accoglimento a fronte dell'integrazione dei punti 65 e 67 a seguito di ulteriori osservazioni sul tema (*supra*).

Con riferimento, infine, all'ultimo tema oggetto di proposte di revisione, relativo alla metodologia da adottare per la determinazione delle tariffe predeterminate, l'osservazione di uno *stakeholder* (CAT) ha proposto modifiche volte a specificare che si deve considerare un tempo minimo non inferiore a 30 minuti cui aggiungere la tariffa chilometrica, al fine di rendere sostenibile economicamente la tariffa da applicare e di compensare il vantaggio per l'utente di conoscere preventivamente l'ammontare della tariffa anche al fine di rapportarlo al numero di passeggeri che utilizzeranno il servizio suddividendo le spese. Lo *stakeholder* richiama poi l'art. 6, comma 1, lett. f) del d.l. 4 luglio 2006, n. 223, sostenendo che tale disposizione concederebbe al cliente la possibilità di scelta se avvalersi o meno della tariffa predeterminata, e che la relativa applicazione non può essere un obbligo del vettore. Al riguardo si osserva come la metodologia proposta tenga conto del contributo chilometrico e della tariffa a tempo, prevedendo che il SC consideri i prezzi finali da tassametro risultanti dalle simulazioni effettuate il cui importo deriva dalla combinazione dei due fattori richiamati. La proposta di considerare un minimo di 30 minuti tra gli elementi che dovranno comporre la tariffa non trova supporto in alcuna motivazione che ne possa giustificare l'accoglimento. Le tariffe predeterminate, che come indicato al punto 66 riguardano tragitti tra una specifica origine e una specifica destinazione, devono inevitabilmente basarsi su condizioni standard, tuttavia derivanti da simulazioni condotte dal SC nelle diverse condizioni (in differenti giorni e fasce orarie). La possibilità di condivisione del taxi, e della suddivisione della relativa spesa, rientra più opportunamente nei meccanismi di individuazione della tariffa *sharing*, applicabile a prescindere dalla presenza di tariffe predeterminate per specifici percorsi. Ai fini della tutela di tutte le tipologie di utenti, la tariffa predeterminata deve essere applicata automaticamente dal tassista, laddove prevista; infatti, il demandarne l'applicazione alla richiesta dell'utente potrebbe limitarne la portata, in particolare nel caso dell'utenza occasionale turistica, di norma non adeguatamente informata sul tema, compromettendo il raggiungimento del fine di maggior trasparenza per il quale sono state introdotte tali tipologie di tariffe. Anche le argomentazioni addotte in merito al fatto che la soglia posta alla tariffa predeterminata, ed individuata nella tariffa media scaturente dalle simulazioni, non tenga conto delle diverse condizioni di tempo e luogo di ogni singola corsa non possono trovare accoglimento. La metodologia, infatti, proprio per tener conto dell'eventuale eterogeneità delle condizioni del servizio, richiede di valutare almeno 20 corse, compiute da almeno 3 tipologie differenti di vetture, da analizzare in differenti giorni e fasce orarie. Al fine di ampliare la disponibilità di informazioni in merito ai tragitti più frequenti, utili al SC per l'effettuazione delle simulazioni, pare opportuno annoverare tra i soggetti da coinvolgere nelle indagini di mercato anche le piattaforme di intermediazione del servizio taxi.

Riguardo ai punti dedicati **alla tariffa *sharing*** (punti 71-72) sono pervenute due osservazioni (CAT, PIAT), una relativa alla sostenibilità dello sconto per gli utenti da prevedere per l'utilizzo di tale modalità di servizio e l'altra con la quale si propone di introdurre maggiore flessibilità di applicazione da parte degli operatori.

Riguardo alla prima osservazione sul punto 71, valgono le considerazioni di carattere generale sulla scontistica prevista dal SC già oggetto di trattazione al paragrafo "semplificazione e trasparenza: supplementi, sconti ed esenzioni". Inoltre, nel caso di sconto per il singolo cliente in questa tipologia di tariffa, si evidenzia come non necessariamente l'introito del tassista sarà inferiore a quello che otterrebbe con una corsa non condivisa. Infatti, tra gli effetti positivi dell'applicazione della tariffa *sharing* vi sono anche quelli connessi ad una maggior efficienza del servizio dovuti alla soddisfazione congiunta di più richieste da parte di utenti che altrimenti avrebbero utilizzato singolarmente il servizio e in tale quadro, il SC potrà valutare di prevedere uno sconto sull'importo che ciascun utente dovrà pagare, incentivandolo in tal modo all'utilizzo di questa tipologia di servizio, ma attraverso un meccanismo per cui la somma degli importi pagati dagli utenti sarà superiore alla tariffa che si sarebbe applicata nel caso di una corsa con un singolo utente, incentivando in tal modo anche il titolare di licenza. La proposta di revisione pertanto non può trovare accoglimento.

La seconda osservazione sul punto 72 propone: i) di eliminare la parte del primo periodo che prevede che le modalità di calcolo delle tariffe *sharing* devono essere chiaramente esplicitate all'interno del tariffario; ii) di aggiungere tra gli strumenti utilizzabili per il calcolo automatico della tariffa *sharing* anche altri strumenti idonei oltre al tassametro e di aggiungere un periodo alla fine del punto con il quale si dispone che i SC privilegino quelle modalità che permettano di conoscere la tariffa in fase di richiesta del servizio in modo da renderne il costo più trasparente e favorirne una maggiore diffusione.

