

**DISCIPLINA DEGLI AUTOSERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA TAXI E NOLEGGIO
CON CONDUCENTE CON AUTOVETTURA**



REGOLAMENTO

**Allegato alla deliberazione n. 46 del 30.11.2007
Modificato con deliberazione n. 29 del 23.05.2008
Modificato con deliberazione n. 56 del 28.11.2008
Modificato con deliberazione n. 45 del 26.11.2019**

INDICE SISTEMATICO

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto

Art. 2 - Definizione dei servizi

TITOLO II - CONDIZIONI DI ESERCIZIO

Art. 3 – Titoli per l'esercizio dei servizi

Art. 4 – Forme giuridiche di esercizio dei servizi

TITOLO III – ACQUISIZIONE DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI

Art. 5 – Requisiti per il rilascio delle licenze e delle autorizzazioni

Art. 6 – Idoneità morale

Art. 7 – Idoneità professionale

TITOLO IV - CONTINGENTI DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI

Art. 8 – Contingenti

TITOLO V - RILASCIO DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI SOTTOPOSTE A CONTINGENTE

Art. 9 – Assegnazione delle licenze per servizio di taxi e autorizzazioni al servizio di noleggio con autovettura con conducente

Art. 10 – Bando di concorso

Art. 11 – Presentazione delle domande

Art. 12 – Commissione di Concorso

Art. 13 – Titoli valutabili o di precedenza

Art. 14 – Materie d'esame

Art. 15 – Validità delle graduatorie

Art. 16 – Rilascio delle licenze e delle autorizzazioni

Art. 17 – Durata e validità delle licenze e delle autorizzazioni

Art. 18 – Inizio del servizio

TITOLO VII - TRASFERIMENTO DELLE LICENZE O DELLE AUTORIZZAZIONI E SOSTITUZIONI ALLA GUIDA

Art. 19 – Trasferibilità per atto tra vivi

Art. 20 – Trasferibilità per causa morte del titolare

Art. 21 – Sostituzione alla guida del taxi e dell'autovettura da noleggio

Art. 22 – Collaboratore familiare di titolare di licenza o autorizzazione

TITOLO VIII - OBBLIGHI, DIRITTI E DIVIETI DEI CONDUCENTI

Art. 23 – Obblighi del conducente

Art. 24 – Obblighi specifici per l'esercente il servizio taxi

Art. 25 – Obblighi specifici per l'esercente il servizio di noleggio con conducente

Art. 26 – Diritti dei conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio

Art. 27 – Divieti dei conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio

Art. 28 – Divieti specifici per l'esercente il servizio taxi

Art. 29 – Divieti specifici per l'esercente il servizio di noleggio autovettura con conducente

TITOLO IX - CARATTERISTICHE, CONTRASSEGNI IDENTIFICATIVI E STRUMENTAZIONI DELLE AUTOVETTURE DA ADIBIRE AL SERVIZIO TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Art. 30 – Caratteristiche, contrassegni identificativi e strumentazioni delle autovetture

Art. 31 – Caratteristiche specifiche per le autovetture adibite a servizio taxi

Art. 32 – Caratteristiche specifiche per autovettura adibite al servizio noleggio con conducente

Art. 33 – Tassametro per il servizio taxi

Art. 34 – Controlli sui veicoli

- Art. 35 – Avaria dell'autovettura
- Art. 36 – Acquisizione della corsa

TITOLO X - MODALITA' PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

- Art. 37 – Posteggi di stazionamento taxi
- Art. 38 – Turni e orari del servizio taxi
- Art. 39 – Stazionamento delle autovetture in servizio di noleggio con conducente
- Art. 40 – Trasporto di soggetti portatori di handicap
- Art. 41 – Tariffe
- Art. 42 – Ferie, assenze, aspettativa
- Art. 43 – Servizi con caratteristiche particolari
- Art. 44 – Taxi collettivo
- Art. 45 – Vigilanza

TITOLO XI - ILLECITI E SANZIONI

- Art. 46 – Sanzioni
- Art. 47 – Sanzioni amministrative e pecuniarie
- Art. 48 – Sospensione e revoca della licenza o autorizzazione
- Art. 49 – Decadenza della licenza o autorizzazione
- Art. 50 – Conseguenze della sospensione, revoca, rinuncia o decadenza

TITOLO XII - RECLAMI - QUALITA' DEL SERVIZIO

- Art. 51 – Reclami
- Art. 52 – Carta della mobilità – servizi del settore trasporti – taxi e noleggi con conducente con autovettura

TITOLO XIII - NORME FINALI E TRANSITORIE

- Art. 53 – Norma finale
- Art. 54 – Abrogazione di precedenti disposizioni
- Art. 55 – Esecutività del Regolamento

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea svolti con autovettura, di cui alla legge n. 21/1992 ed alla L.R. n. 22/96 e cioè:
 - a) servizio di piazza con autovettura con conducente o taxi, di cui all'art. 2 della legge n. 21/1992, all'art. 3 della L.R. n. 22/96 e all'art. 86 del D.Lgs. 30.04.1992 n. 285;
 - b) servizio di noleggio con conducente per trasporto di persone con autovettura, di cui all'art. 3 della legge n. 21/1992, all'art. 4 della L.R. n. 22/96 e all'art. 85 del D.Lgs. n. 285/1992.

Art. 2 - Definizione dei servizi

1. Il servizio di taxi e il servizio di noleggio con conducente con autovettura sono autoservizi pubblici non di linea e, in quanto tali, provvedono al trasporto collettivo o individuale di persone, con funzione complementare e integrativa rispetto ai servizi pubblici di linea, e vengono effettuati a richiesta del cliente o dei clienti, in modo non continuativo o periodico, su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta.

2. Il servizio di taxi individuale ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone e si rivolge a una clientela indifferenziata.

Lo stazionamento avviene in luogo pubblico; il prelevamento del cliente ovvero l'inizio del servizio avviene all'interno dell'area comunale; la prestazione del servizio è obbligatoria all'interno dell'area comunale; per le destinazioni oltre i limiti del Comune è necessario l'assenso del conducente.

3. Il servizio di taxi collettivo ha lo scopo di soddisfare le esigenze di più clienti singoli o in gruppi anche con origini e destinazioni distinte, non legati tra sé da altro vincolo se non il contratto di trasporto.

Si rivolge a una clientela indifferenziata, su percorsi flessibili, interni all'area comunale; è come un'offerta contemporanea a più utenti che impegnano l'autovettura per altrettanti, distinti, contratti di trasporto. Si effettua con un numero di utenti non inferiore a tre ed è fruibile in qualunque luogo del territorio del Comune e solo per percorsi a tariffa urbana. La prestazione del servizio è obbligatoria.

La tariffa si determina frazionando la tariffa ordinaria in un numero di parti uguali pari al numero degli utenti che hanno fruito della corsa ed aggiungendo al quoziente così risultante una maggiorazione da stabilirsi periodicamente, d'accordo con le organizzazioni sindacali di categoria, ogniqualevolta si prevedono gli adeguamenti tariffari. Tale tariffa così composta è inserita e visualizzata nel tassametro per la sua lettura immediata. Raggiunta la destinazione, ogni utente deve pagare l'importo risultante dall'applicazione della tariffa in tal modo determinata. Ad ogni variazione della tariffa ordinaria consegue automaticamente la variazione della tariffa collettiva.

4. Il servizio di noleggio con conducente con autovettura si rivolge alla clientela specifica che, presso la sede del vettore, avanza apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo o a viaggio.

Lo stazionamento avviene all'interno delle rimesse, che sono luoghi privati anche a cielo aperto, presso cui si effettuano le prenotazioni di trasporto. E' vietata la sosta in posteggio di stazionamento su suolo pubblico del Comune. La prestazione del servizio non è obbligatoria; l'inizio avviene con partenza dalla sede del vettore o dalla rimessa posta nel territorio comunale; il prelevamento del cliente può avvenire anche fuori dal territorio comunale purché la prenotazione, con contratto o lettera d'incarico, sia avvenuta nei termini sopra prescritti e sia disponibile a bordo dell'autovettura.

E' possibile per il vettore disporre di ulteriori rimesse nel territorio di altri comuni della medesima provincia o area metropolitana in cui ricade il territorio del comune che ha rilasciato l'autorizzazione, previa comunicazione ai comuni predetti.

