

Parere al Comune di Viterbo in materia di adeguamento tariffario del servizio taxi, reso dall’Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L’Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 14 settembre 2023

premessi che:

- ha ricevuto dal Comune di Viterbo (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 94826 del 1°/08/2023 (acquisita al prot. ART n. 33837/2023 in pari data), la richiesta di parere preventivo ai sensi dell’art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con riferimento alla proposta di aggiornamento delle tariffe taxi;
- è stato analizzato il vigente “*Regolamento comunale per il servizio taxi*”, di cui alla Deliberazione del Consiglio Comunale di Viterbo n. 269 del 12 novembre 1996 (di seguito: Regolamento), con particolare riferimento alle parti in cui costituisce presupposto del sistema tariffario;

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

I. Inquadramento giuridico

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge 15 gennaio 1992, n. 21 (Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inerente alla gestione del servizio.

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

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

Inoltre, l'art. 37 del sopra citato d.l. n. 201/2011, nell'istituire l'Autorità di regolazione dei trasporti, ha attribuito alla stessa specifiche competenze in materia, tra cui:

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

Ulteriori misure "per far fronte alle carenze del sistema di trasporto taxi su gomma" sono previste dall'articolo 3 del recente decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici), attualmente in corso di conversione in sede parlamentare.

L'Autorità, con l'"Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità" del 21 maggio 2015, ha rappresentato l'esigenza di ulteriori modifiche alla disciplina del servizio taxi volte ad adeguare il quadro giuridico di riferimento al mutato contesto socio-economico in cui esso opera, a distanza, ormai, di molti anni dall'adozione della legge n. 21/1992, anche tenuto conto dei recenti cambiamenti connessi al diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo ai servizi di mobilità. In particolare, nel predetto Atto di segnalazione l'Autorità ha evidenziato, tra l'altro, l'opportunità di rivedere le disposizioni che regolano il servizio taxi, con riferimento all'adozione di misure finalizzate ad assicurare la corrispondenza dei livelli di

offerta del servizio e della qualità delle prestazioni alle esigenze di mobilità dei diversi contesti territoriali, richiamando l'attenzione sulla necessità di *"(...) dare attuazione [da parte degli Enti territoriali competenti] al criterio di cui al punto 2) dell'articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e consentire ai titolari di licenza maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda con turni flessibili, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come l'uso collettivo dei taxi"*.

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che in qualsiasi modo limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii)* vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano a coloro che aderiscono a tali servizi di rivolgersi anche ad altri intermediari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse intermedie da altre imprese.

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

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

del medesimo anche attraverso la predisposizione della carta della qualità e/o di indagini di *customer satisfaction*, e criteri per la determinazione delle tariffe orientate al costo di produzione del servizio.

Alla luce del quadro normativo sopra delineato, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità, ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m) del decreto-legge 201/2011, osserva quanto segue in tema di aggiornamento tariffario.

II. Osservazioni sull'aggiornamento tariffario - art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del decreto-legge 201/2011

Preliminarmente, si rileva che il Regolamento non tiene conto degli sviluppi normativi intervenuti negli ultimi decenni e ampiamente illustrati in premessa. **Si rende pertanto necessario provvedere ad adeguare, quanto prima, la disciplina del servizio taxi sulla base dei criteri da 1 a 4 della lettera m) dell'art. 37, comma 2, del d.l. 201/2011, tenendo conto anche delle Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali approvate dall'Autorità con delibera n. 46/2022 del 23 marzo 2022**, previa richiesta di parere all'Autorità ai sensi della sopra citata disposizione normativa.

In riferimento al sistema tariffario, oggetto della richiesta di parere, si rileva che l'art. 27, comma 1, del Regolamento prevede che *"La Giunta comunale, sentita la Commissione di cui all'articolo 10, determina le tariffe per l'esercizio del servizio taxi"* in conformità a quanto previsto dall'art. 13 della legge n. 21/1992.

Il sistema tariffario del Comune è disciplinato attualmente dalla delibera della Giunta comunale n. 18 del 17/01/2007, che ha aggiornato le tariffe taxi previste dalla delibera della Giunta comunale n. 275 dell'11/04/2000. Nelle delibere citate, l'aggiornamento è stato effettuato per adeguare le tariffe vigenti all'accresciuto costo della vita, senza però indicare l'indice dei prezzi al consumo effettivamente applicato.

Il tariffario vigente presenta: i) la tariffa corsa minima urbana pari ad € 5,00; ii) lo scatto alla partenza — che trova applicazione per i primi 200 mt — pari ad € 2,40; iii) il costo ogni 100 mt — che trova applicazione dopo i primi 200 mt — pari ad € 0,11; iv) il costo minutarario della sosta pari ad € 0,30. Inoltre, sono previsti i seguenti **supplementi**: i) bagaglio a collo — escluso il primo — pari a € 0,30; ii) per ogni passeggero oltre il terzo pari ad € 0,30; iii) notturno (dalle ore 22 alle 06), festivo, notturno e festivo un aumento sul prezzo della corsa dal 25% al 50%.