Su tale tema si vedano anche le valutazioni delle osservazioni pervenute sul punto 20 a seguito delle quali è stato in parte modificato il punto 72.

Riguardo alla richiesta di eliminazione della parte del primo periodo del punto in esame, occorre precisare come la previsione del punto 72 non sia finalizzata a rendere pubblici nel dettaglio gli algoritmi eventualmente utilizzati ma prevede che sia resa trasparente la modalità di condivisione del prezzo almeno in termini generali, ad esempio la variazione del prezzo in funzione del numero di persone con le quali si accetta di condividere il taxi, al fine di consentire all'utente, in fase decisionale, se richiedere/accettare un servizio in *sharing*.

Riguardo alla seconda proposta, ritenuta condivisibile, si è ritenuto, in parziale accoglimento della stessa, di modificare il punto 72, prevedendo, in aggiunta al tassametro, anche altri strumenti attraverso i quali si possano fornire informazioni sulla tariffa *sharing* e specificando che il SC privilegi le soluzioni tecnologiche che consentano di fornire all'utente in tempo reale (quindi anche al momento della richiesta/accettazione del servizio) le informazioni sulla tariffa che sarà applicata al singolo utente.

Inoltre, in coerenza con le modifiche apportate al punto 24 (Parte I, *supra*) è stata introdotta la possibilità che i SC prevedano che anche i tassisti possano proporre la modalità *sharing*.

Nell'ambito dei punti dedicati al **controllo sulle tariffe** (punti 73, 74) è pervenuta un'osservazione (CAT) che evidenzia delle criticità nell'utilizzo delle piattaforme nell'ambito del monitoraggio del servizio. Al riguardo, al fine di chiarire la portata del punto in esame, si è ritenuto di accogliere parzialmente l'osservazione nei limiti di quanto necessario a rendere più chiara la formulazione del periodo segnalato e di evitare, per quanto possibile, interpretazioni non univoche. In particolare, il periodo in questione è stato modificando prevedendo che i SC possano acquisire dai soggetti titolari di piattaforme di intermediazione tutti i dati necessari per il monitoraggio sulla corretta applicazione del sistema tariffario nel rispetto delle norme in materia di tutela dei dati personali.

Infine, una osservazione al punto 77 sul tema della qualità del servizio incide anche sul tema tariffario. Infatti, uno *stakeholder* (PIAT) ha segnalato la necessità di consentire alle vetture che rispettano più alti standard di qualità di applicare prezzi più elevati. Al riguardo si è ritenuto che la differenziazione delle tariffe sulla base della tipologia di veicolo comprometterebbe la necessaria trasparenza nei confronti dell'utente che vedrebbe

applicarsi tariffe diverse anche indipendentemente da una propria scelta del veicolo. La proposta, pertanto, non ha trovato accoglimento.

2.5 Parte IV – Qualità del servizio

La Parte IV delle Linee guida disciplina gli aspetti riconducibili alla qualità del servizio, individuando, in attuazione dell'art. 37, co. 2, lett. m), numero 4) del D.L. 201/2011, *“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”*.

In particolare, nei punti introduttivi (75-76-77) della parte *de qua* sono indicati gli strumenti tramite i quali perseguire la qualità del servizio:

- il Regolamento taxi, contenente adeguati e verificabili standard di qualità relativi al servizio erogato, riguardanti sia veicoli che conducenti, adottati previa effettuazione di consultazione con i soggetti interessati, legittimi portatori di interessi;
- la Carta della qualità che contiene e pubblicizza gli indicatori e i livelli di qualità, fissati in coerenza con i principi riportati nel DPCM 30/12/1998;
- il sistema di monitoraggio del servizio, anche attraverso l'utilizzo delle piattaforme digitali, per misurare la qualità percepita degli utenti attraverso le c.d. indagini di *customer satisfaction (ICS)* al fine di misurare la qualità percepita dall'utente.

Fatta questa breve introduzione, le Linee guida elencano nei punti successivi (78-81) una serie di indicatori di qualità riguardanti sia i veicoli che i comportamenti dei conducenti, in grado di rappresentare adeguatamente i fattori di qualità dal punto di vista dell'utente, con particolare riferimento alla regolarità, disponibilità, puntualità, ritardo medio, attesa media del servizio taxi, nonché alle informazioni da rendere all'utenza prima del viaggio e durante il viaggio, oltreché agli aspetti qualitativi relativi alla dotazione di canali di accesso al servizio, ai canali di pagamento, al comfort, all'accessibilità, ai servizi integrativi e all'ambiente.

I successivi punti (82 e 83) individuano i contenuti della Carta della qualità e, nello specifico, tutti gli obblighi in capo al tassista e, in generale, tutte le condizioni che disciplinano le modalità di erogazione del servizio.

La parte di valutazione della qualità del servizio si conclude con la disciplina del sistema di monitoraggio adottato dal SC. Al riguardo, per misurare la qualità percepita dagli utenti ai fini di una migliore programmazione del servizio risultano estremamente utili le ICS, rivolte agli utenti potenziali o effettivi del servizio.

