



Comune di Montepulciano

Provincia di Siena

**NUOVO REGOLAMENTO
COMUNALE PER LA DISCIPLINA
DEL TRASPORTO DI PERSONE
MEDIANTE AUTOSERVIZI
PUBBLICI NON DI LINEA (TAXI)**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 54 del 29.07.2026

INDICE GENERALE

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 - Definizioni**
- Art. 2 - Disciplina del servizio**
- Art. 3 - Ambito di operatività**
- Art. 4 - Condizioni d'esercizio e figure giuridiche di gestione**
- Art. 5 - Licenze aggiuntive**
- Art. 6 - Servizio sostitutivo o integrativo di trasporti pubblici di linea**
- Art. 7 - Uso condiviso del taxi (Taxi Sharing)**
- Art. 8 - Numero licenze**
- Art. 9 - Composizione e nomina Commissione consultiva comunale**

CAPO II - MODALITA' PER IL RILASCIO DI LICENZA

- Art. 10 - Requisiti per il rilascio della licenza**
- Art. 11 - Concorso per l'assegnazione delle licenze**
- Art. 12 - Contenuti del bando di concorso**
- Art. 13 - Titoli oggetto di valutazione**
- Art. 14 - Assegnazione e rilascio della licenza**
- Art. 15 - Validità della licenza**
- Art. 16 - Inizio, sospensione e modalità di svolgimento del servizio**
- Art. 17 - Trasferibilità per atto tra vivi o "mortis causa"**

CAPO III - OBBLIGHI E DIVIETI DI CONDUCENTI E UTENTI

- Art. 18 - Obblighi e divieti conducenti di taxi**
- Art. 19 - Comportamento degli utenti**

CAPO IV - L'ESERCIZIO DEL SERVIZIO

- Art. 20 - Caratteristiche delle autovetture**
- Art. 21 - Riconoscibilità delle autovetture**
- Art. 22 - Modalità di svolgimento del servizio**
- Art. 23 - Sostituzione e collaborazione alla guida**
- Art. 24 - Impiego di tecnologie innovative di pagamento**
- Art. 25 - Acquisizione della corsa**
- Art. 26 - Orari di lavoro e Turni di riposo**
- Art. 27 - Tariffe**
- Art. 28 - Responsabilità derivanti dall'esercizio del servizio**
- Art. 29 - Reclami**

CAPO V - MONITORAGGIO

- Art. 30 - Monitoraggio**

CAPO VI - VIGILANZA SUL SERVIZIO

Art. 31 - Vigilanza sul servizio

Art. 32 - Sanzioni amministrative pecuniarie

Art. 33 - Sospensione

Art. 34 - Decadenza

Art. 35 - Revoca

Art. 36 - Rinuncia alla licenza

**Art. 37 - Effetti conseguenti alla sospensione, decadenza, revoca e rinuncia titolo
abilitativo**

Art. 38 - Carta della qualità

Art. 39 - Informazioni all'utenza

Art. 40 - Norma transitoria

Art. 41 - Approvazione del regolamento e sua entrata in vigore

CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 Definizioni

1. Il servizio taxi è un autoservizio pubblico non di linea che soddisfa le esigenze del trasporto individuale o collettivo di persone, con funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea, rivolto ad un'utenza indifferenziata ed effettuato a richiesta dei trasportati, in modo non continuativo o periodico su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta, ai sensi della vigente legislazione nazionale e regionale.

2. Il presente Regolamento è stato redatto ai sensi della Legge 15 gennaio 1992 n. 21 (legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea), dell'art. 37, comma 2, lett. m), del Decreto-Legge 201/2011, nonché della Legge Regionale Toscana n.47/1991 ed in conformità delle Linee Guida emanate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti ed è stato sottoposto al parere preventivo della stessa Autorità, a cui la vigente legislazione attribuisce le funzioni di verifica e monitoraggio.

Articolo 2 Disciplina del servizio

1. Il servizio taxi con autovettura è disciplinato dalle norme contenute nel presente regolamento e da ogni altra disposizione vigente in materia.

2. Eventuali tematiche non previste nei successivi articoli sono disciplinate dalle norme comunitarie, dalle leggi dello Stato e della Regione Toscana ed eventuali modifiche e/o deroghe apportate alla vigente normativa, comportano l'adeguamento automatico del presente regolamento.

Articolo 3 Ambito di operatività

1. Il servizio taxi opera prevalentemente all'interno dell'area comunale.

2. Lo stazionamento dei taxi è realizzato esclusivamente nelle aree a ciò destinate dall'Amministrazione comunale, con proprio atto della Giunta Comunale, ed è consentito solo ai taxi del Comune di Montepulciano.

3. Spettano esclusivamente al Comune l'allestimento e la manutenzione dei posteggi di stazionamento, ai sensi del D.Lgs. 30.04.1992 n. 285 codice della strada.

4. Il prelevamento dell'utenza, ovvero l'inizio del servizio, avviene nel rispetto di quanto previsto dalla L. 21/92.

5. La prestazione del servizio è obbligatoria.

6. Il servizio di trasporto è effettuato con partenza dal territorio comunale o comprensoriale per qualsiasi destinazione raggiungibile attraverso strade carrabili, ubicate nel territorio italiano o anche al di fuori di esso, previo assenso del conducente per le destinazioni oltre il territorio comunale

Art. 4 Condizioni d'esercizio e figure giuridiche di gestione

1. L'esercizio del servizio taxi è subordinato alla titolarità di apposito titolo abilitativo, rilasciato dal Comune, nel rispetto delle disposizioni di legge.

2. Ogni titolo abilitativo consente l'immatricolazione di un solo veicolo.

3. In capo ad uno stesso soggetto è vietato il cumulo di più licenze per l'esercizio del servizio di taxi, ovvero il cumulo della licenza per l'esercizio del servizio taxi e dell'autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio, anche se rilasciate da Comuni diversi.

4. Nell'esercizio dell'attività devono essere osservate le norme a tutela della incolumità individuale e della previdenza infortunistica ed assicurativa.

5. Ai sensi di quanto disposto dalla Legge 15 gennaio 1992, n.21, articolo 7 comma 1, i titolari di licenza per l'esercizio del servizio taxi possono:

- a) essere iscritti, nella qualità di titolari di impresa artigiana di trasporto, all'albo delle imprese artigiane previsto dall'art. 5 della legge 8.8.1985, n.443 (legge quadro per l'artigianato);
- b) associarsi in cooperative di produzione e lavoro, ovvero in cooperative di servizi, operanti in conformità alle norme vigenti sulla cooperazione;
- c) associarsi in consorzio tra imprese artigiane ed in tutte le altre forme previste dalla legge.

6. Nel caso in cui il titolare della licenza per l'esercizio del servizio di taxi si associ in cooperativa di produzione e lavoro o in consorzio tra imprese artigiane e/o nelle altre forme previste dalla legge, gli è consentito conferire la licenza stessa alla cooperativa o al consorzio o alle altre forme associative previste dalla legge. Nel caso in cui il titolare della licenza receda dalla cooperativa o dal consorzio, la licenza non potrà essere ritrasferita al socio conferente se non sia trascorso almeno un anno dal recesso, così come previsto dall'art. 7 comma 3 della Legge 15 Gennaio 1992 n. 21.

7. Il conferimento è consentito, previa presentazione all'ufficio competente dei seguenti documenti:

- a) copia dell'atto costitutivo dell'organismo collettivo a cui si conferisce;
- b) copia dell'atto di conferimento della licenza debitamente registrato;
- c) copia dell'iscrizione a ruolo di cui all'art. 6 della Legge 21/1992 da parte di eventuali ulteriori conducenti del veicolo.