La formulazione degli aggiornamenti tariffari, nonché l'introduzione di tariffe predeterminate, da parte del Comune è avvenuta a seguito dello svolgimento di una fase di interlocuzione con la categoria dei tassisti operanti sul territorio, oltreché di momenti di concertazione, in sede di Commissione comunale consultiva, sia con le organizzazioni dei consumatori che con gli organismi rappresentativi dei tassisti, sulla base degli indirizzi forniti dall'Amministrazione comunale.

Ciò posto, il nuovo schema tariffario presenta i seguenti aggiornamenti:

- Corsa minima urbana pari ad € 7,00;
- Scatto alla partenza per i primi 200 mt pari ad € 2,70;
- Costo ogni 100 mt¹ pari ad € 0,14;
- Costo minutarario della sosta pari ad € 0,35;

¹ Trova applicazione dopo i primi 200 mt che rientrano nella componente "scatto alla partenza".

- Supplemento per ogni collo bagaglio (escluso il primo) pari ad € 0,40;
- Supplemento per ogni passeggero oltre il terzo pari ad € 0,40.

Il nuovo schema tariffario, inoltre, specifica in maggior dettaglio i supplementi già previsti nel tariffario vigente, prevedendo un aumento del 25% sul prezzo della corsa in caso l'utente si avvalga del servizio taxi nella fascia notturna (dalle ore 22.00 alle ore 6.00) ed in quella festiva, mentre un aumento del 35% sulla medesima nel caso in cui la corsa avvenga contemporaneamente nella fascia notturna e festiva.

Infine, il nuovo schema tariffario introduce *ex novo* quattro tariffe predeterminate solamente nella fascia diurna (06.00 alle 22.00) e nei giorni feriali verso i principali *hub* trasportistici più vicini al territorio comunale viterbese. Più nello specifico, sono state introdotte le seguenti tariffe predeterminate:

- Piazzale Antonio Gramsci verso Aeroporto di Fiumicino pari ad € 140,00;
- Piazzale Antonio Gramsci verso Aeroporto di Ciampino pari ad € 140,00;
- Piazzale Antonio Gramsci verso Stazione di Orte pari ad € 45,00;
- Piazzale Antonio Gramsci verso il Porto di Civitavecchia pari ad € 80,00.

A tali tariffe predeterminate si applicano esclusivamente i seguenti supplementi: i) notturno (dalle ore 22.00 alle ore 06.00) + 15%; ii) festivo + 15%; iii) notturno e festivo + 20%.

II.1 Metodologia di determinazione dell'aggiornamento tariffario

Occorre premettere che l'aggiornamento tariffario, secondo i meccanismi previsti dalla Linee guida, presuppone una struttura tariffaria rispondente alle indicazioni ivi contenute ai punti da 48 a 59, con particolare riferimento ai principi di orientamento al costo e sostenibilità del costo per l'utenza. Pertanto, **è necessario che il Comune, quanto meno prima degli adeguamenti successivi a quello proposto, verifichi la rispondenza della struttura tariffaria ai principi delle linee guida.**

Ciò premesso, il Comune ha effettuato uno specifico studio, utilizzando i dati della Banca Dati pubblica Trasporti dell'Autorità, dal quale si evince che il prezzo della corsa standard² del Comune di Viterbo si colloca in corrispondenza dei valori più bassi del campione dei comuni con popolazione compresa tra 30.000 e 100.000 abitanti. Tale esito trova altresì conferma nel caso in cui l'analisi coinvolga un campione di comuni che presenta la stessa categoria turistica prevalente del Comune di Viterbo³ — Comuni a vocazione culturale, storica, artistica e paesaggistica e altre vocazioni — e con simile fascia demografica — popolazione compresa tra i 50.000 e i 100.000 abitanti.

Preso atto di siffatta situazione, gli Uffici dell'Autorità hanno verificato che gli incrementi tariffari previsti fossero ricompresi nell'indice ISTAT FOI, relativo al periodo gennaio 2007 – luglio 2023, pari al 37,70%. In proposito, tutti gli incrementi — ad esclusione della corsa minima, il cui importo aggiornato è risultato lievemente superiore all'adeguamento secondo l'indicatore sopra descritto, giustificabile dall'arrotondamento alla cifra intera — sono contenuti entro l'ammontare dell'indice citato.