Al fine di facilitare tale attività, le Linee guida contengono un elenco esemplificativo e non esaustivo, in coerenza con gli indicatori di qualità suggeriti nei precedenti punti, degli aspetti più rilevanti per valutare la qualità del servizio reso e che potrebbero essere inseriti nei questionari da sottoporre periodicamente all'utenza, e a cui collegare l'aspetto sanzionatorio in caso di mancato raggiungimento degli standard previsti.

Sono, infine, trattati gli aspetti connessi alle nuove tecnologie. Al riguardo, i nuovi sistemi di connettività assumono rilevanza anche rispetto alla qualità del servizio, consentendo da un lato ai singoli utenti di valutare il servizio reso tramite *feedback* e, dall'altro, fornire ai SC un insieme di dati finalizzati a monitorare il servizio stesso

Tra gli ultimi punti della Parte IV viene disciplinato il tema del concorso per l'assegnazione delle licenze, individuando la tipologia del concorso per titoli ed esami come quella che consente maggiormente il rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità della procedura, oltre a ritenere opportuno l'inserimento

obbligatorio della conoscenza della lingua inglese ancorché a livello base, nonché di tutte quelle materie finalizzate a migliorare la qualità del servizio e a renderlo sempre più coerente e conforme alla realtà attuale.

La Parte IV si chiude con i punti 96-97-98 finalizzati a disciplinare la sostenibilità ambientale e le caratteristiche dei veicoli con l'obiettivo di incentivare gli investimenti in nuove tecnologie al fine di migliorare l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio.

In relazione alle **premesse e ai principi in tema di qualità del servizio** (punti 75 - 77) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* concernenti:

- la necessità, ai fini del miglioramento del servizio, di efficientare l'utilizzo dell'infrastruttura di base su cui sono destinati ad operare i tassisti, ossia la viabilità, sostenendo, al riguardo, che molti SC starebbero adottando politiche di programmazione volte a ridurre le corsie preferenziali per i mezzi pubblici, con conseguente peggioramento della qualità del servizio (CAT);
- l'opportunità di inserire tra gli strumenti volti a perseguire la qualità del servizio l'incremento del numero delle corsie preferenziali al fine di migliorare il parametro della velocità commerciale (CAT);
- l'esigenza di prevedere adeguati standard di qualità da correlare anche alle tariffe applicabili dal tassista, con particolare riferimento allo stato e al tipo di veicolo, in quanto l'assenza di qualsivoglia regolamentazione su tali aspetti si tradurrebbe in un danno per quegli operatori che offrono un servizio di maggior qualità (PIAT).

In merito ai richiamati aspetti esogeni (viabilità, corsie riservate, ecc.) ritenuti influenti sulla qualità del servizio, pur ribadendo come gli interventi in tema di programmazione e regolazione del traffico non sono oggetto delle Linee guida, si osserva come le proposte si possano considerare in parte accettate anche in considerazione degli ulteriori contributi ricevuti sul tema che hanno comportato alcune integrazioni nell'ambito della Parte I (punto 16) a cui si rimanda.

Riguardo al tema della qualità dei mezzi si evidenzia che gli aspetti connessi alla tipologia di veicolo, e al minore impatto ambientale degli stessi, sono trattati nell'ambito del punto 87 (cfr. *rispetto dell'ambiente – tipologia di alimentazione del veicolo/classe di emissione*). Di converso, la differenziazione delle tariffe sulla base di tali requisiti non è accoglibile in quanto comprometterebbe, come già espresso alla fine del paragrafo precedente, la necessaria trasparenza nei confronti dell'utente che vedrebbe applicarsi tariffe diverse indipendentemente da una propria scelta del veicolo al momento della richiesta della corsa.

Relativamente **all'individuazione di indicatori e standard di qualità** nel regolamento e nella Carta della qualità (punti 78 – 81), sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* riguardanti:

- l'opportunità di consultare le piattaforme di intermediazione nella definizione degli indicatori e standard di qualità sul presupposto che esse hanno contribuito nel tempo al miglioramento della qualità del servizio (PIAT);
- la possibilità di individuare fattori e indicatori di qualità diversi e/o ulteriori rispetto a quelli previsti dalle Linee guida (PA);
- la difficoltà a misurare alcune variabili necessarie ai fini del calcolo degli indicatori di qualità descritti, in quanto ritenute dipendenti da fattori esogeni non controllabili né modificabili da parte dei singoli vettori taxi, determinando in tal modo un ostacolo alla loro rilevazione puntuale inducendo nel SC non corrette valutazioni, nonché la necessità di inserire quale indicatore di qualità la presenza di colonnine di ricarica negli stazionamenti, oltre alla difficoltà a misurare l'indice di qualità relativo alla condivisibilità delle corse (CAT).