Art. 5

Licenze aggiuntive

1. L'Amministrazione comunale, come previsto dall'art. 3 comma 1 del D.L. 104/2023, convertito nella Legge 9.10.2023 n. 136, in deroga a quanto previsto dall'art. 8 comma 2 secondo periodo della legge 21/1992 e ai sensi delle normative attualmente vigenti ed a quelle di eventuale futura attuazione al riguardo, al fine di fronteggiare lo straordinario incremento della domanda legato a grandi eventi o a eccezionali flussi di presenze turistiche o comunque periodi di prevedibile incremento di domanda, avrà la facoltà di rilasciare, in via sperimentale licenze aggiuntive, in numero proporzionato ai mezzi in servizio.

2. Le licenze di cui al comma precedente hanno carattere temporaneo o stagionale e una durata, comunque, non superiore a dodici mesi, prorogabili per un massimo di ulteriori dodici mesi, per esigenze di potenziamento del servizio.

3. Le predette licenze possono essere rilasciate esclusivamente in favore dei soggetti già titolari di licenza per l'esercizio del servizio taxi ai sensi dell'art. 7, comma 1 della legge n. 21/1992 alla data di entrata in vigore del decreto, alla sola condizione che gli stessi siano già destinatari delle medesime licenze.

Art. 6

Servizio sostitutivo o integrativo di trasporti pubblici di linea

1. Al fine di garantire servizi di trasporto pubblico ai cittadini che risiedono in zone a domanda debole o che ne abbiano necessità in orari in cui non è raggiunto un coefficiente minimo di utilizzazione tale da consentire l'istituzione o il mantenimento di servizi di linea di trasporto pubblico locale, nonché al fine di conseguire un contenimento dei costi nella gestione del sistema dei trasporti pubblici locali, il Comune, nel rispetto del disposto di cui agli art. 2, 12 e 13 della Legge 21/1992, può autorizzare i veicoli immatricolati per servizio pubblico non di linea all'espletamento di servizi sostitutivi o integrativi dei servizi di linea. Tali servizi sono realizzati in regime di convenzione da stipulare tra i titolari della licenza di taxi e il concessionario dei servizi di linea, secondo quanto stabilito all'art. 17 della L.R.T.

42/1998. La convenzione determina, tra l'altro, condizioni, vincoli e garanzie per il rispetto degli obblighi di trasporto previsti.

Art. 7

Uso condiviso del taxi (Taxi Sharing)

1. Al fine di mitigare i potenziali impatti ambientali, associati all'incremento del contingente, in termini di congestione stradale, rumorosità, sostenibilità ambientale, viene introdotta la modalità di utilizzo condiviso delle corse taxi chiamato "taxi sharing", per soddisfare oltre che le esigenze di trasporto dei singoli, anche quelle di piccoli gruppi di persone in modo comunque non continuativo e secondo orari ed itinerari non prestabiliti.

2. Il servizio di taxi collettivo, oltre ad ottimizzare l'utilizzo del parco autovetture taxi, con conseguente decongestionamento del traffico veicolare e connessi benefici in termini di sostenibilità ambientale, consente di condividere e di conseguenza, ridurre i costi a carico dei singoli passeggeri, incentivando l'uso del servizio da parte degli utenti. Può essere utilizzato anche per corse svolte in date e/o fasce orarie specifiche e viene attivato quando su una medesima direttrice vengono accolti più passeggeri a bordo, con le seguenti modalità di esecuzione del servizio:

- un unico luogo di partenza e destinazione
- un unico luogo di partenza e diverse destinazioni, su un percorso compatibile
- diversi luoghi di partenza e unica destinazione;

3. Il servizio è espletato dai titolari di licenza taxi con l'impiego dei rispettivi veicoli adibiti al servizio.

4. Nel caso di uso condiviso del taxi, la tariffa determinata è pari a quella vigente, frazionata per persona trasportata, in relazione alla rispettiva percorrenza, maggiorata di una quota fissa stabilita dall'Amministrazione comunale. I supplementi per il servizio notturno e festivo sono anch'essi frazionati in numero pari al numero di passeggeri, secondo le modalità stabilite nell'apposita deliberazione di Giunta comunale.

5. L'uso collettivo dei taxi viene applicato su richiesta dei *passeggeri* o in esito all'accettazione dell'utenza a seguito di proposta del tassista e la relativa tariffa dovrà essere riportata nel tariffario.

6. Non possono usufruire di tale modalità di servizio gli utenti con animali al seguito, ad eccezione dei cani guida e cani utilizzati per la pet therapy.

Art. 8

Numero licenze

1. Il Consiglio Comunale, sentito il parere della Commissione Comunale Consultiva di cui all'art. 9, stabilisce il numero delle licenze da rilasciare, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, sulla base di effettive esigenze di mercato e tenendo conto dei criteri indicati all'art. 4 della Delibera Consiglio Regionale Toscana n. 131/1995.

2. Il contingente del servizio taxi è fissato a n. 5 licenze ed il numero è soggetto a verifica ogni cinque anni.

3. Al fine di garantire la mobilità delle PMR, deve essere prevista una dotazione minima del 5% di taxi, ai sensi dell'art. 7 della LR 47/1991.

4. Nella determinazione del numero delle licenze da rilasciare, si deve tener conto delle variabili socio-economiche e territoriali, analizzando i costi e benefici anche in termini ambientali.

Analisi della domanda:

- a) popolazione (residente e presente, distribuzione territoriale, per classi di età, occupazione professionale, ecc.);
- b) estensione territoriale e relative caratteristiche morfologiche e urbanizzazione dell'area;

- c) domanda di mobilità effettiva per il servizio taxi, il trasporto non di linea e il trasporto pubblico collettivo;
- d) domanda di mobilità potenziale per il trasporto taxi e il trasporto non di linea;
- e) domanda di servizi espressa dalle persone a mobilità ridotta (PMR), in termini di numero effettivo di utenti PMR che utilizzano il servizio taxi e di numero stimato di utenti PMR che potenzialmente potrebbero utilizzare il servizio;
- f) movimento passeggeri nei nodi di trasporto;
- g) intensità dei movimenti turistici, di cura, di soggiorno e di lavoro;
- h) reddito medio della popolazione o altre variabili rappresentative della disponibilità economica degli utenti da rilevare tramite apposite indagini e metodologie;

Analisi dell'offerta:

- a) offerta effettiva di taxi e caratteristiche dell'organizzazione attuale del servizio, considerando in particolare la disciplina della turnazione ordinaria ed integrativa, l'eventuale istituzione di licenze temporanee, il grado di utilizzo dell'istituto della sostituzione alla guida;
 - b) offerta relativa agli altri servizi di trasporto non di linea individuale (NCC) e collettivo, anche in modalità sharing e alla micromobilità, e relativa quota modale soddisfatta;
 - c) offerta relativa al trasporto pubblico di linea e quota modale soddisfatta;
 - d) livello di integrazione anche tariffaria tra servizi pubblici di linea di diversa modalità e servizi a chiamata, tra i quali il servizio taxi, anche con riferimento all'integrazione su piattaforma digitale;
 - e) politiche di programmazione dell'offerta e, in generale, le politiche della mobilità con particolare riferimento all'esistenza di strumenti dissuasivi della mobilità privata (sosta tariffaria, presenza di ZTL, ecc.) e di promozione della mobilità pubblica e collettiva (incentivi all'uso di mezzi pubblici/collettivi, taxi, sostegni finanziari, ecc.);
 - f) individuazione del bacino di traffico.
5. Il fabbisogno del servizio taxi sarà valutato indipendentemente dalle dimensioni dell'area comunale/comprenditoriale di riferimento, anche sulla base di indagini dirette effettuate con periodicità quinquennale sia per l'analisi della domanda che per l'analisi dell'offerta.