TITOLO II - CONDIZIONI D'ESERCIZIO

Art. 3 - Titoli per l'esercizio dei servizi

1. L'esercizio dei servizi di taxi è subordinato al rilascio di apposita licenza a persona fisica e quello di noleggio con conducente con autovettura è subordinato ad autorizzazione a persona fisica, che siano in possesso dei requisiti di cui al presente regolamento.

Art. 4 - Forme giuridiche d'esercizio dei servizi

1. I titolari di licenze o autorizzazioni per l'esercizio dei servizi di taxi o noleggio con autovettura con conducente, al fine del libero esercizio della propria attività possono:

- a) essere iscritti all'albo delle imprese artigiane previsto dall'articolo 5 della legge 8 agosto 1985, n. 443, in qualità di titolari d'impresa artigiana di trasporto;
- b) associarsi in cooperative di produzione e lavoro, intendendo come tali quelle a proprietà collettiva; ovvero riunirsi 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;
- d) essere titolari di imprese private individuali o societarie che esercitano esclusivamente le attività di noleggio con conducente.

2. E' consentito ai titolari di cui al precedente comma conferire la propria licenza o la propria autorizzazione agli organismi previsti dalla Legge e rientrarne in possesso a seguito di recesso, decadenza o esclusione dai medesimi.

3. Il conferimento è consentito previa presentazione all'ufficio comunale competente dei seguenti documenti e delle attestazioni del possesso dei seguenti requisiti:

- a) comunicazione scritta, in carta semplice, del conferimento del titolo a uno degli organismi previsti dalla legge cui il titolare si è associato;
- b) dichiarazione sostitutiva di certificazione di iscrizione dell'organismo alla C.C.I.A.A., attestante lo svolgimento della specifica attività di trasporto non di linea;
- c) dichiarazione sostitutiva di certificazione comprovante il possesso dei requisiti di idoneità da parte dell'organismo cui è conferita la licenza o autorizzazione;
- d) copia del contratto di comodato dell'autovettura registrato a favore dell'organismo cui è conferita la licenza o l'autorizzazione;
- e) dichiarazione sostitutiva di certificazione comprovante il possesso dei requisiti di idoneità da parte del titolare che conferisce la licenza o l'autorizzazione;
- f) appendice al contratto d'Assicurazione attestante che l'assicuratore prende atto che l'autovettura è condotta da più conducenti.

4. L'ufficio comunale competente, una volta accertata la regolarità della documentazione prodotta, emana apposito provvedimento indicante la data di inizio del conferimento, che sarà ritenuto valido sino a quando il titolare non provvederà a esercitare il diritto al ritrasferimento, specificando altresì che è consentito l'esercizio del servizio ferma restando la titolarità della licenza o dell'autorizzazione in capo al titolare di licenza o autorizzazione.

5. A tal fine, nella licenza o autorizzazione rilasciata al titolare saranno riportate specifiche annotazioni contenenti gli estremi dell'atto di cui al comma precedente, la data del conferimento, i dati del soggetto a favore del quale è avvenuto il conferimento.

6. In caso di recesso dagli organismi di cui al presente articolo, la licenza o l'autorizzazione non potrà essere ritrasferita al socio conferente se non sia trascorso almeno un anno dal recesso.

TITOLO III - ACQUISIZIONE DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI

Art. 5 - Requisiti per il rilascio delle licenze e delle autorizzazioni

1. Per ottenere il rilascio della licenza o dell'autorizzazione all'esercizio dei servizi disciplinati dal presente regolamento è necessario:

- a) essere cittadino italiano o di uno stato dell'Unione Europea o di altro Stato extra UE alle condizioni previste dalle vigenti disposizioni in materia di immigrazione;
- b) il possesso del requisito dell'idoneità morale di cui all'art. 6;
- c) il possesso del requisito dell'idoneità professionale di cui all'art. 7;
- d) essere proprietario o, comunque, avere la disponibilità giuridica della autovettura, dimostrabile con la presentazione di un contratto che consenta all'interessato di ottenere la disponibilità materiale del veicolo, per la quale sarà rilasciata la licenza o l'autorizzazione;
- e) il medesimo soggetto non deve cumulare più licenze o licenza ed autorizzazione; è invece ammesso il cumulo, in capo ad un medesimo soggetto, di più autorizzazioni;
- f) non avere trasferito la precedente licenza o autorizzazione all'esercizio del medesimo servizio nei cinque anni precedenti;
- g) essere assicurato per responsabilità civile nei confronti di persone o cose, compresi i terzi trasportati, con una copertura almeno doppia rispetto ai massimali minimi previsti dalla Legge; Il possesso di tale requisito è sufficiente a dimostrare anche che il soggetto ha ottenuto la disponibilità materiale del veicolo prevista al precedente punto d);
- h) gli assegnatari di autorizzazione N.C.C. devono dimostrare di poter disporre di una sede o di una rimessa, da intendersi come luogo privato anche a cielo aperto, sita nel territorio comunale, per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura, attraverso apposito atto debitamente registrato.

I requisiti di cui ai punti d – h devono essere dimostrati prima del rilascio della licenza o dell'autorizzazione. Il requisito di cui al punto g) può essere dimostrato prima dell'inizio del servizio.

Art. 6 - Idoneità morale

1. Soddisfa il requisito dell'idoneità morale chi:

- a) non sia incorso in condanne definitive per reati non colposi comportanti la condanna a pene restrittive della libertà personale per un periodo complessivamente superiore a due anni;
- b) non si trovi sottoposto a misure amministrative di sicurezza personali o a misure di prevenzione previste dalla vigente normativa;
- c) non sia stato interdetto o inabilitato o dichiarato fallito;
- d) non sia incorso in condanne definitive per reati che comportino l'interdizione dalla professione.

In tutti i casi sopra elencati, il requisito si intende soddisfatto quando sia intervenuta la riabilitazione, ovvero una misura di carattere amministrativo con efficacia riabilitativa.

2. Nel caso di imprese individuali, il requisito deve essere posseduto dal titolare; in caso di imprese societarie o di organismi cui viene conferita licenza all'esercizio del servizio di taxi o autorizzazione all'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura ai sensi dell'art. 5 del presente regolamento, il requisito deve essere posseduto:

- a) da tutti i soci, in caso di società di persone;
- b) dai soci accomandatari, in caso di società in accomandita semplice o in accomandita per azioni;
- c) dagli amministratori, per ogni altro tipo di società o di organismo.

Art. 7 - Idoneità professionale

1. Il requisito è soddisfatto attraverso l'iscrizione al ruolo dei conducenti di veicoli adibiti a servizi pubblici non di linea di cui all'art. 10 della L.R. n. 22/96, ruolo istituito presso la C.C.I.A.A. di Verona; in alternativa, essere titolare d'impresa autorizzata al trasporto viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente, in qualsiasi forma costituita, come previsto all'art. 2, comma 4, della Legge 11/8/2003, n. 218.

2. E' possibile l'iscrizione al ruolo della C.C.I.A.A. di Verona per trasferimento da quello di altra C.C.I.A.A.

TITOLO IV - CONTINGENTI (ovvero NUMERO MASSIMO) DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI

Art. 8 - Contingenti

1. Le autorizzazioni per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura sono determinate nel numero di 7 (sette) secondo quanto previsto dalla legislazione vigente di settore e dai provvedimenti regionali e/o provinciali.

2. Come previsto dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 4151 del 30.12.2005, quando il contingente di autorizzazioni di noleggio autovettura con conducente risulta già assegnato alle imprese ed interamente operativo, è consentito il rilascio di autorizzazioni temporanee stagionali della durata massima di 3 (tre) mesi e per un numero complessivo di 3 (tre) autorizzazioni per ogni titolare di autorizzazione dello stesso Comune. Tali autorizzazioni stagionali, che decadono una volta esaurito il periodo operativo stabilito dal Comune, sono comunque subordinate alle prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia e dal presente regolamento.

3. Le licenze per l'esercizio del servizio di taxi sono determinate nel numero di 4 (quattro), secondo quanto previsto dalla legislazione vigente di settore e dai provvedimenti regionali e/o provinciali (giusta DGR n. 4308 del 28.12.2007).