In merito al tema dell'individuazione dei legittimi portatori di interesse ai fini dell'elaborazione di indicatori e standard di qualità del servizio, si evidenzia come la relativa consultazione deve includere tutti i soggetti titolari di un interesse ad un miglioramento della qualità del servizio, nell'ambito dei quali è opportuno includere anche le piattaforme tecnologiche di intermediazione della domanda e dell'offerta del servizio, considerando il loro ruolo attivo nel mercato, l'aumento negli ultimi anni dell'utilizzo da parte degli utenti e degli operatori di tale modalità di chiamata e il loro ruolo nell'ambito dell'integrazione dei servizi. Inoltre, si ribadisce che la più ampia partecipazione dei portatori di interesse nei processi decisionali che riguardano i

servizi pubblici appare principio ormai fondamentale dell'ordinamento giuridico, ferme restando le responsabilità del decisore pubblico. Il punto 79 è stato di conseguenza integrato in tal senso.

Con riferimento agli indicatori e standard di qualità individuati nell'ambito delle Linee guida, si osserva in via preliminare che essi costituiscono una indicazione di base, e che pertanto, resta impregiudicata la possibilità per i SC di elaborarne di ulteriori considerando i fattori proposti dalle Linee guida come minimi. Inoltre, si osserva incidentalmente come l'adozione generalizzata degli indicatori individuati dalle Linee guida quali set minimo di riferimento, consentirebbe nel prossimo futuro di confrontare i servizi svolti in contesti diversi, ricavandone valutazioni di *benchmark* e *best practice* che potranno essere utilizzate da tutti gli Enti.

In relazione alla possibile correlazione di alcuni indicatori ad aspetti esogeni non nella disponibilità dei tassisti, si è ritenuta opportuna un'integrazione di quanto contenuto al punto 80 delle Linee guida nel quale è stato specificato che nell'ambito delle varie casistiche sottese agli indicatori di qualità il SC dovrà tener conto di eventuali fattori esogeni che possono incidere sulle *performance* monitorate.

Non si è ritenuto di accogliere, invece, la richiesta relativa all'inserimento di un indicatore di qualità relativo alla presenza di colonnine di ricarica negli stazionamenti, in quanto tale fattore dipende da elementi non controllabili dai singoli tassisti essendo frutto di scelte programmatiche del SC e, quindi estraneo all'obiettivo sotteso alla formulazione degli indicatori. Ad ogni modo, è facoltà del SC eventualmente riportare nella Carta della qualità ulteriori indicatori che descrivano le dotazioni infrastrutturali riconducibili al servizio taxi.

Si è reputato, invece, di accogliere parzialmente l'osservazione relativa alla difficoltà di misurare il parametro di condivisibilità delle corse, in quanto, secondo lo *stakeholder* (CAT), i passeggeri già attuerebbero tale modalità, specialmente dove sono presenti le tariffe predeterminate, senza la necessità che ne riferiscano al conducente la ricorrenza, per cui il rischio sarebbe di sottostimare una realtà non misurabile, segnalando un decadimento della qualità in realtà inesistente. Al riguardo, si osserva che l'indicatore "servizi integrativi" ha lo scopo di misurare l'effettivo utilizzo di tale modalità attraverso l'applicazione della specifica tariffa (c.d. tariffa *sharing*), per cui la casistica appena citata dallo *stakeholder* esulerebbe dall'oggetto del monitoraggio. Si osserva, inoltre, che, in generale, il set di indicatori viene definito anche per consentire al SC di avere contezza di come il servizio taxi venga utilizzato dagli utenti, ed eventualmente, dell'effetto delle eventuali misure adottate. In tale prospettiva un *target* non raggiunto non necessariamente è sintomatico della scarsa qualità del servizio e, più nello specifico, una bassa percentuale di corse condivise non necessariamente è imputabile ad una scarsa qualità del servizio medesimo, ma potrebbe essere conseguenza delle scelte degli utenti. Ad ogni modo è importante che il SC monitori questi fenomeni al fine di comprenderne le evoluzioni e le correlazioni con i relativi correttivi. Tuttavia, al fine di evitare fraintendimenti, si è ritenuto di specificare con maggior precisione l'indicatore appena citato, inserendo l'apposita frase "... *stessa direttrice, e alle quali è applicata la tariffa sharing*".

In relazione al tema dell'**adozione della Carta della qualità** (punti 82, 83), un unico *stakeholder* (CO), sostiene che la predetta Carta deve essere condivisa con le Associazioni dei Consumatori presenti nell'ambito di competenza e deve contenere chiare procedure di attuazione del reclamo, i recapiti a cui presentare i reclami, anche *online*, ed eventuale stampato o *form* da compilare, nonché i recapiti delle associazioni dei consumatori alle quali è possibile rivolgersi.

In proposito, atteso che la normativa vigente prevede già il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nell'ambito della predisposizione della Carta della qualità come anche il contenuto della stessa, pare utile fornire agli utenti maggiori indicazioni in merito alle modalità di reclamo. Al riguardo, si è ritenuto di accogliere parzialmente l'osservazione formulata, integrando il punto 82 ed esplicitando che tra le

informazioni da inserire nella Carta di qualità, e in altri strumenti digitali, siano indicati anche i riferimenti e le modalità per presentare reclamo nonché l'elenco delle associazioni dei consumatori con rispettivi recapiti.