Sulla base degli esiti delle analisi, sarà valutato il livello di adeguatezza dell'attuale servizio taxi, rispetto alla domanda di spostamenti; qualora la valutazione dimostri una carenza di licenze taxi, rispetto alla situazione esistente, il Comune provvederà ad attivare le procedure previste dalla legge per l'adeguamento del contingente.

Art. 9

Composizione e nomina Commissione consultiva comunale

1. È istituita, con provvedimento della Giunta Comunale, la Commissione consultiva per l'esercizio dei servizi pubblici di trasporto non di linea nell'ambito del territorio comunale, come previsto dall'art. 4, comma 4 della legge 15/01/1992 n. 21, così composta:

- a) assessore competente in materia con funzioni di Presidente;
- b) responsabile dell'ufficio comunale competente per materia, o comandante della Polizia Municipale, o suo delegato in qualità di esperto in materia di viabilità e traffico;
- d) tre rappresentanti delle associazioni di categoria maggiormente rappresentative dei servizi taxi e ncc, operanti sul territorio;
- e) un rappresentante delle associazioni degli utenti maggiormente rappresentative, operante sul territorio.

Funge da segretario della Commissione, il Responsabile del Servizio competente.

2. La Commissione è convocata tutte le volte in cui è tenuta a rendere parere obbligatorio o qualora vi sia necessità di pareri facoltativi o per l'esame di problematiche connesse all'andamento dei servizi.
3. La Commissione svolge un ruolo propositivo e d'impulso ed esprime parere obbligatorio ma non vincolante sulle norme regolamentari in materia di autoservizi pubblici non di linea, nonché sulla formazione e variazione degli organici dei servizi, sulle tariffe, sui criteri generali per i turni e gli orari del servizio taxi, sui casi di decadenza o revoca della licenza.
4. La commissione resta in carica per cinque anni.

CAPO II

MODALITA' PER IL RILASCIO DI LICENZA

Articolo 10

Requisiti per il rilascio della licenza

1. Per ottenere il rilascio del titolo abilitativo all'esercizio dell'attività di servizio pubblico non di linea (taxi) occorre il possesso dei seguenti requisiti:
 - a) essere cittadino italiano, ovvero di uno stato dell'Unione Europea, ovvero di altro stato che riconosca ai cittadini italiani il diritto di prestare attività per servizi analoghi.
 - b) essere in possesso della patente di guida e del certificato di abilitazione professionale previsto dal vigente Codice della Strada;
 - c) essere iscritto nel ruolo dei conducenti di cui all'art. 6 della legge 15 gennaio 1992 n. 2,1 ovvero in un qualsiasi analogo elenco di uno degli Stati di cui alla lett. a);
 - d) non aver riportato condanne definitive per reati non colposi che comportino la condanna a pene restrittive della libertà personale per un periodo, complessivamente superiore a due anni e salvi i casi di riabilitazione o dichiarazione di estensione del reato;
 - e) non essere incorso in condanne definitive per reati che comportino l'interdizione dalla professione, salvo che sia intervenuta riabilitazione o dichiarazione di estensione del reato;
 - f) non essere stato assoggettato e non avere in corso procedure fallimentari ovvero avere riacquisito la capacità personale ai sensi della normativa vigente in materia;
 - g) essere proprietario o avere la piena disponibilità, a qualsiasi titolo (anche in leasing), del veicolo da adibire al servizio.
 - h) non aver trasferito ad altri, nel quinquennio precedente la domanda, la licenza di taxi anche nell'ambito di altri comuni;
 - i) non svolgere altre attività lavorative in modo prevalente rispetto all'attività autorizzata o comunque in modo tale da compromettere la regolarità e la sicurezza dell'attività medesima. L'eventuale ulteriore attività deve comunque essere dichiarata e documentata all'Amministrazione comunale che verificherà la sussistenza o meno dell'impedimento in oggetto.

Articolo 11

Concorso per l'assegnazione delle licenze

1. Le licenze per l'esercizio del servizio di taxi vengono assegnate in seguito a bando di pubblico concorso per titoli e per esami, ai soggetti iscritti al ruolo dei conducenti di cui all'art. 10.
2. Il bando di concorso sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana (B.U.R.T.) e verrà garantita un'adequata pubblicità nell'Albo Pretorio del Comune.
3. I soggetti interessati possono concorrere all'assegnazione di una sola licenza per ogni bando.
4. Entro sei mesi dalla data di esecutività del presente regolamento, l'Amministrazione comunale indice il bando di concorso per l'assegnazione delle nuove licenze in seguito ad aumento del contingente numerico o di quelle che si sono rese disponibili, a seguito di

rinuncia, decadenza o revoca. Qualora non pervenga alcuna domanda, l'approvazione di un nuovo bando avverrà non prima che siano trascorsi 180 giorni dalla data di scadenza del precedente.

Articolo 12

Contenuti del bando di concorso

1. Il bando di concorso per l'assegnazione delle licenze, per titoli ed esami, deve contenere le seguenti indicazioni:
 - a) numero delle licenze da assegnare;
 - b) indicazione dei requisiti obbligatori per la partecipazione al concorso;
 - c) elencazione dei titoli oggetto di valutazione e dei criteri di valutazione dei titoli;
 - d) le materie di esame e i criteri di valutazione delle prove;
 - e) indicazione del termine per la presentazione delle domande e le modalità di inoltro;
 - f) la dichiarazione di proprietà o disponibilità in leasing del veicolo ovvero l'impegno ad acquistarlo;
 - g) schema di domanda per la partecipazione al concorso.
2. Il bando di concorso deve contenere ogni altra indicazione utile a consentire la conoscenza delle condizioni necessarie alla partecipazione.

Articolo 13

Titoli oggetto di valutazione

1. In sede di concorso di cui al precedente articolo 11 per l'assegnazione delle licenze comunali per l'esercizio del servizio di taxi, l'Ufficio comunale competente procede alla valutazione dei titoli da a) a g) a cui è assegnato il punteggio a fianco di ciascuno di essi indicato e aggiunge poi il risultato della prova teorica, prevista alla lettera h):
 - a) aver esercitato servizio di taxi in qualità di collaboratore familiare (il riconoscimento del titolo di preferenza presuppone che venga adeguatamente documentato l'effettivo svolgimento del servizio, ai sensi dell'art. 230 bis c.c.) e/o sostituto alla guida del titolare della licenza per un periodo di tempo complessivo di almeno sei mesi ovvero essere stato dipendente di una impresa che gestisce servizi di trasporto pubblico non di linea, per un periodo di tempo complessivo di almeno sei mesi, da dimostrare mediante certificazione rilasciata dal datore di lavoro: **punti 0,5 per ogni semestre fino al massimo di punti 5**;
 - b) titolo che attesti la conoscenza di una o più lingua straniera: **punti 1 per ogni attestato legalmente riconosciuto fino ad un massimo di punti 5**
 - c) titolo di studio:
 - scuola media superiore **punti 1**
 - titolo di studio universitario (laurea breve) **punti 2**
 - titolo di studio universitario (laurea specialistica) **punti 3**
 - d) conoscenza delle attrazioni turistiche del territorio da attestare attraverso l'abilitazione ottenuta per la professione di guida turistica, o guida ambientale o accompagnatore turistico nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di professioni turistiche di cui alla L.R.T. 61/2024 e s.m.i. **punti 1**
 - e) uso di autoveicoli ad alimentazione elettrica, energia solare, gpl, metano e con altre tecnologie rinnovabili; a tal riguardo, il bando dovrà indicare, specificatamente, le caratteristiche che dovranno avere le autovetture: **punti 5**
 - f) stato di disoccupazione certificato da almeno 6 mesi o stato di precariato lavorativo (assenza di contratto a tempo indeterminato) **punti 1**
 - g) conoscenza di tecniche di primo soccorso (previa attestazione) **punti 1**
 - h) Prova teorica: fino ad un **massimo di punti 10 di cui:**
 - Fino a max 4 punti per la valutazione della prova in italiano
 - Fino a max 6 punti per la valutazione della prova in inglese

Una Commissione di concorso, nominata dalla Giunta Comunale, composta da tre membri di cui uno esperto di lingua inglese, effettuerà un colloquio attinente alla conoscenza della lingua inglese, conoscenza del presente regolamento e della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica di settore, in materia di circolazione stradale e del Codice della Strada, del territorio, della toponomastica e delle tradizioni, e la capacità di gestire le applicazioni di navigazione.