4. In considerazione di una domanda di servizi di trasporto non di linea caratterizzata da una forte stagionalità, è previsto il rilascio di titoli autorizzatori temporanei per l'esercizio del servizio di taxi, riferiti ai mesi da giugno a settembre, secondo le disposizioni stabilite dalla Giunta Regionale Veneto (allegato A, par. 3.A.2., della DGR n. 4308 del 28.12.2017), al fine di rendere operative tutte le licenze taxi previste.

TITOLO V - RILASCIO DELLE LICENZE E DELLE AUTORIZZAZIONI SOTTOPOSTE A CONTINGENTE (NUMERO DETERMINATO)

Art. 9 - Assegnazione delle licenze per servizio di taxi e autorizzazioni al servizio di noleggio con autovettura con conducente

1. Le licenze per servizio di taxi sono rilasciate mediante pubblico concorso per titoli ed esami a persone fisiche che abbiano la proprietà o la disponibilità giuridica dell'autovettura.
2. Le autorizzazioni al servizio di noleggio con autovettura con conducente sono rilasciate mediante pubblico concorso per titoli ed esami a persone fisiche che abbiano la proprietà o la disponibilità giuridica dell'autovettura.
3. Qualora, per qualsiasi motivo, si verifichi la disponibilità di licenze o autorizzazioni, si indice il relativo concorso, fatta salva l'esistenza di valida graduatoria.

Art. 10 - Bando di Concorso

1. Il bando di concorso, pubblicato all'Albo Pretorio e sui siti web del Comune e della Provincia, deve prevedere:
 - a) il numero delle licenze o autorizzazioni da rilasciare;
 - b) i requisiti richiesti per l'ammissione al pubblico concorso;
 - c) il termine entro il quale deve essere presentata la domanda, le modalità di presentazione, gli eventuali documenti da produrre;
 - d) l'indicazione dei titoli valutabili, o quelli preferenziali se c'è parità di punteggio;
 - e) le materie d'esame;
 - f) il punteggio previsto per la valutazione dei titoli e il punteggio riservato alla prova d'esame;
 - g) le modalità di utilizzo e di validità della graduatoria;
 - h) la votazione minima fissata per il conseguimento dell'idoneità.

Art. 11 - Presentazione delle domande

1. Le domande per l'assegnazione delle licenze e autorizzazioni devono essere presentate all'ufficio competente su carta resa legale, e in essa devono essere indicate generalità, luogo e data di nascita, cittadinanza e residenza del richiedente, lingua straniera eventualmente prescelta.
2. Il richiedente deve altresì dichiarare, ai sensi del D.P.R. 445/2000, e del D.L.vo 18.08.2000 n. 267, di essere in possesso di tutti i requisiti necessari e di non incorrere in alcuna delle cause che non consentono l'eventuale rilascio.
3. La documentazione definitiva relativa alle situazioni, ai fatti e alle qualità personali per cui è presentata dichiarazione temporaneamente sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000 (*in cui le dichiarazioni temporaneamente sostitutive hanno valore definitivo*) e del D.L.vo 18.08.2000 n. 267, viene richiesta all'interessato prima del rilascio della licenza o autorizzazione.

Art. 12 - Commissione di Concorso

1. Per l'espletamento dei concorsi di cui all'art. 10 del presente regolamento, il Responsabile del Servizio competente nomina apposita Commissione di concorso.
2. La Commissione è composta dal Responsabile del servizio competente (o da un suo delegato) con funzioni di Presidente e da due esperti nelle discipline previste per le prove d'esame, di cui uno esterno all'Amministrazione: le funzioni di segreteria vengono svolte da un dipendente comunale scelto dal Presidente, che abbia qualifica funzionale non inferiore alla C.
3. La Commissione valuta la regolarità delle domande di ammissione, provvede a richiedere eventuali integrazioni fissando il termine entro cui esse devono essere prodotte, redige l'elenco dei candidati ammessi e dei non ammessi.
4. La Commissione, nel caso in cui vi siano candidati che chiedano di essere esaminati per accertare la conoscenza di lingua straniera ove previsto, verrà integrata da un esperto nella lingua prescelta, che esprimerà la propria valutazione circa la conoscenza della lingua stessa.

5. La Commissione fissa la data dell'esame, che viene comunicata agli interessati a mezzo pubblicazione sul portale comunale.

6. Alle eventuali prove d'esame e alle valutazioni devono essere presenti tutti i Commissari, pena la nullità delle operazioni e dei giudizi espressi.

7. La Commissione, una volta esperite le prove d'esame e valutati i titoli, redige la graduatoria di merito, tenendo conto degli eventuali titoli di precedenza, e la trasmette per l'approvazione al Responsabile dell'U.O. Comunale competente per i provvedimenti conseguenti.

Art. 13 -Titoli valutabili o di precedenza

1. Il punteggio complessivo massimo attribuibile ai titoli valutabili è 30/90.

2. Costituisce titolo valutabile per l'assegnazione delle licenze o autorizzazioni il possesso di uno o più dei seguenti requisiti attestanti la specifica professionalità del soggetto richiedente quali:

a) Anzianità di esercizio come titolare di autorizzazione del servizio di noleggio con conducente o taxi fino al limite di 6 (sei) anni: 1,5 punti per anno;

b) Anzianità di servizio come conducente non titolare, collaboratore familiare o sostituto alla guida di autovettura, regolarmente adibito al servizio di noleggio con conducente o taxi, fino ad un limite massimo di 6 (sei) anni: 1,5 punti per anno;

c) Essere soci di cooperative/consorzi tra imprese, costituiti per l'esercizio delle attività di noleggio: punti 4;

d) Titolo di studio: oltre la scuola media inferiore: max 2 punti;

e) L'idoneità all'esercizio di servizi di taxi o noleggio con conducente con autovettura, precedentemente conseguita in altri concorsi: fino ad un max di 1 punto;

f) La condizione di esercente di autoservizio pubblico di linea: punti 3;

g) La condizione di autista d'azienda di trasporto pubblico di linea per almeno cinque anni: punti 2.

Per l'assegnazione delle licenze o autorizzazioni costituisce titolo di precedenza il carico di famiglia.

In caso di ulteriore situazione di parità tra i candidati, l'Ufficio dovrà procedere a sorteggio per l'assegnazione della licenza o dell'autorizzazione.

Art. 14 - Materie d'esame

1. L'esame verterà su un colloquio nelle materie sottoelencate:

a) conoscenza della regolamentazione comunale relativa all'esercizio del servizio pubblico non di linea (taxi e noleggio con conducente con autovettura);

b) conoscenza di elementi di toponomastica locale e dei principali luoghi e siti storici del Comune e della Provincia;

c) conoscenza di applicazioni innovative ICT;

d) conoscenza di tecniche di primo soccorso e nozioni comportamentali in caso di incidente;

e) conoscenza obbligatoria della lingua inglese.

2. Il candidato, quale titolo preferenziale, può indicare nella domanda una o più lingue straniere oltre l'inglese prescelte tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo.

L'accertamento della conoscenza delle lingue straniere viene svolto contestualmente al colloquio, con l'attribuzione di un punteggio massimo di punti 10.

3. Il punteggio complessivo massimo attribuibile alla prova d'esame è di 60/90. La prova d'esame si intende superata con una votazione non inferiore a 42/90, cui va aggiunto il punteggio per i titoli.

Pertanto solo con il raggiungimento di tale votazione minima l'autorizzazione/licenza può essere rilasciata al candidato vincitore.

Art. 15 - Validità delle graduatorie

1. Le graduatorie hanno validità di due anni dalla data di approvazione.

2. Le licenze o autorizzazioni che si rendono vacanti nel corso dei due anni di validità delle graduatorie devono essere assegnate utilizzando le graduatorie medesime fino al loro esaurimento.

Art. 16 - Rilascio delle licenze e delle autorizzazioni

1. Il Comune, entro trenta giorni dall'approvazione delle graduatorie per il rilascio di licenze di taxi e autorizzazioni al noleggio con autovetture con conducente, provvede all'assegnazione delle licenze e delle autorizzazioni, dando formale comunicazione agli interessati e assegnando loro un termine di novanta giorni per la presentazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti di cui all'art. 5.
2. Le licenze e le autorizzazioni sono rilasciate entro trenta giorni dal ricevimento della documentazione suddetta, qualora essa risulti regolare. Si applicano le disposizioni di cui al D.P.R. 26.04.92 n. 300 e al D.P.R. 09.05.94, n. 407.