In relazione al **sistema di monitoraggio e alle indagini sulla qualità del servizio** (punti 84 - 88), le osservazioni pervenute dagli *stakeholder* hanno riguardato:

- una specificazione della composizione del Comitato permanente di monitoraggio e qualità del servizio taxi previsto dall'art. 6, co. 1, lett. g) del D.L. 223/2006 (CO);
- la necessità di prevedere punteggi aggiuntivi sulle valutazioni di qualità per i vettori aggregati che si avvalgono di certificazione di qualità nella gestione dei servizi (CAT);
- l'opportunità di semplificare l'attività di monitoraggio, prevedendo che l'Autorità si limiti esclusivamente a prevedere *range* percentuali di variabilità degli indicatori e rimandando a giudizi sintetici di adeguatezza, inadeguatezza o parziale adeguatezza, senza la previsione di calcoli di dettaglio (CAT);
- l'eccessiva difficoltà di monitorare alcuni aspetti di qualità previsti dalle Linee guida, (PA, CAT) ad esempio la classe di emissione dei veicoli (PA);
- l'ambito applicativo dei SC obbligati ad effettuare le indagini di *customer satisfaction* - ICS (CAT);
- la necessità di integrare gli indicatori di qualità previsti, inserendo la presenza a bordo della Carta della qualità del servizio, oltre a pubblicizzare, anche tramite *app* e *web*, le tariffe agevolate e predeterminate (CO);
- l'esigenza di verificare la temperatura a bordo del veicolo taxi (CAT);
- la coerenza nell'individuazione ed esecuzione del percorso in relazione a fattori esogeni non dipendenti dal tassista (CAT);
- la necessità di tener conto degli ulteriori oneri collegati agli aspetti ambientali (CAT);
- l'esigenza di valutare l'idoneità del mezzo di trasporto rispetto alle esigenze richieste nonché l'ambiguità dell'uso del termine "collo" più confacente al trasporto merci (CAT).

Si osserva preliminarmente che le Linee guida prevedono, da un lato, l'adozione da parte del SC di indicatori e standard di qualità, anche attraverso l'istituzione del Comitato permanente di monitoraggio del servizio taxi ai sensi dell'art. 6, co.1, lett. g) del D.L. 223/2006, dall'altro il ricorso a indagini di *customer satisfaction*, anche tramite strumenti digitali, finalizzate a misurare la qualità percepita dagli utenti ai fini di una migliore programmazione del servizio o dell'applicazione di eventuali meccanismi di incentivo o premio ai tassisti. Al riguardo, l'aggiunta proposta dallo *stakeholder* sul tema risulta superflua in quanto già prevista con il richiamo all'articolo citato, contenuto nel punto in esame.

In merito ai punteggi aggiuntivi proposti nelle ICS, nel caso in cui i singoli tassisti si dotino di strumenti di certificazione della qualità nella gestione dei servizi, pare utile osservare che i questionari di *customer satisfaction* misurano tipicamente la qualità percepita dall'utente, a prescindere dagli strumenti/accorgimenti di cui i tassisti si sono dotati al fine del perseguimento della qualità. Diversa è invece la valutazione qualitativa effettuata dal SC rispetto a requisiti, dallo stesso individuati nell'ambito del Regolamento taxi, e il cui possesso deve essere verificato da parte degli operatori. In ogni caso, nella considerazione più volte espressa che le Linee guida forniscono uno strumento di supporto, senza poter esaurire le possibili casistiche, consentendo ai SC di poter valutare altri aspetti correlati alla qualità e ritenuti dagli stessi rilevanti, la proposta non è stata ritenuta condivisibile.

In merito alla richiesta di semplificare l'attività di monitoraggio si evidenzia come le Linee guida prevedano già un'applicazione graduale in funzione della dimensione del Comune, prevedendo che i comuni con meno di 100.000 abitanti possono valutare l'utilizzo di un sistema semplificato, senza calcolare gli indicatori descritti nei relativi punti 80 e 87, oppure adottandone un sottoinsieme; inoltre gli aspetti da monitorare tramite le ICS (elencati al punto 87), individuati in coerenza con gli indicatori di qualità (punto 80), sono un set minimo di indicatori suggeriti che il SC potrà integrare diversamente in considerazione delle eventuali specificità del servizio e/o del contesto territoriale di applicazione. Si è, invece, ritenuto di accogliere

parzialmente due analoghe osservazioni (PA, CAT) su tali punti espungendo dall'elenco di cui al punto 87 la classe di emissione del veicolo.

Relativamente all'ambito soggettivo relativo alle ICS, oltre a rimandare a quanto già osservato in precedenza su analogo tema (si veda quanto previsto nella parte relativa alla definizione del contingente), si rammenta come la soglia prevista nelle Linee guida sia stata individuata al fine di armonizzare la metodologia illustrata con le attività che i SC devono già attuare nell'ambito di altri strumenti di programmazione, per cui, in accordo con quanto dedotto in relazione al punto 3 delle Linee guida, non si ritiene di dover modificare il documento.

Con riferimento alle proposte di integrazione degli indicatori aggiungendo la presenza a bordo della Carta della qualità del servizio, oltre a pubblicizzare, anche tramite *app* e *web*, le tariffe agevolate e predeterminate, quanto osservato pare condivisibile ed in coerenza con i principi di trasparenza sottesi nelle Linee guida e pertanto, al riguardo, è stato integrato il punto 87 relativamente agli aspetti da includere nelle indagini ICS.