Il punteggio di ogni candidato è costituito dalla sommatoria dei punteggi attribuiti per i diversi titoli posseduti e validamente dimostrati e per l'esito della prova teorica.

A parità di punteggio si procederà tramite sorteggio pubblico.

Articolo 14

Assegnazione e rilascio della licenza

1. Il Presidente della Commissione di concorso rimette gli atti all'organo deputato alla verifica dei requisiti di partecipazione per la convalida della graduatoria di merito.

2. La graduatoria formatasi dopo la verifica dei requisiti è approvata con determinazione del responsabile del settore competente, ha validità triennale dalla sua approvazione e ad essa si ricorre quando, in tale periodo, si verifichino rinunce, decadenze, revoche, ecc.

Articolo 15

Validità della licenza

1. La licenza di taxi ha validità a tempo indeterminato, a condizione che l'autovettura adibita al servizio di trasporto pubblico non di linea, venga sottoposta a verifica tecnica da parte dell'Ufficio Provinciale della Motorizzazione civile e prima dell'immissione in servizio, da parte della Polizia Municipale, al fine di accertare l'esistenza delle caratteristiche previste nel presente Regolamento.

Il Comune di Montepulciano avrà cura, attraverso il proprio Ufficio di Polizia Municipale, di verificare la permanenza dei requisiti dell'autovettura almeno una volta all'anno. Degli esiti delle attività di verifica dovrà essere redatto apposito report da trasmettere all'Ufficio Attività Produttive e alla Giunta Comunale.

2. Qualora il titolare perda i requisiti richiesti dalla legge per la titolarità della licenza o si verifichino impedimenti soggettivi, l'ufficio procederà con l'avvio del procedimento per dichiarare la decadenza del titolo autorizzativo.

La licenza può essere comunque revocata in qualsiasi momento senza preavviso in tutti i casi previsti dalle vigenti norme e dal presente Regolamento.

Articolo 16

Inizio, sospensione e modalità di svolgimento del servizio

1. Nel caso di assegnazione della licenza o di acquisizione della stessa per atto tra vivi o mortis causa, il titolare deve obbligatoriamente iniziare il servizio entro tre mesi dal rilascio o dalla volturazione del titolo. Tale termine può essere prorogato per altri due mesi nel caso in cui l'assegnatario non abbia la disponibilità del veicolo per causa a lui non imputabile, per gravi e comprovati motivi di salute, insorti al momento della presentazione della domanda o nei giorni immediatamente successivi, o per altri gravi motivi debitamente documentati.

2. Qualsiasi sospensione del servizio deve essere comunicata al competente Ufficio comunale, entro il termine perentorio di due giorni dalla data di avvio della sospensione.

3. Durante il servizio il conducente dell'automezzo autorizzato deve essere in ogni momento in grado di dimostrare la propria iscrizione al Ruolo dei conducenti e, nel caso non si tratti del titolare della licenza, il titolo di lavoro che lo lega al titolare della licenza o all'azienda che ha in uso la licenza stessa.

Articolo 17

Trasferibilità per atto tra vivi o “mortis causa”

1. La licenza fa parte della dotazione di impianto d'azienda ed è trasferibile in presenza di documentato atto registrato di trasferimento d'azienda.

2. Su richiesta del titolare il trasferimento del titolo abilitativo è consentito per atto tra vivi in presenza di almeno una delle seguenti condizioni afferenti il titolare cedente come persona fisica intestataria della licenza:

a) essere assegnatario della licenza da almeno 5 (cinque) anni;

b) aver compiuto sessanta anni d'età;

c) essere divenuto permanentemente inabile o inidoneo al servizio per malattia, infortunio o ritiro definitivo della patente di guida.

3. Al titolare che abbia trasferito la licenza non può esserne attribuita altra per concorso pubblico e non può esserne trasferita altra, se non dopo cinque anni dal trasferimento della prima.

4. In caso di morte del titolare, la licenza può essere trasferita ad uno degli eredi appartenenti al nucleo familiare del titolare, qualora in possesso dei requisiti prescritti, ovvero può essere trasferita, entro il termine massimo di (2) due anni, dietro autorizzazione del Sindaco, ad altri, designati dagli eredi appartenenti al nucleo familiare del titolare, purché iscritti nel ruolo dei conducenti di veicoli adibiti ad autoservizi pubblici non di linea ed in possesso dei requisiti prescritti.

Per nucleo familiare si intende quello previsto al 3° comma dell'art. 230 bis del codice civile.

Nel caso che uno degli eredi, al momento non in possesso dei requisiti prescritti, intenda subentrare nella titolarità della licenza, può farsi sostituire alla guida, nell'esercizio del servizio taxi, da persone in possesso dei requisiti prescritti, fino alla scadenza dei due anni.

Qualora entro il termine di due anni, il trasferimento a terzi non venga perfezionato, la licenza viene revocata e messa a concorso.

5. È autorizzato il trasferimento della licenza per atto tra vivi o mortis causa, subordinatamente al verificarsi delle seguenti condizioni:

a) contratto di cessione stipulato alla presenza di un notaio e regolarmente registrato.

Una copia conforme all'originale deve essere depositata presso l'Ufficio Comunale competente al rilascio della licenza.

b) dichiarazione di successione deposita presso il competente ufficio comunale unitamente all'indicazione dell'erede a cui volturare la licenza;

c) possesso dei requisiti, di cui al precedente articolo 12 da parte del cessionario o dell'erede avente titolo;

6. Il titolare o l'erede, che intende rinunciare all'esercizio della licenza, deve presentare comunicazione scritta di rinuncia al competente Ufficio comunale.

CAPO III

OBBLIGHI E DIVIETI DI CONDUCENTI E UTENTI

Articolo 18

Obblighi e divieti conducenti di taxi

1. Nell'esercizio della propria attività il conducente del servizio taxi ha l'obbligo di:

a) tenere in ogni circostanza un comportamento corretto nell'espletamento del servizio e nei confronti dell'utenza;