Sebbene il Comune abbia adottato, ai fini dell'aggiornamento tariffario, una metodologia che appare conforme a quanto previsto dal punto 61 delle Linee guida, essa non trova specificazione nell'atto

² La corsa standard si basa su un percorso di 5 km con sosta/attesa di 5 minuti effettuata in un giorno feriale da parte di un utente privo di bagagli.

³ Fonte: Classificazione Istat dei Comuni secondo la categoria turistica prevalente e i quintili degli indici sintetici di densità, disponibile al seguente link: <https://www.istat.it/it/archivio/247191>.

fondamentale di organizzazione del servizio taxi, *id est* il Regolamento, per cui **si ritiene in ogni caso necessario che, in occasione del prossimo aggiornamento del Regolamento, venga descritta la metodologia utilizzata per l'adeguamento delle tariffe e indicata la frequenza del medesimo**⁴.

Inoltre, **il Comune**, anche alla luce della volontà dell'Amministrazione di adottare quanto prima la carta della qualità del servizio taxi⁵, **potrebbe valutare l'opportunità di riservare una quota dell'aggiornamento tariffario secondo gli indici ISTAT** (che in assenza di approfondimenti sulla variazione dei costi di produzione del servizio e di analisi sulla disponibilità a pagare degli utenti dovrebbe essere considerata come un limite massimo) **alla variazione del livello di qualità del servizio stesso** (ad es. con il riconoscimento dell'80% dell'adeguamento inflattivo e del residuo 20% esclusivamente in caso di raggiungimento di specifici indicatori qualitativi), documentato mediante indagini di *customer satisfaction* e/o risultante in esito a rilevazioni aventi ad oggetto aspetti di qualità erogata del servizio, da prevedere sempre nell'ambito della Carta della qualità (punto 61 delle Linee guida), all'interno della quale siano indicati standard di qualità da utilizzare quali parametri di riferimento al fine di misurare il mutamento del livello di qualità del servizio.

II.2 Tariffe predeterminate per percorsi prestabiliti

Il nuovo schema tariffario prevede quattro tariffe predeterminate per i seguenti percorsi prestabiliti: i) Piazzale Antonio Gramsci verso Aeroporto di Fiumicino; ii) Piazzale Antonio Gramsci verso Aeroporto di Ciampino; iii) Piazzale Antonio Gramsci verso Stazione di Orte; iv) Piazzale Antonio Gramsci verso il Porto di Civitavecchia.

Le prime due tratte comportano il pagamento di una tariffa pari a € 140,00 la terza tratta il pagamento di una tariffa pari a € 45,00, mentre l'ultima il pagamento di una tariffa pari a € 80,00. Inoltre, tali tariffe trovano applicazione durante la fascia diurna ed esclusivamente nei giorni feriali, mentre nel caso in cui il servizio venga svolto in fascia notturna e/o in un giorno festivo trova applicazione un supplemento all'ammontare della tariffa applicata che va dal + 15 % nel caso di corsa in fascia notturna o in un giorno festivo a + 20 % per la corsa in fascia notturna di un giorno festivo.

Sebbene non siano state allegare specifiche indagini di mercato sulle tratte più frequentate, le tariffe *de quibus* concernono le tratte verso i principali *hub* trasportistici all'interno — stazione di Orte — e confinanti con il territorio della provincia di Viterbo.

Ciò posto, ai fini della convenienza economica delle suddette tariffe, l'Ente ha effettuato un confronto tra il valore proposto delle stesse e il valore di quelle effettive, quest'ultime desunte dalla stima effettuata secondo i parametri di seguito indicati:

- l'applicazione delle tariffe a tassometro, di cui alla proposta di nuovo schema tariffario, tenendo presenti gli effettivi chilometri percorsi ed escludendo gli eventuali tempi di sosta e supplementi;
- le distanze chilometriche effettive, prese a riferimento per la simulazione, che sono state acquisite accedendo alle principali risorse disponibili sul *web* (Google, Tutto città e Via Michelin) e sono riferite ai tragitti più brevi privi di pedaggi a pagamento.

⁴ In particolare, il Comune ha dichiarato nella nota di accompagnamento alla richiesta di parere di voler apportare gli aggiornamenti tariffari con cadenza triennale.

⁵ Al riguardo, nella richiesta di parere, il Comune ha espresso l'intenzione di intraprendere un percorso condiviso con le parti interessate al fine di adottare, quanto prima, la carta della qualità del servizio taxi.

Le tariffe effettive stimate prese a riferimento per la singola tratta e utilizzate dal Comune per il confronto con le relative tariffe predeterminate, si riferiscono al costo medio dei tragitti più brevi rilevati sul *web*.

Le analisi dell'ente hanno infine evidenziato una convenienza economica, in termini percentuali, rispetto alle tariffe effettive, che oscilla tra il - 2,97% e il - 5,30%.