In relazione all'osservazione con la quale si segnalava la difficoltà di valutare la temperatura a bordo veicolo, si evidenzia che tale aspetto va valutato nell'ambito dell'esperienza di viaggio nel suo complesso e, quindi, non solo come temperatura al momento della salita a bordo, per cui, al fine di una maggior chiarezza, è stata integrata la relativa voce contenuta nella linea guida 87, richiamando l'adeguatezza, nel suo complesso, della temperatura a bordo veicolo durante il viaggio.

In merito alla coerente individuazione ed esecuzione del percorso, si ritiene che tale aspetto non possa che essere oggetto di una valutazione da parte dell'utente tenendo altresì conto di eventuali elementi esogeni. Per tale ragione, al fine di ulteriormente chiarire tale aspetto la relativa voce è stata così riformulata: *"coerente individuazione ed esecuzione del percorso (tempo/km) anche in considerazione di eventuali vincoli esterni, o di imprevisti durante la marcia, non riconducibili alla responsabilità tassista"*.

Con riferimento, infine, all'idoneità del mezzo di trasporto rispetto alle esigenze richieste (ad es. trasporto animali, colli ingombranti, n. di persone a bordo), è stata formulata un'osservazione per cui il trasporto taxi sarebbe un servizio di trasporto persone e non merci probabilmente sulla base dell'utilizzo dei termini "colli ingombranti" nel testo delle Linee guida. È evidente che l'oggetto del punto in questione è il servizio taxi; l'utilizzo dei termini "colli ingombranti", peraltro di diffuso utilizzo in molti regolamenti vigenti, è da intendere come sinonimo di bagaglio (i.e. attrezzatura sportiva o ad eventuali particolari bagagli al seguito degli utenti). Ad ogni modo, al fine di evitare fraintendimenti, è stata accolta parzialmente l'osservazione, sostituendo i termini "colli ingombranti", con "bagagli ingombranti".

Relativamente ai **servizi di connettività** (punti 89-92) sono state formulate numerose osservazioni concernenti:

- la necessità di distinguere tra piattaforme di interconnessione e piattaforme di intermediazione (CAT);
- l'esigenza di eliminare il termine di prenotazione, in quanto non pertinente rispetto all'utenza del servizio taxi (CAT);
- l'assenza di un miglioramento nella qualità del servizio in presenza di più piattaforme, che sarebbero ritenute potenziale causa di saturazione dell'offerta (CAT);
- l'assenza di qualsivoglia riferimento alla protezione dei dati aziendali e alle procedure da porre in essere per garantire la protezione della proprietà intellettuale (es: brevetti) (CAT).

In relazione alla prima osservazione formulata, si rimanda a quanto già trattato in precedenza al paragrafo 2.1 e al punto 43 nella Parte II in tema organizzazione del servizio.

In merito alla seconda osservazione, come già evidenziato in precedenza sul tema, il termine è considerato sinonimo di richiesta, si è quindi ritenuto di non accogliere la proposta di modifica, in quanto la prenotazione del servizio tramite piattaforma costituisce una terminologia riferita all'acquisizione della corsa ampiamente

diffusa e correttamente utilizzata da alcuni organismi associativi dei tassisti (cooperative o consorzi radio taxi), nonché anche richiamata dalla recente Comunicazione della CE più volte citata.

Del pari si è reputata non accoglibile la terza osservazione, in quanto essa non risulta suffragata da alcun elemento fattuale.

Ugualmente non merita accoglimento l'ultima osservazione relativa alla protezione dei dati aziendali e alle procedure da porre in essere per garantire la protezione della proprietà intellettuale, poiché il riferimento a procedure, processi, brevetti appare inconferente e avulso dal contesto delle Linee guida, ferma restando l'applicabilità – se ne ricorrono i presupposti – degli artt. 98 e ss. del decreto legislativo n. 30 del 2015. Più nello specifico, i dati richiesti dal SC sono necessari per l'espletamento delle funzioni dell'amministrazione pubblica che deve poter verificare le modalità di esecuzione del servizio (pubblico) per valutarne l'efficacia e l'efficienza. Oltre a ciò, si fa presente che si tratta di dati aggregati che non devono essere pubblicati e, rispetto ai quali, il SC dovrà garantire la loro riservatezza anche riguardo a eventuali profili legati al segreto industriale, ove ciò rilevi.

Relativamente al tema del **concorso per l'assegnazione delle licenze** (punti 93-95) le osservazioni pervenute dagli *stakeholder* hanno riguardato:

- l'obbligo di specificare, nell'ambito delle materie concorsuali, come “di base” il livello di conoscenza della lingua inglese necessario all'espletamento del servizio taxi (CAT);
- l'opportunità di prevedere, tra i criteri di selezione, la conoscenza elementare delle funzionalità operative delle applicazioni innovative ICT e delle loro interazioni con il codice della strada (CAT).