- b) essere durante il servizio e nelle aree di stazionamento, a disposizione del pubblico, in prossimità della propria autovettura e comunque in grado di rispondere tempestivamente alle chiamate;
 - c) fornire all'utente, se richiesti, tutti i chiarimenti sulla formazione del corrispettivo della corsa;
 - d) su richiesta del cliente, rilasciare obbligatoriamente ricevuta con indicati il prezzo della corsa ed il numero identificativo taxi;
 - e) azionare il tassametro solo al momento in cui ha inizio il servizio a favore dell'utente e bloccarlo non appena terminato il servizio;
 - f) applicare i supplementi tariffari solo se dovuti;
 - g) prestare assistenza e soccorso ai passeggeri durante tutte le fasi del trasporto;
 - h) prestare servizi nei confronti dell'utenza portatrice di handicap, garantendo tutta l'assistenza necessaria per la salita e la discesa degli interessati e degli eventuali supporti necessari alla loro mobilità;
 - i) rispettare la disciplina relativa al trasporto bagagli ed animali stabilita dal Comune medesimo;
 - l) mantenere la vettura costantemente pulita ed in perfetto stato di efficienza;
 - m) tenere a bordo dell'autovettura la relativa licenza;
 - n) esporre in modo ben visibile sull'autoveicolo:
 - l'apposito contrassegno rilasciato dal Comune in cui è riportato il nome e lo stemma comunale;
 - il numero della licenza;
 - il numero telefonico e l'indirizzo e-mail dell'Ufficio Comunale a cui rivolgersi per eventuali reclami relativi alla prestazione del servizio;
 - copia dell'atto da cui risulti il sistema di tariffazione vigente.
 - o) tenere a bordo copia del regolamento comunale, relativo al servizio, da esibire a chiunque ne abbia interesse;
 - p) tenere a bordo la carta della qualità del servizio
 - q) consegnare all'Ufficio di Polizia Municipale, entro 24 ore dal termine del servizio, qualsiasi oggetto dimenticato dai clienti all'interno della vettura;
 - r) ultimare la corsa, anche ove sia scaduto il turno di servizio;
 - s) predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui il veicolo sia impossibilitato a portare a termine il trasporto dell'utente, per avaria o incidente;
 - t) rispettare gli obblighi previsti dalla normativa sui turni di servizio.
2. Nell'esercizio della propria attività al conducente del servizio taxi è vietato:
- a) far salire sul veicolo persone diverse dal richiedente se non autorizzate dal richiedente stesso;
 - b) portare animali propri in vettura;
 - c) interrompere la corsa di propria iniziativa, salvo esplicita richiesta del committente o in casi di accertata forza maggiore o di evidente pericolo;
 - d) chiedere compensi aggiuntivi rispetto alla tariffa segnata dal tassametro maggiorata di eventuali supplementi o a quella chilometrica contrattata con il cliente;
 - e) rifiutare il trasporto del bagaglio al seguito nei limiti della capienza del veicolo;
 - f) rifiutare il trasporto dei supporti destinati ad assicurare o favorire la mobilità dei portatori di handicap;
 - g) seguire percorsi diversi dalla via più breve;
 - h) utilizzare utenze telefoniche personali per ricevere prenotazioni del servizio;
 - i) rifiutare di accettare il pagamento della tariffa tramite carte di credito o altre eventuali forme alternative rispetto al contante, in conformità alle normative vigenti;
 - l) utilizzare il taxi per svolgere attività in proprio, incompatibili con il servizio.

Articolo 19

Comportamento degli utenti

1. Agli utenti che usufruiscono del servizio di taxi è fatto divieto di:
 - a) fumare in vettura durante il trasporto;
 - b) gettare oggetti dai veicoli sia durante la sosta o fermata, che in movimento;
 - c) pretendere il trasporto di merci o altro materiale diverso dal bagaglio a seguito;
 - d) imbrattare, insudiciare o danneggiare il veicolo;
 - e) pretendere che il trasporto venga reso in violazione alle norme di sicurezza e comportamento previste dal vigente codice della strada.
 - f) pretendere il trasporto di animali domestici senza aver adottato, d'intesa con il tassista, tutte le misure utili ad evitare il danneggiamento o l'imbrattatura della vettura;
 - g) pretendere che merci, oggetti o bagaglio, con esclusione di quello a mano, siano caricati all'interno del mezzo;
 - h) pretendere il trasporto di merci o altro materiale diverso dal bagaglio al seguito;
 - i) aprire la portiera dal lato opposto al marciapiede o, in assenza di questo, dal lato più lontano dal margine della carreggiata;
 - l) scendere dal veicolo senza prima aver pagato il corrispettivo del trasporto;
 - m) caricare e scaricare il bagaglio.

CAPO IV

L'ESERCIZIO DEL SERVIZIO

Articolo 20

Caratteristiche delle autovetture

1. Le autovetture in servizio taxi devono essere di colore bianco secondo quanto previsto dal D.M. 19 novembre 1992 n. 191 e s.m.i., e conformi a quanto previsto dalla vigente normativa.
2. Le autovetture devono risultare omologate dall'Ufficio della Motorizzazione civile al trasporto di persone, dovranno essere facilmente accessibili ed avere un bagaglio capace di contenere le valigie dell'utente.
3. Il servizio di taxi dovrà garantire il trasporto dei supporti necessari alla mobilità di soggetti con disabilità e fornire comfort e sicurezza nelle operazioni di trasporto dell'utente.
4. Tutti i veicoli di nuova immisione in servizio, in caso di sostituzione del mezzo, dovranno essere rispondenti alle vigenti direttive UE in materia di emissioni inquinanti ed avere le caratteristiche di cui all'art.13, lett. e), in caso di attribuzione di punteggio aggiuntivo in sede di partecipazione a bando di assegnazione della licenza.
5. Tutte le autovetture adibite al servizio devono essere dotate di sistema di climatizzazione funzionante, nonché di dispositivi idonei a consentire il pagamento elettronico della prestazione tramite POS.
6. Al fine di garantire adeguati standard qualitativi e ambientali del servizio, è stabilita una soglia massima di vetustà dei veicoli adibiti al servizio taxi, la cui prima immatricolazione non può superare il limite massimo di 10 anni. Saranno possibili eventuali deroghe di anni 2 per veicoli ibridi/elettrici ed anni 3 per veicoli attrezzati per disabili.

Art. 21

Riconoscibilità delle autovetture

1. Le autovetture adibite al servizio di taxi, portano sul tetto, in posizione ben visibile, un contrassegno luminoso, di tipo conforme alla vigente normativa, recante la scritta "TAXI".
2. Il titolare della licenza è altresì tenuto a dotare l'autovettura dei seguenti contrassegni:
 - a) sul retro dell'autovettura a lato della targa e al centro delle portiere anteriori deve essere posizionata al di sotto del bordo inferiore dei finestrini, una targa autoadesiva con

un'altezza massima di cm.6 recante la scritta "TAXI", affiancata dal numero di licenza e lo stemma del Comune di Montepulciano.

3.Quando le autovetture adibite al servizio di taxi vengono dismesse, il titolare è obbligato alla totale rimozione di tutti i contrassegni identificativi. La Polizia Municipale verifica che l'autovettura sia priva di contrassegni, dandone comunicazione all'ufficio comunale competente.

4. Le autovetture in servizio di taxi portano all'interno, in posizione visibile al cliente trasportato la Carta della Qualità, indicante il numero di telefono del comunale cui rivolgersi per eventuali reclami, relativi alla prestazione del servizio. Deve inoltre essere tenuto a bordo una copia del regolamento comunale ed una copia del tariffario, da esibire a chiunque ne abbia interesse.

Art. 22

Modalità di svolgimento del servizio

1.Il servizio di taxi è regolato, sulla base della domanda di servizio, da orari di turnazione stabiliti dall'Amministrazione comunale, sentita la Commissione consultiva, che provvede altresì ad individuare apposite aree per lo stazionamento, caratterizzate da apposita segnaletica orizzontale e verticale, con evidenziato il metodo di chiamata del servizio di taxi.

2.L'inizio del servizio taxi è effettuato con partenza dal territorio del Comune di Montepulciano e può avere qualsiasi destinazione.

3.Il servizio di taxi deve essere effettuato con veicoli, aventi caratteristiche definite dal vigente Codice della strada e relativo regolamento di esecuzione e successive modifiche.

4.Tutti i nuovi veicoli adibiti al servizio di cui trattasi, devono essere in grado di trasportare i supporti necessari alla mobilità di soggetti portatori di handicap (carrozzelle pieghevoli, stampelle, etc.).

5.L'eventuale utilizzo della pubblicità all'esterno delle autovetture per il servizio di Taxi è consentito, purché risulti conforme alle prescrizioni del codice della strada e del vigente regolamento comunale sulla pubblicità.