Art. 17 - Durata e validità delle licenze e delle autorizzazioni

1. Le licenze e le autorizzazioni sono valide a tempo indeterminato purché il titolare conservi i requisiti previsti dalla legge e dal presente regolamento.
2. Al fine di accertare che il titolare conservi i requisiti previsti dalla legge e dal presente regolamento, tutte le licenze e le autorizzazioni sono sottoposte a controllo con una periodicità triennale. Ove sorgano ragionevoli dubbi sulla permanenza dei requisiti, rimane ferma la potestà di procedere in ogni tempo agli accertamenti d'ufficio necessari.
3. Il controllo è effettuato dal responsabile dell'U.O. (o suo delegato) attraverso accertamenti d'ufficio nonché mediante richiesta di esibizioni di documenti. Si applicano, nei casi consentiti, le disposizioni di cui al D.P.R. 445 del 28/12/2000.
4. L'eventuale documentazione, richiesta ai sensi del comma 2, deve essere trasmessa entro 30 giorni dalla sua richiesta.
5. La licenza e l'autorizzazione possono essere dichiarate decadute anche prima del suddetto termine di controllo nei casi previsti dalle leggi vigenti e dal presente regolamento.

Art. 18 - Inizio del servizio

1. Nel caso di assegnazione della licenza o autorizzazione o di acquisizione della stessa per atto tra vivi o "mortis causa", il titolare deve obbligatoriamente iniziare il servizio entro 1 mese dal rilascio del titolo o dal trasferimento del medesimo.
2. Detto termine può essere prorogato su motivata richiesta dell'intestatario, una sola volta per un ulteriore mese.

TITOLO VII - TRASFERIMENTO DELLE LICENZE O DELLE AUTORIZZAZIONI E SOSTITUZIONI ALLA GUIDA

Art. 19 - Trasferibilità per atto tra vivi

1. Il trasferimento di licenze per il servizio taxi o di autorizzazioni per il servizio di noleggio con conducente con autovettura su richiesta del titolare viene concesso dal Comune a persona da questi designata, purché in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legge e dal presente regolamento, quando il titolare medesimo si trovi in una delle seguenti condizioni:

- a) essere titolare di licenza o autorizzazione da almeno cinque anni;
- b) avere raggiunto il sessantesimo anno di età;
- c) essere divenuto permanentemente inabile o non idoneo al servizio per malattia, infortunio o per il ritiro definitivo dei titoli professionali.

2. L'inabilità o la non idoneità al servizio (di cui al precedente comma 1) deve essere dimostrata dal titolare, avvalendosi di apposito certificato medico delle autorità sanitarie competenti territorialmente: in tal caso, i titoli autorizzativi e i relativi contrassegni devono essere riconsegnati entro dieci giorni all'ufficio che li ha rilasciati; il trasferimento di licenza va richiesto entro sei mesi dall'accertamento dell'impedimento.

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

4. Il contratto di cessione deve essere registrato ed una copia depositata presso il competente ufficio comunale.

Art. 20 - Trasferibilità per causa di morte del titolare

1. In caso di morte del titolare la licenza o l'autorizzazione possono essere trasferite, secondo quanto previsto dalla legislazione di settore vigente e dal presente Regolamento.

2. Gli eredi appartenenti al nucleo familiare del titolare deceduto devono comunicare al competente ufficio comunale il decesso del titolare entro sessanta giorni dal verificarsi dell'evento.

La comunicazione deve altresì indicare:

- a) la volontà di uno degli eredi suddetti - in possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio - di subentrare nella titolarità della licenza o dell'autorizzazione. (In tal caso si rende sempre necessaria la presentazione della rinuncia scritta a subentrare nell'attività, da parte di tutti gli altri eredi aventi diritto);
- b) la volontà degli eredi suddetti di designare un soggetto non appartenente al nucleo familiare del titolare deceduto (purché iscritto nel ruolo dei conducenti di cui all'art. 10 della L.R. n. 22/96, sezione conducenti di veicoli adibiti al servizio di taxi e noleggio con conducente, effettuato con autovettura, presso la C.C.I.A.A. Verona, e in possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio) quale subentrante nella titolarità della licenza o dell'autorizzazione;
- c) la volontà degli eredi suddetti, se minori, di avvalersi della facoltà di farsi sostituire da persone in possesso di tutti i requisiti prescritti, fino al raggiungimento del ventiduesimo anno di età.

3. Il subentro di cui al precedente comma 2, lettere a – b) deve avvenire entro il termine massimo di due anni dalla data del decesso.

Nel caso previsto dal comma 2 - lettera c, gli eredi minori o non ancora ventiduenni possono farsi sostituire alla guida da persone iscritte nel ruolo ed in possesso dei requisiti prescritti fino al compimento del ventiduesimo anno di età, e non oltre.

4. Il mancato subentro e la mancata designazione nei termini di cui al precedente comma 2 vengono considerati come rinuncia al trasferimento della licenza o dell'autorizzazione, con conseguente decadenza del titolo.

5. I soggetti subentrati o i sostituti ai sensi del precedente comma 3 devono presentare al competente ufficio comunale la documentazione comprovante il possesso dei requisiti di cui all'art. 5 entro il termine di novanta giorni.

6. In ogni caso in cui gli eredi suddetti del titolare deceduto siano minori, qualsiasi determinazione dovrà uniformarsi alle decisioni del Giudice Tutelare.

Art. 21 - Sostituzione alla guida del taxi e dell'autovettura da noleggio

1. I titolari di licenza per l'esercizio del servizio di taxi e di autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura possono essere sostituiti alla guida da chiunque abbia i requisiti di professionalità e moralità richiesti dalla normativa vigente. Per i titolari di licenza taxi la sostituzione può avvenire nell'ambito orario del turno integrativo, ove previsto, o nell'orario del turno assegnato.
2. Come già riportato nel precedente art. 20 – comma 3 – parte seconda, gli eredi minori (o non ancora ventiduenni) del titolare di licenza per l'esercizio del servizio di taxi o di autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente possono farsi sostituire alla guida da persone iscritte presso la C.C.I.A.A. di Verona nel ruolo di cui all'art. 10 della L.R. n. 22/96, sezione conducenti di veicoli adibiti al servizio di taxi e noleggio con conducente, effettuato con autovettura, in possesso dei requisiti prescritti, fino al raggiungimento del ventiduesimo anno d'età.
3. I titolari di licenza per l'esercizio del servizio di taxi o di autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente di autovettura, in caso di malattia, invalidità o sospensione della patente, intervenute successivamente al rilascio della licenza o dell'autorizzazione, possono mantenere la titolarità della licenza o dell'autorizzazione, a condizione che siano sostituiti alla guida dei veicoli, per l'intero periodo di durata della malattia, dell'invalidità o della sospensione della patente, da persone in possesso dei requisiti professionali e morali previsti dalla normativa vigente.
4. Il rapporto di lavoro con il sostituto alla guida è regolato con un contratto di lavoro stipulato in base alle norme vigenti. Il rapporto con il sostituto alla guida può essere regolato anche con un contratto di gestione. Il titolare della licenza o dell'autorizzazione deve presentare comunicazione preventiva di sostituzione alla guida all'ufficio competente, in carta legale. La comunicazione deve contenere l'indicazione dei motivi della sostituzione tra quelli previsti dalla legislazione di settore vigente, la durata della sostituzione, il nominativo del sostituto, la dichiarazione concernente l'iscrizione al ruolo, il possesso dei requisiti prescritti e l'osservanza della disciplina dei contratti di lavoro o di gestione di cui al comma 3. L'amministrazione si riserva di effettuare le opportune verifiche e di adottare gli eventuali provvedimenti conseguenti. Copia della comunicazione deve essere conservata a bordo dell'autovettura ed esibita a richiesta degli organi di vigilanza.
5. Il titolare di autorizzazione di n.c.c., per l'esercizio del servizio può avvalersi di personale dipendente.