Innanzitutto, come già evidenziato in precedenza nella Relazione, si sottolinea come sul tema dei concorsi per il conferimento delle licenze sia intervenuta la recente Comunicazione della CE in materia di trasporto locale di passeggeri su richiesta. In particolare, nella parte relativa alle raccomandazioni sull'accesso alla professione, con riferimento ai requisiti per diventare conducente, la Comunicazione prevede che essi debbano essere semplici e limitati a quanto necessario alla fornitura del servizio di trasporto passeggeri. Più nello specifico, *“le norme nazionali, regionali e/o locali [...] dovrebbero limitarsi a stabilire i requisiti necessari al momento, anziché porre l'accento su conoscenze che erano richieste in passato senza valutarne l'effettiva necessità ai giorni nostri (i.e. la conoscenza dettagliata ed esauriente del territorio, quando oggi vi è la disponibilità di applicazioni di prenotazione e navigazione), oltre a “rispecchiare le esigenze attuali, come per esempio la capacità di gestire le applicazioni di navigazione, limitandosi a quanto necessario per fornire servizi di trasporto di passeggeri sicuri e di buona qualità...”*. Per quanto sopra esposto si ritiene di accettare quanto osservato modificando il punto 95 indicando la richiesta di un livello base della lingua inglese, eliminando i richiami alla toponomastica locale, ed inserendo la capacità di gestire le applicazioni di navigazione.

In merito al tema della **sostenibilità ambientale e alle caratteristiche dei veicoli** (punti 96-98), è pervenuta un'osservazione (PIAT) concerne la necessità per i SC di assumere specifici impegni in merito alla realizzazione della transizione ecologica del servizio taxi individuando una data a partire dalla quale l'emissione di nuove licenze dovrà essere collegata all'utilizzo di veicoli sostenibili in modo tale da raggiungere gli obiettivi di transizione previsti. Al riguardo, si ritiene che tali obiettivi debbano essere individuati più opportunamente in altri strumenti programmatici a disposizione dei SC, sebbene il Regolamento taxi e l'applicazione dei criteri illustrati nelle Linee guida rappresentino uno strumento utile al fine di perseguire tali obiettivi. Peraltro, nella considerazione che il perseguimento di una maggiore sostenibilità ambientale del trasporto taxi non è motivo *tout court* di rilascio di nuove licenze, in quanto l'aumento del contingente deve essere conseguenza

dell'inadeguatezza dell'offerta potenziale a soddisfare le esigenze di domanda (cfr. punto 8) si è pertanto ritenuto di non accogliere tale osservazione.

2.6 Parte V – Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente

La Parte V è dedicata alla descrizione dei dati ritenuti necessari che il SC deve monitorare al fine di poter correttamente valutare l'adeguatezza del servizio taxi e definire, di conseguenza, le misure da adottare per rendere il servizio più efficiente, efficace e adatto a rispondere alle esigenze di mobilità rilevate.

Le variabili sono state selezionate ai fini di una adeguata rappresentazione sia degli elementi dell'offerta che della domanda e sulla base dell'esperienza dell'Autorità nell'ambito del rilascio dei pareri ex art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 201/2022, dalla quale è emersa una generale carenza di disponibilità di informazioni e analisi adeguate all'interno delle istruttorie effettuate dai SC, con particolare riguardo agli aspetti di determinazione del contingente.

L'utilità della specificazione dei dati da monitorare va letta nel più ampio schema metodologico rappresentato nelle Linee guida e sarà compito del SC disciplinare, nell'ambito dei propri atti normativi, le misure atte a garantirsi la disponibilità dei dati da parte dei soggetti detentori.

L'elenco dei dati da monitorare tiene conto delle opportunità introdotte dalle nuove tecnologie digitali; il loro grado di aggregazione e segmentazione è demandato alle valutazioni del SC che potrà avvalersi di quanto suggerito al punto 100. Attraverso la raccolta dei dati proposti sarà poi possibile il computo di indicatori utili a valutare le performance del servizio come suggerito al punto 101 ed in generale, nella Parte IV.

In merito ai **dati di domanda e offerta da monitorare** (punti 99-101) sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* che hanno riguardato:

- l'indicazione dell'indisponibilità allo stato attuale dei dati come ipotizzati dalle Linee guida, aspetto dovuto anche ad una diffusa pratica di misurazione statica del servizio e assenza di archiviazione. Inoltre, è suggerita l'inclusione nei regolamenti comunali della responsabilità sulla gestione reclami (CAT);
- la sostenibilità economica delle misure che sono stimate creare un costo di circa 50/60.000 €/anno ogni 1000 vetture, costi ritenuti dagli *stakeholder* da attribuire interamente al SC, condizione indispensabile per garantire la fornitura dei dati (CAT);
- una maggiore specificazione delle cause relative alle corse inevase (CAT);
- la specificazione dei soggetti a cui richiedere le informazioni di cui al punto 99, l'eliminazione delle informazioni sulle relazioni origine-destinazione (O-D) delle corse (ritenuto un dato oneroso), nonché le corse giunte in ritardo al punto di prelievo, l'inclusione tra i dati del "numero di operatori taxi attivi su piattaforma di intermediazione" e del "numero di vetture taxi disponibili o che stanno effettuando una corsa", (PIAT).