Articolo 23

Sostituzione e collaborazione alla guida

1.Durante i turni ordinari del titolare della licenza, è consentita la sostituzione temporanea alla guida da parte di persone in possesso di tutti i requisiti previsti per la titolarità della licenza, debitamente dimostrati mediante idonea documentazione (es. per ferie, malattia o altri impedimenti temporanei del titolare).

2. Durante gli eventuali turni integrativi, il titolare può avvalersi di sostituti alla guida senza limiti temporali, purché anch'essi in possesso dei requisiti dell'art. 6 della legge 21/1992 e in conformità alla normativa vigente.

3.I titolari possono avvalersi anche della collaborazione di familiari, a condizione che siano in possesso dei requisiti previsti dalla normativa e che l'effettivo svolgimento del servizio sia adeguatamente documentato ai sensi dell'art. 230-bis c.c., mediante presentazione di apposita istanza all'Ufficio comunale competente corredata di tutta la documentazione richiesta.

4.Il rapporto con i sostituti alla guida è regolato da contratto di lavoro secondo le normative vigenti o, in alternativa, da contratto di gestione come previsto dall'art. 10, comma 3, legge 21/1992.

5.La preferenza concorsuale prevista per i sostituti alla guida con almeno 6 mesi di esperienza (art. 8, comma 4, legge 21/1992) si estende anche ai collaboratori familiari, purché sia documentata l'effettiva esperienza maturata.

Articolo 24

Impiego di tecnologie innovative di pagamento

1. Nello svolgimento del servizio, i conducenti devono accettare il pagamento del servizio tramite carte di credito, bancomat, tramite “app” ed altre eventuali forme di pagamento diffuse e disponibili, al fine di ridurre i tempi di attesa per il cliente e di assicurare una diffusione capillare tempestiva dell’offerta di trasporto in ambito urbano.

Articolo 25

Acquisizione della corsa

1. La corsa del servizio taxi si acquisisce attraverso tutti i sistemi attualmente in uso, che potranno essere ritenuti idonei allo scopo, al fine di favorire il contatto diretto fra utenti ed esercenti il servizio taxi. Il servizio deve fornire all’utente i dati di riconoscimento del veicolo impegnato ed ogni altro elemento utile al soddisfacimento della richiesta di trasporto.

2. Nell’ambito del territorio comunale la corsa del servizio taxi si acquisisce secondo le seguenti modalità:

a) nei luoghi di stazionamento individuati dall’Amministrazione Comunale, nel rispetto dell’ordine di arrivo dei veicoli adibiti al servizio;

b) al di fuori dei luoghi di stazionamento, quando il cliente si rivolge direttamente al tassista in transito; in tal caso l’acquisizione della corsa deve avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza, previste dalla legislazione vigente.

c) sistema di chiamata diretta al numero unico gestito mediante piattaforma informatica, ovvero mediante App o altri sistemi innovativi e competitivi aperti ad interconnessione, offerti dal progresso tecnologico, che utilizzino la geolocalizzazione di utente e tassista, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e permettano anche la valutazione del servizio reso ed il pagamento elettronico anche tramite “app”. La promozione dell’attivazione e diffusione di tali sistemi innovativi e competitivi, oltre a consentire il contatto diretto fra utenti ed esercenti, permettono di raccogliere grandi quantità di dati la cui elaborazione consente di gestire e valutare l’erogazione del servizio; i gestori delle APP di prenotazione sono tenuti a mettere a disposizione dell’Amministrazione Comunale tutti i dati relativi alla domanda e offerta del servizio.

3. Gli oneri comunque denominati (canone, abbonamento all’utenza cellulare) del numero unico gestito mediante piattaforma, sono a carico degli operatori medesimi; l’Amministrazione avrà pieno accesso ai dati raccolti tramite il sistema operativo, nel rispetto delle vigenti norme in materia di riservatezza; gli operatori utilizzano la piattaforma in assenza di vincoli o clausole da parte di associazioni/organizzazioni di categoria che limitano la libera scelta del tassista sulle modalità di acquisizione delle corse o l’utilizzo di “tecnologie innovative” offerte dal mercato.

4. L’amministrazione si riserva la possibilità di sostituire il numero unico/la piattaforma informatica di acquisizione della corsa qualora la stessa dovesse risultare inadeguata o inefficiente alle effettive esigenze del servizio taxi comunale, ciò al fine di garantire un sistema di monitoraggio che trovi fondamento da dati certi e che consenta un continuo miglioramento del servizio taxi con risvolti positivi in termini di “customer satisfaction”.

5. Il Comune segnalerà all’utenza la presenza di veicoli adibiti al servizio taxi tramite appositi cartelli in ferro da ubicare nei pressi di stazionamento, nonché la modalità a cui gli utenti potranno rivolgersi per segnalare eventuali disservizi. Sarà inoltre riportato un estratto dell’atto da cui risulti il sistema di tariffazione vigente.

6. Presso l’ufficio Suap, il Comando di Polizia Municipale e i locali uffici di informazioni turistiche sono pubblicati gli elenchi, indicanti i luoghi adibiti allo stazionamento Taxi, nonché le informazioni utili per collegarsi alle aree di sosta e carico.

Articolo 26

Orari di lavoro e Turni di riposo

1. Il servizio di taxi è regolato da turni di riposo ed orari di lavoro, determinati dall'Amministrazione Comunale, previo parere della Commissione consultiva, che ciascuna autovettura deve effettuare in ognuno dei periodi suddetti, fissati per fasce orarie, sulla base delle richieste del servizio presente nel territorio distinguendo fra servizio diurno e notturno, nonché ove necessario, fra servizi feriali e festivi ed in relazione a particolari esigenze stagionali, al fine di assicurare il livello di servizio taxi necessario sul territorio, che i tassisti sono tenuti ad osservare scrupolosamente.
2. È possibile scambiare il proprio turno di servizio, previa comunicazione al competente ufficio comunale almeno 72 ore prima dell'inizio del servizio scambiato. È obbligatorio osservare il riposo fra il termine di un turno e l'inizio dell'altro.
3. I criteri per la formazione dei turni di servizio devono prevedere la copertura del servizio diurno dalle ore 7.00 alle ore 22.00 e notturno dalle ore 22.00 alle ore 7.00, con deroga per il servizio notturno invernale (da ottobre a maggio), da esercitare con servizio di reperibilità.
4. Relativamente all'organizzazione dei turni, al fine di permettere la copertura totale delle 24 ore, soprattutto in presenza di prevedibili picchi di domanda in determinate fasce orarie e stagioni turistiche, l'Amministrazione comunale può disporre di turnazioni integrative in aggiunta a quelle ordinarie e di avvalersi di sostituti alla guida per l'espletamento di tali servizi integrativi.