Art. 22 - Collaboratore familiare di titolare di licenza o autorizzazione

Nello svolgimento del servizio i titolari di licenza o di autorizzazione possono avvalersi della collaborazione di familiari, conformemente a quanto previsto dall'art. 230 bis del codice civile.

1. Il familiare deve prestare il lavoro in modo continuativo e prevalente nell'impresa familiare.
2. L'istituto fa capo ad un imprenditore, persona fisica: nei rapporti esterni le varie responsabilità competono al titolare e mai al collaboratore familiare che, pertanto, non acquista né la contitolarità dell'azienda né la qualità di coimprenditore.
3. E' limitato ad una cerchia ben determinata di familiari (coniuge, parenti entro il terzo grado, affini entro il secondo grado), di conseguenza si intende:
 - a) il coniuge;
 - b) i parenti entro il terzo grado;
 - c) gli affini entro il secondo grado;
5. Il riferimento alla famiglia non implica necessariamente la convivenza.
6. In conformità di quanto disposto, la richiesta di avvalersi della collaborazione di un familiare per l'esercizio del servizio di taxi o noleggio con conducente con autovettura può essere attivata trasmettendo all'ufficio comunale competente la seguente documentazione:
 - a) dichiarazione del collaboratore, resa ai sensi del D.P.R. 445 del 28/12/2000 (autocertificazione) in base al quale il proprio lavoro viene prestato in modo prevalente e continuativo nell'impresa familiare;
 - b) dichiarazione sostitutiva di certificazione di costituzione della impresa familiare presso la C.C.I.A.A.;
 - c) copia della patente, del certificato di abilitazione professionale e dichiarazione sostitutiva di certificazione di iscrizione nel ruolo dei conducenti istituito presso la C.C.I.A.A. di Verona;
 - d) copia posizione contributiva del collaboratore;
 - e) appendice al contratto d'assicurazione attestante che la Compagnia prende atto che l'autovettura è condotta anche dal collaboratore familiare.
 - f) Dichiarazione del collaboratore di essere in possesso del requisito dell'idoneità morale di cui all'articolo 6 del presente Regolamento.

7. Dopo la verifica dei documenti previsti e del possesso dei requisiti necessari, l'ufficio comunale competente rilascia apposito nullaosta e lo annota nella licenza o autorizzazione.
8. La sussistenza dell'impresa familiare è verificata annualmente e la mancanza o il venir meno di uno dei requisiti previsti comporta la revoca del nullaosta rilasciato dal Comune.

TITOLO VIII - OBBLIGHI, DIRITTI E DIVIETI DEI CONDUCENTI

Art. 23 - Obblighi dei conducenti

1. I conducenti degli autoveicoli adibiti a servizi disciplinati dal presente regolamento sono obbligati a:
- a) presentare e mantenere pulito e in perfetto stato di efficienza il mezzo;
 - b) seguire il percorso più breve ovvero quello più economico nel recarsi al luogo indicato o, comunque, quello convenuto, salvo specifica diversa richiesta da parte del cliente;
 - c) caricare e assicurare saldamente i bagagli dei viaggiatori a condizione che tale trasporto non deteriori l'autovettura; in tal caso gli esercenti il servizio taxi avranno diritto agli eventuali supplementi di tariffa deliberati dal Comune;
 - d) su richiesta del cliente entrare anche in strade private, delimitate da cancelli, a meno che l'accesso non sia ritenuto palesemente pericoloso;
 - e) applicare sul mezzo i contrassegni distintivi di riconoscimento;
 - f) compiere in ogni caso i servizi ordinati da agenti e funzionari della Forza Pubblica per motivi contingenti di pubblico interesse (soccorso, pubblica sicurezza), anche se precedentemente impegnati;
 - g) conservare sempre aggiornati nell'autovettura i documenti di circolazione e guida relativi nonché la licenza o l'autorizzazione comunale all'esercizio del servizio ed esibirli a richiesta degli agenti e dei funzionari della Forza Pubblica;
 - h) durante il servizio avere abbigliamento decoroso e comunque confacente al pubblico servizio prestato;
 - i) tenere comportamento corretto con il pubblico e con gli altri conducenti di autoveicoli dotati di licenza o autorizzazione;
 - l) al termine di ogni corsa visitare diligentemente l'interno dell'autovettura e, trovandovi qualsiasi oggetto dimenticato di cui non si possa dare immediata restituzione al proprietario, depositarlo entro il termine di ventiquattr'ore all'Ufficio della Polizia Locale del Comune di Bardolino;
 - m) trasportare i cani e gli animali domestici al seguito dei passeggeri, nei termini previsti dall'art. 169 comma 6 del D.L.vo n. 285/92, e trasportare gratuitamente i cani accompagnatori dei non vedenti;
 - n) comunicare il cambio di residenza entro il termine di trenta giorni dalla data di richiesta al Comune, documentandolo con copia di ricevuta appositamente rilasciata dal Comune, se titolare;
 - o) comunicare eventuali notificazioni delle Prefetture, relative a sospensioni della patente o ritiri della carta di circolazione, entro le ventiquattro ore successive alla notifica;
 - p) in caso di sequestro dell'autovettura, trasportare gli agenti operanti agli uffici di P.S. o di Polizia Urbana;
 - q) trasportare anche persone ammalate, purché chi richiede il servizio possa esibire un certificato medico da cui risulti in modo sicuro che l'ammalato non è affetto da malattie infettive e diffuse: in caso di successivo accertamento contrario, l'autovettura dovrà essere sottoposta a disinfezione secondo le modalità previste dalle norme vigenti in materia;
 - r) dare immediata comunicazione scritta all'ufficio comunale competente in caso di sinistro.

Art. 24 - Obblighi specifici per l'esercente il servizio taxi

1. Oltre agli obblighi di cui all'art. 23, l'esercente il servizio taxi è tenuto a:
- a) aderire ad ogni richiesta di trasporto da parte del primo richiedente, da effettuarsi in ambito comunale, entro il numero consentito dall'omologazione dell'autovettura, purché non sia già impegnato o si trovi in procinto di terminare il servizio, il che deve risultare da apposita segnalazione di "fuori servizio";
 - b) avere il segnale "taxi" illuminato nelle ore notturne, quando l'autovettura si trova fuori dalle piazzole di sosta ed è disponibile;
 - c) durante il servizio e nei luoghi adibiti alla sosta essere a disposizione del pubblico in prossimità della propria autovettura e comunque in grado di rispondere tempestivamente alle chiamate;
 - d) richiedere solo il pagamento dell'importo visualizzato sul tassametro e degli eventuali supplementi previsti dalle tariffe approvate dal Comune, dandone preventiva comunicazione al cliente e fornendo i chiarimenti richiesti e rilasciare all'utente la ricevuta di pagamento comprensiva dei seguenti dati: identificazione del taxi, data e orario della corsa, percorso effettuato ed importo pagato;
 - e) curare che il tassametro sia regolarmente funzionante e presenti la tariffa vigente;
 - f) rispettare i turni di servizio assegnati e gli orari prescelti;
 - g) comunicare al cliente in modo esplicito ed immediato l'eventuale passaggio dalla zona a tariffa urbana a quella a tariffa extraurbana e viceversa.