L'osservazione sull'indisponibilità attuale dei dati richiesti al punto 99 è proprio il presupposto su cui si basa la scelta di un elenco dei dati più significativi che i SC devono monitorare. Le Linee guida, infatti, hanno una funzione di indirizzo finalizzata ad indicare le misure utili all'acquisizione di una corretta base dati per effettuare le scelte programmatiche relative al servizio anche attraverso interventi graduali posti in atto dal SC. Riguardo alla proposta di inclusione nei regolamenti comunali della responsabilità sulla gestione reclami, si vedano i punti 41, 42 nei quali è prevista l'istituzione da parte del SC di un Ufficio di riferimento per il servizio taxi, e delle relative modalità di pubblicizzazione in termini di informazioni all'utenza (punto 80). Per quanto sopra esposto non si è ritenuto di modificare il testo delle Linee guida.

In merito anche alle criticità sollevate sulla onerosità economica connessa alla fornitura dei dati, pare opportuno ribadire le seguenti considerazioni. Le Linee guida elencano le informazioni e i dati da acquisire per un corretto monitoraggio del servizio. Quanto indicato vuole quindi rappresentare un set di informazioni minime che il SC dovrebbe acquisire e che potrà essere integrato e adattato in base alle esigenze specifiche delle diverse realtà locali. Inoltre, le informazioni richieste sono necessarie all'attività amministrativa e di

programmazione dei SC e dovrebbero essere già state oggetto di monitoraggio anche in considerazione della natura pubblica del servizio. Inoltre, le modalità utilizzate per il monitoraggio ricadono nella scelta del SC, che ne disciplinerà di conseguenza la copertura dei relativi costi. Per tali ragioni non si ritiene accoglibile quanto osservato dallo *stakeholder*.

Per quanto riguarda il tema delle corse inevase, lo stesso è già trattato nell'ambito degli aspetti relativi alla domanda di cui al punto 98; nel merito, anche in esito ad ulteriori osservazioni riconducibili al tema in questione, è stato integrato il testo richiamando la differenziazione delle corse inevase per le diverse cause.

Le modifica proposta dallo *stakeholder* in merito all'eliminazione delle informazioni sulle corse giunte in ritardo non è accoglibile in quanto il dato è di assoluta rilevanza al fine della valutazione dell'adeguatezza del servizio, e del contingente. Si evidenzia come le casistiche descritte nell'ambito del sottoparagrafo "Offerta di servizio taxi" siano state oggetto di intervento per uniformare la nomenclatura utilizzata con quella presente negli altri paragrafi delle Linee guida con particolare riferimento alla dicitura "punto di prelievo". Relativamente alla specificazione dei soggetti destinatari delle richieste dati non è stato ritenuto opportuno integrare il testo come suggerito in considerazione del fatto che spetta ai SC individuare i soggetti incaricati operativamente della raccolta dati e definire le modalità e le tempistiche. In merito alla supposta onerosità delle analisi sulle relazioni O-D si rappresenta come le Linee guida pongano come destinatario di tali analisi il SC che potrà ottenere i dati grezzi dai vari soggetti, tra cui le piattaforme. In merito alla proposta sull'inserimento del numero di operatori taxi operativi sulle piattaforme di intermediazione, si osserva come tale dato rappresenti maggiormente un aspetto commerciale e sia meno correlato alla determinazione e verifica dell'adeguatezza del contingente. Per quanto riguarda la proposta di inserimento del numero di vetture in servizio non impegnate in corse taxi (o che stanno effettuando una corsa) si rappresenta come lo stesso sia un dato rappresentativo della configurazione istantanea dell'offerta, che potrebbe risentire di fatti contingenti, poco utile al fine di misurare la variabilità media dei fenomeni o comunque non facile da registrare. Per quanto esposto non sono state ritenute accoglibili le proposte di modifica.

2.7 Parte VI - Indagini periodiche dell'Autorità

Con la Parte VI è rappresentato quanto l'Autorità ha già effettuato in termini di monitoraggio dei servizi regolati ribadendo l'accessibilità alle varie informazioni direttamente sul sito dell'Autorità sia nella sezione dedicata, sia nell'ambito dei Rapporti annuali sulle attività svolte presentati al Parlamento. Le informazioni ivi presenti possono quindi essere già utilmente impiegate dai SC ai fini delle istruttorie relative alle valutazioni sull'adeguamento del servizio taxi sotto i vari punti di vista (contingente, organizzazione, tariffe e qualità).

Sull'unico punto 102 costituente la Parte VI sono pervenute osservazioni da parte degli *stakeholder* (CO) che richiedevano la previsione di una sessione annuale di verifica dell'implementazione delle Linee guida, da effettuare a cura dell'Autorità, e aperta alla partecipazione e consultazione delle associazioni dei consumatori.

Relativamente a tale proposta pare opportuno evidenziare come sia nel settore del servizio taxi, sia in altri settori oggetto di regolazione da parte dell'Autorità, vi è un generale continuo monitoraggio del mercato anche attraverso l'attività consultiva i cui esiti sono riportati nella documentazione pubblicata dall'Autorità sul proprio sito internet, *in primis*, nell'ambito dei citati Rapporti annuali. Per tali ragioni non si è ritenuto necessario istituzionalizzare l'attività di verifica dell'Autorità in confronto con le associazioni, attraverso la previsione di sessioni annuali di consultazione delle stesse, anche in considerazione del fatto che è loro facoltà, in ogni momento, di avanzare segnalazioni all'Autorità sul tema.

Torino, 23 marzo 2022

Il Dirigente Ufficio Servizi e Mercati Retail
F.to Dott.ssa Ivana Paniccia