Articolo 27

Tariffe

1. La Giunta comunale, sentito il parere della Commissione consultiva di cui all'art. 9 stabilisce con apposita deliberazione, le tariffe del servizio taxi, a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano, le tariffe predeterminate per determinati percorsi, che devono risultare più vantaggiose per l'utente rispetto ai prezzi ottenibili tramite l'applicazione delle tariffe a consumo, nonché i relativi supplementi tariffari per i servizi festivi e notturni, le tariffe per il trasporto di bagagli e animali. I criteri per la determinazione delle tariffe, devono tener conto dei costi di produzione del servizio (costo del carburante, costo di manutenzione del veicolo, costo di assicurazione, del personale alla guida e per la disponibilità del veicolo), della variazione del costo della vita e del livello di qualità del servizio erogata all'utenza.
 2. Il tariffario con riportato il logo del Comune, deve contenere in modo trasparente, tutte le componenti e le tipologie delle tariffe, la specificazione dell'eventuale esclusione dei pedaggi di qualsiasi natura, il costo di una corsa standard, per un individuo privo di bagagli, basata su un tragitto urbano di lunghezza di 5 km con 5 minuti di sosta/attesa nel traffico durante il servizio feriali diurno.
 3. La determinazione del corrispettivo del trasporto deve essere sempre calcolata con tassometro omologato sulla base delle tariffe stabilite per via amministrativa che costituiscono valori massimi, ossia che i prezzi del servizio ottenuti con tali tariffe sono liberamente suscettibili di riduzione. In nessun caso è ammissibile il pagamento della corsa di ritorno, come previsto dalla deliberazione consiglio regionale toscano n. 131/1995.
- La Giunta comunale, sentito il parere della Commissione consultiva di cui all'art. 9 e tenuto conto dei punti da 65 a 70 delle Linee Guida dell'Autorità di regolazione dei trasporti, stabilisce con apposita deliberazione, le tariffe relative all'individuazione di apposite tratte (ad esempio capoluogo/ospedale, frazioni/ospedale, frazioni/mercato settimanale) con tariffazione fissa agevolata. Inoltre, la Giunta può disporre riduzioni delle tariffe per particolari fasce d'utenza quali ad esempio: portatori di handicap, donne sole e/o con

minori in orario notturno, tariffe notturne per minori in occasione di particolari eventi (feste, concerti, etc.).

I criteri per la determinazione delle tariffe, devono tener conto dei costi di produzione del servizio (costo del carburante, costo di manutenzione del veicolo, costo di assicurazione, del personale alla guida e per la disponibilità del veicolo), della variazione del costo della vita e del livello di qualità del servizio erogata all'utenza.

4. Il tariffario, con riportato il logo del Comune, dovrà essere esposto all'interno dei veicoli in modo ben visibile, tradotto almeno in lingua inglese, e dovrà contenere tutte le componenti e le tipologie di tariffe, ivi comprese quelle per particolari fasce d'utenza.

Il tariffario dovrà riportare il prezzo della corsa standard definita dall'Autorità.

Dovranno essere indicati numero e data dell'atto di approvazione delle tariffe, oltre ai recapiti ove indirizzare suggerimenti e/o reclami (telefono, e-mail). Lo stesso, dovrà essere pubblicato nel sito web istituzionale del Comune, nella Piattaforma informatica e presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio quali stazioni ferroviarie, autostazioni, ospedali, uffici di informazione turistica, posteggi taxi e nei punti di maggior attrazione turistica, al fine di tutelare i consumatori in tutte le fasi del viaggio.

5. Il Comune procede ogni cinque anni alla verifica delle tariffe esistenti, fatta salva la necessità di procedere all'adeguamento in conseguenza di incrementi imprevedibili di particolare entità dei costi del servizio sopportati dagli operatori e, ove ritenuto necessario, collegandole all'aumento del costo della vita determinato secondo gli indici Istat FoI e/o Ipca, sentita la Commissione comunale consultiva, stabiliscono le modifiche tariffarie ritenute necessarie.

6. Il Comune può disporre in qualsiasi momento verifiche sulla corretta applicazione del sistema tariffario.

Articolo 28

Responsabilità derivanti dall'esercizio del servizio

1. Eventuali responsabilità per danni derivanti dallo svolgimento del servizio sono imputabili unicamente al titolare dell'attività, al collaboratore familiare o al dipendente.

2. Restano a carico dei conducenti dei veicoli le responsabilità personali di carattere penale e civile agli stessi imputabili a norma di legge, rimanendo esclusa, in ogni caso, la responsabilità del Comune.

Articolo 29

Reclami

1. Eventuali reclami sullo svolgimento del servizio sono indirizzati all'apposito ufficio comunale o agli organi addetti alla vigilanza appartenenti alla Polizia Municipale.

2. Gli organi, di cui al comma precedente, esperiti gli accertamenti del caso, informano il Responsabile di riferimento sui provvedimenti già adottati, proponendo eventualmente gli ulteriori atti, che ritengono di adottare.

3. All'interno di ogni veicolo deve essere esposto in modo visibile, tradotta almeno in una lingua straniera, la Carta della Qualità recante il recapito di posta elettronica e/o l'indirizzo dell'ufficio comunale cui inviare i reclami.

CAPO V MONITORAGGIO

Articolo 30 Monitoraggio

1. Ai fini di una migliore programmazione del servizio e di garantire la corrispondenza tra domanda e offerta, il Comune potrà attuare un sistema di monitoraggio periodico e regolare dei dati di domanda e offerta, adeguato alle caratteristiche dei servizi interessati e del bacino di riferimento. I dati dovranno essere acquisiti attraverso la piattaforma tecnologica, tramite la quale sarà introdotto anche il servizio di monitoraggio mediante geolocalizzazione e/o tassametro.

2. Il sistema di monitoraggio sarà finalizzato a raccogliere dati sulle modalità di svolgimento del servizio, anche mediante verifiche presso gli stazionamenti, al fine di accertare l'effettivo rispetto dei turni di chiamata.

L'acquisizione dei dati, dovrà avvenire, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sulla privacy, le cui modalità saranno riportate negli appositi protocolli esecutivi da attuare in base ai criteri indicati dall'autorità competente.

3. Il numero delle licenze potrà essere incrementato sulla base dei dati emersi dal numero di corse effettuate con le relative percorrenze, dal numero di mezzi in servizio, dai tempi di attesa e di ritardo del taxi in diverse ore del giorno, giorni della settimana e periodi dell'anno, dalla durata media delle corse; si dovrà tenere conto, altresì, del numero di chiamate differenziate per modalità di prenotazione, del numero di chiamate rimaste inevase, del numero di passeggeri trasportati, numero di reclami ricevuti.

4. Ai fini del miglioramento del servizio potranno essere programmate indagini di Customer Satisfaction, rivolte agli utenti effettivi e potenziali, allo scopo di misurare la qualità percepita. Tali indagini saranno svolte secondo idonei criteri metodologici adatti a conferire piena significatività in termini statistici.

CAPO VI VIGILANZA SUL SERVIZIO

Articolo 31 Vigilanza sul servizio

1. L'ufficio comunale preposto, nell'ambito delle proprie competenze, vigila sulle norme che regolano il servizio taxi. A tale scopo si avvale della collaborazione della Polizia Municipale per promuovere verifiche sull'andamento del servizio, inchieste d'ufficio o a seguito di reclamo da parte degli utenti, finalizzati all'assunzione di determinazioni e provvedimenti del caso.

2. Compete al responsabile del servizio preposto, l'adozione di provvedimenti per l'osservanza del presente regolamento.

3. L'accertamento e la contestazione degli illeciti è demandata alla Polizia Municipale e ad altri organi di Polizia di cui all'articolo 13 della legge 24 novembre 1981 n. 689.

4. L'organo accertatore trasmette all'ufficio comunale responsabile dei procedimenti inerenti il servizio taxi, copia dei verbali elevati nei confronti del titolare della licenza, per la violazione delle norme del presente regolamento.

Articolo 32 Sanzioni amministrative pecuniarie

1. I Comuni, nel rispetto della legge 689/1981, stabiliscono sanzioni amministrative pecuniarie per l'inosservanza, da parte dei conducenti di veicoli, degli obblighi di servizio.

2. Fatta salva l'applicazione delle sanzioni previste in via generale dalle norme di legge in materia, le violazioni al presente regolamento sono così punite:

a) con sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi di quanto previsto dalla Legge 24.11.1981 n. 689;

b) con sanzioni amministrative accessorie quali la diffida, la sospensione, la decadenza o la revoca del titolo abilitativo.