Art. 25 - Obblighi specifici per l'esercente il servizio di noleggio con conducente

1. Oltre agli obblighi di cui all'art. 23, l'esercente il servizio di noleggio con conducente con autovettura ha l'obbligo di:

- a) rispettare i termini pattuiti per la prestazione del servizio (ora e luogo convenuti) salvo cause di forza maggiore documentate e accertate dal competente ufficio comunale;
- b) comunicare entro quindici giorni all'ufficio comunale competente l'eventuale variazione dell'indirizzo della rimessa, facendone curare la relativa annotazione sull'autorizzazione;
- c) curare la regolarità del servizio e comunicare per iscritto, entro 48 ore, al competente ufficio comunale ogni eventuale sospensione del servizio stesso e il relativo periodo;
- c) effettuare le prenotazioni di trasporto presso la rimessa o la sede, anche mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici;
- d) effettuare l'inizio ed il termine di ogni singolo servizio di noleggio con conducente presso le rimesse di cui all'articolo 3, comma 3, della legge n. 21/1992, con ritorno alle stesse. L'inizio di un nuovo servizio può avvenire senza il rientro in rimessa, quando sul foglio di servizio sono registrate, sin dalla partenza dalla rimessa, più prenotazioni di servizio oltre la prima, con partenza o destinazione all'interno della provincia o dell'area metropolitana in cui ricade il territorio del comune che ha rilasciato l'autorizzazione. Il prelevamento e l'arrivo a destinazione dell'utente possono avvenire anche al di fuori della provincia o dell'area metropolitana in cui ricade il territorio del comune che ha rilasciato l'autorizzazione.
- e) il conducente deve effettuare la compilazione e tenuta di un foglio di servizio in formato elettronico, le cui specifiche sono stabilite dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti con proprio decreto, adottato di concerto con il Ministero dell'interno. Fino all'adozione del decreto di cui alla presente lettera, il foglio di servizio elettronico è sostituito da una versione cartacea dello stesso, caratterizzata da numerazione progressiva delle singole pagine da compilare, avente i medesimi contenuti previsti per quello in formato elettronico, e da tenere in originale a bordo del veicolo per un periodo non inferiore a quindici giorni, per essere esibito agli organi di controllo, con copia conforme depositata in rimessa.

Art. 26 - Diritti dei conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio

1. I conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio, durante l'espletamento del servizio hanno i seguenti diritti:

- a) essere tempestivamente informati dal Comune di tutte le variazioni della toponomastica cittadina;
- b) richiedere al cliente un anticipo non superiore al 50% dell'importo presunto o pattuito, in caso di servizio comportante una spesa rilevante;
- c) rifiutare il trasporto di animali, fatto salvo quanto disposto dall'art. 23 lettera – m – del presente regolamento.

2. In particolare il taxista ha diritto di:

- a) rifiutare la corsa al cliente che non si presenti in stato di decenza o decoro, ovvero che si trovi in stato di evidente alterazione;
- b) rifiutare la corsa a persona riconosciuta che, in occasione di precedenti servizi, abbia arrecato danno all'autovettura o sia risultato insolubile.

3. L'avvalersi delle facoltà di cui al precedente comma 2 comporta motivata nota informativa indirizzata all'ufficio comunale competente.

Art. 27 - Divieti per i conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio

1. Ai conducenti di taxi e autovetture in servizio di noleggio è vietato:

- a) fermare l'autovettura e interrompere il servizio se non a richiesta dei passeggeri oppure in casi di accertata forza maggiore o di evidente pericolo;
- b) deviare di loro iniziativa e senza il consenso dei passeggeri dal percorso eventualmente stabilito all'atto della definizione del servizio;
- c) far salire sull'autovettura, anche durante i periodi di sosta, persone estranee a quelle che hanno richiesto il servizio;
- d) fumare all'interno dell'abitacolo e mangiare durante la corsa;
- e) chiedere compensi aggiuntivi a quelli autorizzati o pattuiti;

- f) togliere ovvero occultare segni distintivi di riconoscimento dell'autovettura;
- g) ostacolare l'opera degli addetti al servizio di pulizia del suolo e delle aree pubbliche;
- h) esporre messaggi pubblicitari in difformità dalle norme fissate dai regolamenti comunali in materia, fatto salvo quanto disposto dal D.L.vo n. 285/92 e relativo regolamento di attuazione D.P.R. n. 495/92;
- i) usare verso i clienti e i colleghi modi e maniere scorretti o comunque non consoni al pubblico servizio espletato;
- l) fuori servizio, usufruire delle agevolazioni previste dalle normative per i servizi pubblici non di linea;
- m) trasportare animali di loro proprietà;
- n) consentire la conduzione dell'autovettura a persona estranea anche se munita di patente idonea, durante l'esercizio del servizio;
- o) applicare sull'autovettura strumentazione non prevista dal presente regolamento, salvo apposita autorizzazione scritta rilasciata dall'ufficio comunale competente.

Art. 28 - Divieti specifici per l'esercente il servizio taxi

1. Oltre ai divieti di cui all'art. 27, per l'esercente il servizio taxi è vietato :
 - a) mangiare durante la sosta all'interno dell'autovettura;
 - b) adibire l'autovettura a vendita ambulante di merci;
 - c) effettuare il trasporto di passeggeri con il segnale "VETTURA LIBERA";
 - d) provvedere alla pulizia, riparazione e verniciatura dei veicoli nelle piazzole di sosta;
 - e) accettare prenotazioni per lo svolgimento di un servizio da effettuarsi in tempi differiti;
 - f) sollecitare l'utilizzo della propria autovettura da parte dei clienti, senza esplicita richiesta da parte di costoro;
 - g) prelevare la clientela all'esterno del territorio comunale senza iniziare il servizio all'interno del territorio stesso.

Art. 29 - Divieti specifici per l'esercente il servizio di noleggio autovettura con conducente

1. Oltre ai divieti di cui all'art. 27, all'esercente il servizio di noleggio autovettura con conducente è vietato stazionare sul suolo pubblico. E' in ogni caso consentita la fermata su suolo pubblico durante l'attesa del cliente che ha effettuato la prenotazione del servizio e nel corso dell'effettiva prestazione del servizio stesso.

TITOLO IX - CARATTERISTICHE, CONTRASSEGNI IDENTIFICATIVI E STRUMENTAZIONI DELLE AUTOVETTURE DA ADIBIRE AL SERVIZIO TAXI E NOLEGGIO CON CONDUCENTE

Art. 30 - Caratteristiche, contrassegni identificativi e strumentazioni delle autovetture

1. Le autovetture adibite al servizio taxi e noleggio con conducente devono possedere le seguenti caratteristiche:

- a) avere tutti gli strumenti e i dispositivi prescritti dalle norme che disciplinano la circolazione stradale;
- b) essere in regola con la documentazione prevista dalla legislazione vigente;
- c) essere conformi alle normative in vigore relativamente alle emissioni inquinanti oppure essere alimentate con metano o GPL. Viene fatta eccezione per quelle vetture adibite a servizio di noleggio con conducente che sono immatricolate come autovetture d'epoca o d'interesse storico e collezionistico; annualmente, in sede di verifica delle tariffe, il Comune stabilisce eventuali standard sulle emissioni inquinanti superiori a quelli precedentemente previsti.
- d) avere idonea agibilità e almeno tre porte;
- e) avere un bagagliaio capace di contenere almeno tre valigie;
- f) essere collaudate per non meno di quattro posti.

2. In caso di rilascio di nuove licenze o di sostituzione dei veicoli, i veicoli dovranno essere a basso impatto ambientale ed, in caso di nuove licenze, i veicoli dovranno essere attrezzati per il trasporto di utenti disabili gravi con obbligo di incarozzamento.

Art. 31 – Caratteristiche specifiche per le autovettura adibite al servizio taxi

1. Oltre alle caratteristiche di cui all'art. 30, le autovettura adibite al servizio taxi devono:

- a) essere dotate di tassametro con le caratteristiche di cui all'art. 33 del presente regolamento;
- b) avere a bordo il tariffario a disposizione della clientela, esposto in modo ben visibile: esso deve essere collocato nel retro del sedile anteriore destro e nel cruscotto, unitamente al contrassegno indicante il numero della licenza;
- c) recare negli sportelli anteriori un contrassegno indicante il numero della licenza, lo stemma, il nome del Comune e la scritta in colore nero "servizio pubblico";
- d) recare sul tetto un apposito segnale illuminabile con la dicitura "taxi";
- e) se collegato a un ponte radio, recare ben visibile sui parafranghi anteriori il contrassegno di riconoscimento approvato dal Comune;
- f) recare su entrambe le fiancate la scritta o lo stemma identificativo dell'eventuale organismo di appartenenza, con dimensione massima per ciascuna fiancata pari a 875 centimetri quadrati.
- g) Essere dotato di contachilometri con numerazione parziale azzerabile.