In relazione a tali tipologie di tariffe, inoltre, trovano applicazione esclusivamente il supplemento notturno e/o festivo.

In proposito, sebbene non sia stata utilizzata la metodologia più opportuna, descritta dal punto 67 delle Linee guida e basata sull'effettuazione di simulazioni in campo in differenti giorni (festivi/feriali) e fasce orarie (sia di punta che di morbida) della settimana, si valutano, nondimeno, favorevolmente le simulazioni "teoriche" svolte dal Comune per la determinazione di tali tariffe, attraverso la ricostruzione dei percorsi chilometrici effettivi, utilizzando i principali siti *web* di geolocalizzazione e di navigazione.

Al fine di garantire una maggiore e migliore trasparenza delle tariffe predeterminate nei confronti dei consumatori, in considerazione delle destinazioni esterne al Comune, **si prescrive di specificare nel Tariffario se esse sono anche di tipo reciproco.**

In aggiunta, al fine di consentire al Comune di valutare la rispondenza dell'offerta di servizio alle effettive esigenze di mobilità nel territorio di competenza, nonché l'adeguatezza del sistema tariffario adottato, requisito ineludibile per un servizio pubblico, **si invita il Comune ad attivare un sistema di monitoraggio periodico e sistematico dei dati di domanda e di offerta, adeguato alle caratteristiche dei servizi interessati e del bacino di riferimento come definito al punto 32 delle Linee guida, che consenta di rilevare i dati/le variabili** (attraverso il numero unico comunale, il tassametro, presso i gestori di sistemi di intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo di piattaforme tecnologiche, mediante verifiche presso gli stazionamenti) **elencati nella parte V delle Linee guida** (punti 99-101).

Al riguardo, è necessario **che, in occasione del prossimo aggiornamento del Regolamento, si introducano specifici obblighi di trasmissione periodica dei dati relativi all'utilizzo del servizio aventi come destinatari i tassisti, le organizzazioni associative degli stessi, nonché le piattaforme tecnologiche o qualunque altro soggetto li detenga**, nell'ottica di un miglioramento continuo dell'offerta del servizio rispetto alle effettive esigenze di mobilità.

II.3 Tariffario

Riguardo al tariffario le Linee guida forniscono una serie di indicazioni utili al fine di incrementare la trasparenza dei costi del servizio per gli utenti che ineriscono proprio alla **necessità che il tariffario sia chiaro, sintetico e onnicomprensivo di tutte le componenti tariffarie vigenti e redatto secondo le indicazioni delle Linee guida**. In particolare, con riferimento al contenuto si segnala la necessità che nel tariffario: (i) sia precisato se eventuali pedaggi (es. autostrada), compresi nel tragitto della corsa, debbano essere a carico del cliente (Punto 53 delle Linee guida); ii) sia indicato il costo della corsa standard per 1 persona priva di bagagli, basata su un tragitto urbano di lunghezza 5 km con 5 minuti di sosta/attesa nel traffico durante il servizio feriale diurno (Punto 54 delle Linee guida); iii) siano riportati i recapiti dell'Ufficio al quale inoltrare suggerimenti e/o reclami (telefono, e-mail, modalità telematiche) – (punto 55 delle Linee guida).

In relazione alla pubblicizzazione del tariffario, il Regolamento vigente non prevede alcun obbligo di esposizione del tariffario all'interno di ciascuna autovettura adibita al servizio taxi, per cui è **necessario che detto obbligo venga previsto in occasione del prossimo aggiornamento regolamentare**. Così come previsto al punto 56 delle Linee guida, attesa la rilevante natura turistica del Comune di Viterbo, è necessario che **il tariffario venga reso disponibile almeno anche in lingua inglese. È inoltre necessario che esso venga pubblicato presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio (quali, a titolo esemplificativo: stazioni ferroviarie, autostazioni, ospedali, tribunali, poli fieristici, uffici di informazione turistica, posteggi taxi e principali luoghi turistici), nonché sul sito istituzionale del comune, insieme al Regolamento, in un'apposita sezione dedicata al servizio⁶**, come previsto dal punto 57 delle Linee guida.

Infine, stante la natura di servizio pubblico del servizio taxi, **si invita il Comune a valutare l'introduzione di sconti o forme di abbonamento a favore di specifiche categorie di utenti (a titolo esemplificativo: persone a mobilità ridotta, anziani).**

Il presente parere, reso nel senso sopra indicato, è pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità ed è trasmesso al Comune di Viterbo, con l'invito a dare seguito a quanto contenuto nello stesso.

Torino, 14 settembre 2023

Il Presidente

Nicola Zaccheo

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

⁶ Nella richiesta di parere, il Comune si è impegnato a riportare in un'apposita sezione le tariffe applicate, i turni di servizio e le risultanze della *customer satisfaction*.