3. Per le violazioni alle disposizioni del presente regolamento non diversamente sanzionate dalla normativa nazionale e/o regionale, si applica la sanzione prevista dall'art. 7 bis del D.Lgs. 267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, in particolare:

a) Si applica la sanzione amministrativa di € 102,00 pari al doppio del minimo edittale, per le violazioni di cui all'art. 18, c. 1 lett. a), b), c), d), g), i), l), m), n), o), p), q);

b) Si applica la sanzione amministrativa di € 204,00 per le violazioni stabilite:

a) dall'art. 18, c. 1 lett. e), f), h), r), s), t);

b) dall'art. 18, c. 2;

4. Nessun indennizzo è dovuto dal Comune al titolare dell'attività o ai suoi aventi causa, nei casi di sospensione, decadenza o revoca del titolo abilitativo all'esercizio dell'attività.

5. In caso di violazioni commesse da un sostituto alla guida o da un collaboratore familiare, il titolare è obbligato in solido al pagamento della sanzione amministrativa, fermo restando il carattere personale dell'eventuale responsabilità penale.

Articolo 33

Sospensione

1. Il titolo abilitativo per il servizio taxi, può essere sospeso dal Responsabile del servizio competente, previa acquisizione del parere della Commissione comunale consultiva, tenuto conto della gravità dell'infrazione accertata o dell'eventuale recidiva, per un periodo non superiore a sei mesi nei seguenti casi, in conformità a quanto previsto dalla delibera consiglio regionale n. 131/1995, qualora il conducente:

a) violi i criteri per la determinazione delle tariffe;

b) manometta il tassametro;

c) incorra, per la terza volta nell'arco di un anno, nella violazione degli obblighi stabiliti dal regolamento comunale;

d) incorra nella violazione di cui agli artt. 186 e 187 del codice della strada.

2. Il Responsabile competente dispone circa il periodo di sospensione del titolo abilitativo, tenuto conto della maggiore o minore gravità dell'infrazione e dell'eventuale recidiva.

Articolo 34

Decadenza

1. Il Responsabile competente, previa acquisizione del parere della Commissione comunale consultiva, stabilisce di procedere alla emanazione dei provvedimenti di decadenza del titolo abilitativo, nel caso in cui il titolare:

a) sia incorso in condanne definitive per reati contro il patrimonio e l'ordine pubblico, salvo che sia intervenuta sentenza di riabilitazione;

b) sia incorso in provvedimenti adottati ai sensi delle seguenti leggi:

- 646/1982 – (misure di prevenzione a carattere patrimoniale)

- 726/1982 – (misure urgenti contro la delinquenza mafiosa)

- D.lgs. 159/2011

c) l'essere stato dichiarato fallito senza che sia intervenuta cessazione dello stato fallimentare a norma di legge;

d) l'essere incorso in condanne definitive per delitti non colposi che comportino la condanna a pene restrittive della libertà personale per un periodo, complessivamente superiore a due anni, salvo i casi di riabilitazione;

- e) perda il requisito dell'iscrizione al ruolo dei conducenti dei veicoli adibiti ad autoservizi pubblici non di linea, nonché degli altri requisiti necessari per lo svolgimento dell'attività previsti dalla normativa vigente e dal presente regolamento;
 - f) incorra, nell'arco di un quinquennio, in provvedimenti di sospensione per un periodo complessivamente superiore a sei mesi;
 - g) interrompa ingiustificatamente il servizio per due mesi consecutivi e comunque per tre mesi nell'arco di un anno.
 - h) violazione delle norme che vietano il cumulo in capo ad una stessa persona di autorizzazione di noleggio con conducente e di licenza taxi;
 - i) svolgimento da parte del titolare della licenza di attività giudicate incompatibili con quella di tassista;
 - l) violazione delle norme sulla trasferibilità della licenza;
2. La decadenza viene comunicata all'Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile di competenza, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

Articolo 35

Revoca

1. Il Responsabile del servizio competente, dispone la revoca del titolo abilitativo nei seguenti casi:
- a) violazione delle norme sul cumulo di più autorizzazioni;
 - b) svolgimento di attività giudicate incompatibili con l'esercizio del servizio taxi;
 - c) quando il titolare non ottemperi al provvedimento di sospensione dal servizio;
 - d) quando il titolo abilitativo è stato ceduto in violazione delle norme contenute nel presente regolamento;
 - e) quando sia intervenuta una condanna, con sentenza passata in giudicato, per delitti non colposi a pena restrittiva della libertà personale;
 - f) quando il titolare non ottemperi al provvedimento di sospensione del servizio
2. La revoca viene comunicata all'Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile di competenza, per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

Articolo 36

Rinuncia alla licenza

1. La cessazione definitiva del servizio pubblico non di linea, deve essere comunicata entro il termine di 30 giorni dalla cessazione stessa.
2. A seguito della comunicazione di cessazione, devono essere restituiti agli uffici comunali competenti, gli originali degli atti amministrativi e i contrassegni.
3. I rinunciatari sono inoltre tenuti ad aggiornare le carte di circolazione dei veicoli entro 60 giorni dalla data di cessazione dell'attività.

Articolo 37

Effetti conseguenti alla sospensione, decadenza, revoca e rinuncia titolo abilitativo

1. Nessun indennizzo è dovuto dal Comune all'assegnatario o ai suoi aventi causa nei casi di sospensione, decadenza, revoca e rinuncia titolo abilitativo.

Articolo 38

Carta della qualità

1. Il Comune adotta la Carta della Qualità del servizio taxi, quale strumento di trasparenza e di garanzia a tutela dell'utenza, volto a definire gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, nonché i diritti e i doveri degli utenti e degli esercenti.
2. La Carta della Qualità stabilisce in particolare:
- a) gli standard minimi di qualità del servizio, con riferimento a puntualità, cortesia,

sicurezza, pulizia e stato di manutenzione dei veicoli;

b) le modalità di accesso al servizio, i canali di prenotazione e i tempi medi di risposta;

c) le informazioni relative alle tariffe applicate, ai supplementi e alle modalità di pagamento;

d) gli obblighi di comportamento dei conducenti, anche con riguardo alla trasparenza, alla correttezza professionale e al rispetto delle norme vigenti;

e) le modalità di presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte dell'utenza;

3. I titolari di licenza sono tenuti a rispettare gli standard e le prescrizioni contenuti nella Carta della Qualità, che costituisce allegato tecnico allo stesso Regolamento.

4. La Carta della Qualità è approvata dalla Giunta Comunale ed è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente. Copia o estratto dei principali contenuti deve essere resa disponibile all'utenza, anche mediante strumenti digitali (QR code o analoghi sistemi informativi).

5. Il Comune provvede con periodicità almeno biennale alla verifica dell'efficacia degli standard previsti e può aggiornare la Carta della Qualità, anche sulla base delle segnalazioni pervenute e degli esiti delle attività di controllo.

6. Il mancato rispetto degli standard qualitativi previsti dalla Carta costituisce violazione del presente Regolamento ed è soggetto alle sanzioni ivi previste.

Articolo 39

Informazioni all'utenza

1. Tutte le informazioni relative al servizio taxi (Regolamento, Tariffe, Carta della Qualità) saranno rese disponibili sul sito internet del Comune in una sezione dedicata, tramite App e nelle piazzole di sosta dei taxi.

Articolo 40

Norma transitoria

1. I veicoli adibiti al servizio taxi devono adeguarsi alle disposizioni del presente Regolamento entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore.

Articolo 41

Approvazione del regolamento e sua entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore dopo l'approvazione da parte del Consiglio Comunale e la pubblicazione per 15 giorni all'Albo Pretorio.

2. Con l'entrata in vigore del presente regolamento, viene abrogata ogni altra regolamentazione comunale esistente in materia.