Art. 32 - Caratteristiche specifiche per le autovetture adibite al servizio di noleggio con conducente

1. Oltre alle caratteristiche di cui all'art. 30, le autovetture adibite al servizio di noleggio con conducente devono:

- a) presentare uno schema di colorazione diverso da quello obbligatorio per il servizio taxi. La colorazione deve essere tale da non ingenerare nell'utente alcuna possibilità di confondere la vettura adibita a servizio di noleggio con conducente con una vettura adibita a servizio di taxi;
- b) recare all'interno del parabrezza anteriore e sul lunotto posteriore un contrassegno con la scritta "noleggio"; nella parte posteriore una targa metallica inamovibile, recante la dicitura "N.C.C." ; lo stemma comunale; il numero dell'autorizzazione. La forma dei contrassegni previsti dalla legislazione vigente è individuata in allegato al presente Regolamento **ALL. SUB A**).
- c) essere dotato di contachilometri con numerazione parziale azzerabile.

2. E' vietata l'installazione a bordo di strumentazioni anche amovibili finalizzate allo smistamento indifferenziato su piazza delle richieste di servizi degli utenti.

3. A bordo delle autovetture adibite a noleggio con conducente è vietata anche l'installazione di strumentazione quali tassametri, apparecchi cronochilometrici o qualsiasi altra apparecchiatura atta ad indicare importo e/o tariffe. Inoltre sui veicoli adibiti a N.C.C. non è possibile apporre scritte adesive od esporre insegne anche amovibili, che utilizzino il termine taxi.

Art. 33 - Tassametro per il servizio taxi

1. Il tipo di tassametro, approvato dal competente ufficio comunale, deve avere le seguenti caratteristiche tecniche:
 - a) funzionare a base multipla (tempo e percorso) per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano (il funzionamento a base multipla deve essere comandato da un congegno a orologeria che si attivi azionando il tassametro per l'inserimento di relativa tariffa);
 - b) essere programmato in modo che il passaggio alla tariffa extraurbana (con ritorno a vuoto) non consenta l'inserimento di altre tariffe;
 - c) indicare l'esatto importo in euro.
2. Il tassametro deve essere omologato e collocato internamente alla vettura in modo tale che l'autista e il cliente possano leggere chiaramente le indicazioni in esso contenute.
3. Il tassametro è sottoposto a verifica da parte del competente ufficio comunale per accertare il rispetto delle caratteristiche tecniche (comma 1); della collocazione di cui al comma 2 e della corretta taratura tariffaria; a seguito di tale verifica il tassametro è sottoposto a piombatura.
4. Tutte le modifiche aventi effetto sul tassametro obbligano all'adeguamento dello stesso e alla verifica di cui al comma 3.
5. Il tassametro deve altresì:
 - a) essere posto in azione solo al momento in cui l'autovettura viene impegnata in servizio, e bloccato non appena l'autovettura sia giunta a destinazione o licenziata dal cliente;
 - b) indicare gli eventuali supplementi stabiliti dalla tariffa.
6. Non possono essere tenuti in esercizio tassametri imperfetti o comunque alterati.
7. In caso di avaria del tassametro, il taxista deve sospendere immediatamente il servizio. Qualora l'avaria avvenga durante una corsa, egli deve informare immediatamente il passeggero e condurlo a destinazione solo su espressa richiesta, riscuotendo in tal caso l'importo della corsa in base all'approssimativo percorso chilometrico eseguito e alla durata del servizio calcolato sulla tariffa vigente.
8. Il taxista è tenuto a dare comunicazione all'ufficio comunale competente di qualsiasi eventualità che richieda la spiombatura del tassametro; in tal caso si provvederà nuovamente ai sensi del precedente comma 3.
- 9 Il taxista è tenuto inoltre a notificare all'ufficio comunale anzidetto ogni eventuale modificazione dei pneumatici delle ruote motrici della vettura con altri di misura diversa, nel qual caso si dovrà procedere a tarare il tassametro in base alle nuove misure.

Art. 34 - Controlli sui veicoli

1. Fatta salva la verifica tecnica di competenza degli organi della M.C.T.C., gli autoveicoli adibiti al servizio taxi e noleggio con conducente, prima dell'immissione in servizio, e successivamente quando se ne presenti l'esigenza, sono sottoposti a controllo da parte del competente ufficio comunale, onde accertare in particolare l'esistenza delle caratteristiche previste dagli artt. 30, 31, 32 e 33 del presente regolamento. Il competente ufficio comunale, per il controllo può avvalersi della Polizia Locale.
2. Il titolare dell'autovettura sottoposta a controllo, che sia riscontrata priva in tutto o in parte delle caratteristiche previste dal presente regolamento, deve provvedere nel termine indicato dall'ufficio comunale, di cui al precedente comma 1, a introdurre o ripristinare le condizioni atte al riconoscimento d'idoneità del mezzo. Il termine deve risultare congruo, tenuto conto delle tipologie di prescrizioni utili per ottenere l'attestazione di idoneità del mezzo. Trascorso inutilmente detto termine, fatte salve cause di forza maggiore debitamente comunicate e accertate, l'Autorità competente provvede alla revoca della licenza o autorizzazione.
3. I titolari di licenza o autorizzazione hanno l'obbligo di presentarsi al controllo nel luogo e orario indicati, salvo casi di forza maggiore documentati e accertati da parte dell'ufficio comunale competente.
4. In caso di regolarità della verifica, l'ufficio comunale competente provvede a rilasciare apposita attestazione d'idoneità della vettura.

Art. 35 - Avaria dell'autovettura

1. Qualora per avaria dell'autovettura o altre cause di forza maggiore la corsa o il servizio debbano essere interrotti, il cliente ha diritto di corrispondere solo l'importo maturato al verificarsi dell'evento.
2. Il conducente deve comunque adoperarsi per evitare al cliente ogni ulteriore possibile danno o disagio.

Art. 36 – Acquisizione della corsa

1. La corsa può essere acquisita:

- a) negli stalli di sosta all'uopo individuati, nel rispetto dell'ordine di arrivo dei veicoli adibiti al servizio;
- b) al di fuori degli stalli 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) al di fuori di tali aree, anche mediante sistemi di chiamata diretta ovvero telefono cellulare, sistemi di radiotaxi o numero unico gestito mediante piattaforma informatica o colonnina telefonica ovvero, ancora, mediante sistemi innovativi, competitivi e aperti di interconnessione, offerti dal progresso tecnologico, tra utenti e titolari di licenza taxi.

2. Con riferimento a quanto indicato al precedente comma 1, lettera c), è vietata ogni clausola di esclusiva eventualmente contenuta negli atti che disciplinano i rapporti tra gli operatori di radiotaxi ed i tassisti aderenti, nella misura in cui tali atti dovessero vincolare il tassista a destinare tutta la propria capacità operativa, in termini di corse per turno, ad un singolo radiotaxi. Il taxista è pertanto libero di utilizzare tutti i canali che ritenga opportuni al fine di acquisire le corse, senza limitazioni e/o vincoli imposti dal Comune e/o dagli organismi che erogano il servizio di radio taxi.

TITOLO X - MODALITA' PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Art. 37 - Posteggi di stazionamento taxi

1. Lo stazionamento delle autovetture taxi avviene in luogo pubblico, in aree (piazzole) appositamente predisposte nelle località indicate dalla Giunta Comunale con specifico provvedimento: spettano esclusivamente al Comune l'allestimento e la manutenzione delle piazzole, ai sensi degli artt. 6, 7 e 37 del D.L.vo n. 285/92.
2. I taxisti devono prendere posto con la vettura nelle piazzole secondo l'ordine di arrivo. La partenza per effettuare il servizio avviene con il medesimo ordine.
3. E' facoltà dell'Autorità competente l'interdizione dall'uso delle suddette piazzole quando lo ritenga necessario, nonché l'eventuale spostamento in altra area, per motivi di interesse pubblico.
4. Quando il taxi è libero, è consentito l'accesso al servizio taxi fuori dai luoghi di stazionamento, con richiesta a vista durante la corsa o con qualsiasi altro mezzo di comunicazione, per l'immediata prestazione.
5. E' vietato caricare l'utenza in prossimità dei posteggi taxi qualora nello stesso si trovino altri taxi o altri clienti in attesa.

Art. 38 - Turni e orari del servizio taxi

1. Il servizio taxi è regolato da turni e orari stabiliti dal Sindaco con apposita ordinanza. Spetta all'ufficio comunale competente il controllo sulla rispondenza dei turni e degli orari di servizio alle esigenze della clientela, nonché l'organizzazione del servizio stesso.
2. I taxisti sono tenuti a osservare scrupolosamente i turni e gli orari di servizio loro assegnati. I turni di servizio sono suddivisi in gruppi e orari. E' obbligatorio il riposo tra il termine di un turno e l'inizio del successivo, per un periodo che non può essere inferiore a sei ore.
3. Il taxista deve esporre, in maniera visibile dall'esterno della vettura, la scheda mensile rilasciata dal Comune, dove devono essere riportati:
 - a) il turno di servizio prescelto;
 - b) l'orario di servizio prescelto nella giornata.
4. Il taxista deve altresì conservare le schede mensili di cui al comma 3, al fine di eventuali controlli da parte dell'autorità competente.
5. Il contrassegno distintivo del turno dovrà essere posto sul lunotto posteriore del taxi, in alto a destra.
6. Per motivi di salute o gravi situazioni familiari possono essere concessi turni speciali, dietro richiesta supportata da apposita certificazione.
7. Gli organismi economici (cooperative, consorzi, etc.) possono cambiare le modalità di effettuazione del servizio in caso di emergenza dovuta a neve, calamità naturali, eventi gravi e imprevedibili. Le condizioni e modalità di attivazione del servizio di emergenza sono oggetto di apposito accordo e possono consistere, in particolare, in:
 - a) prolungamento dell'orario;
 - b) soppressione del turno di riposo o entrambe le disposizioni.
8. La scelta fra le diverse modalità di cui al comma 7 deve essere concertata fra gli organismi economici, vale per tutti i taxista ed è facoltativa. Qualora l'emergenza possa essere affrontata dall'ufficio comunale competente, spetterà a quest'ultimo la scelta del tipo di emergenza da attivare.
9. Possono essere esentati dal turno notturno i taxisti che abbiano compiuto i 60 anni di età o che abbiano maturato i 30 anni di anzianità di servizio e le donne.

Art. 39 - Stazionamento delle autovetture in servizio di noleggio con conducente

1. Lo stazionamento delle autovetture in servizio di noleggio con conducente avviene all'interno delle rispettive rimesse, presso le quali i veicoli sostano e sono a disposizione della clientela.

Art. 40 - Trasporto di soggetti portatori di handicap

1. I servizi di taxi e noleggio con conducente sono accessibili a tutti i soggetti portatori di handicap. I titolari delle licenze e autorizzazioni hanno l'obbligo di prestare il servizio e assicurare la necessaria assistenza per

l'accesso agli autoveicoli. Il trasporto delle carrozzine e di altri supporti necessari alla mobilità dei portatori di handicap è effettuato gratuitamente.

2. Il Comune, fermo restando l'attuazione di interventi di riorganizzazione complessiva del servizio di trasporto per persone disabili, consente nell'ambito delle licenze e autorizzazioni rilasciate agli organismi economici esercenti, il trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità, adattando i suddetti veicoli per il trasporto di disabili in carrozzina.

3. I veicoli appositamente attrezzati per il trasporto di soggetti portatori di handicap devono esporre in corrispondenza della relativa porta d'accesso il simbolo di accessibilità previsto dall'art. 2 del D.P.R. 24.07.96, n. 503.

Art. 41 - Tariffe

1. Le tariffe del servizio taxi, a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano, nonché i relativi supplementi, sono stabiliti dal Comune che terrà presenti i costi d'esercizio (remunerazione dell'attività lavorativa degli addetti, spese assicurative, di trazione, di manutenzione, ammortamento) ed eventuali disposizioni regionali o provinciali di coordinamento emanate in materia. Le tariffe taxi sono sottoposte a verifica annuale e possono essere modificate in misura comunque non superiore alla variazione annuale dell'indice ISTAT, con delibera della Giunta Comunale. Con la medesima deliberazione vengono individuate, nell'ambito del territorio comunale, le zone urbane in cui applicare la tariffa a base multipla nonché le zone extraurbane in cui applicare la tariffa a base chilometrica. Possono essere previsti supplementi tariffari per i servizi notturni (dalle ore 22 alle ore 6 del mattino successivo) e per i servizi festivi, non cumulabili tra loro. Sono altresì stabilite le tariffe per il trasporto di bagagli ed animali al seguito dei passeggeri, con obbligo per il conducente di trasportare gratuitamente cani guida per ciechi. Le tariffe devono essere comunicate alla Provincia e alla Camera di Commercio così come previsto dall'art. 8, comma 2, della LR n. 22/996.

2. Le tariffe del servizio di noleggio con autovettura con conducente sono determinate dalla libera contrattazione delle parti, in base ai criteri determinati dalla legislazione di settore vigente.

3. All'importo finale del tassometro per le corse richieste da anziani ultrasessantenni, e da disabili, viene applicato lo sconto tariffario pari al 20%.

4. Le tariffe per percorsi prestabiliti vengono predeterminate.

5. Il tariffario, inclusivo di tutte le componenti del sistema tariffario vigente e delle principali condizioni di trasporto, tradotto almeno in lingua inglese, dovrà essere esposto nelle autovetture taxi e pubblicato sul sito web istituzionale del Comune e nei punti di maggiore affluenza turistica (es. ufficio d'Informazione ed Accoglienza Turistica).

5. Nel tariffario dovrà essere indicata la casella di posta elettronica ed il numero di telefono dell'Ufficio SUAP, cui indirizzare reclami ai sensi dell'art. 51 del presente Regolamento.

Art. 42 - Ferie, assenze, aspettativa

1. Ogni titolare di licenza o autorizzazione ha diritto a un congedo annuale di giorni trenta, da usufruire anche in periodi frazionati. Ove il periodo di ferie sia di durata superiore a quindici giorni continuativi, l'interessato deve darne comunicazione scritta con anticipo di almeno quindici giorni all'ufficio comunale competente, che può rinviarne la fruizione con provvedimento motivato, qualora riscontri che la stessa determini carenza di servizio.

2. Per il servizio taxi, ogni assenza anche di un solo giorno, sia essa a titolo di ferie o per qualsiasi altro motivo, deve essere comunicata entro le ventiquattr'ore dal suo inizio agli organismi economici di appartenenza, i quali provvederanno a darne comunicazione all'ufficio comunale competente entro il giorno dieci del mese successivo: per i taxisti non associati tale comunicazione entro le ventiquattro ore, deve essere data direttamente all'ufficio competente.

3. Ogni cinque anni può venire concessa un'aspettativa della durata massima di dodici mesi, da utilizzarsi complessivamente in non più di due periodi. Al fine della cessione della licenza comunale al servizio taxi o dell'autorizzazione al servizio di noleggio con conducente con autovettura, il periodo di aspettativa viene considerato come attività continuativa.

La richiesta di aspettativa deve essere motivata e documentata.

Art. 43 - Servizi con caratteristiche particolari

1. I titolari di licenza o autorizzazione possono convenzionarsi con soggetti terzi (ad es. Comuni, per il servizio di trasporto scolastico, aziende esercenti trasporto pubblico di linea, operatori economici, loro categorie, associazioni, etc.) per ripartire il costo del servizio offerto tra detti soggetti e i clienti. La convenzione definisce l'entità dei riparti e le modalità di riscossione delle quote. Il costo del servizio taxi resta definito in ogni caso dal tassametro.
2. Il contenuto delle convenzioni di cui al comma precedente non può in nessun caso contravvenire alle disposizioni della legislazione di settore vigente e del vigente Regolamento. In particolare per quanto riguarda le caratteristiche specifiche dei servizi.
3. Copia di tali convenzioni sarà inviata al Comune che dovrà adottare necessari provvedimenti in caso di contrasto con le norme vigenti.
4. I titolari di licenza o autorizzazione devono altresì attrezzarsi per accettare il pagamento dai clienti con carta di credito, bancomat e simili.

Art. 44 - Taxi collettivo

1. Il servizio taxi collettivo viene offerto al pubblico in modo indifferenziato su percorsi urbani flessibili, per soddisfare le esigenze di più clienti singoli o in gruppi, anche con origini e destinazioni distinte.
2. Il servizio può essere attivato in aree o su percorsi determinati e in occasioni particolari definite dal Comune.
3. La prestazione del servizio taxi collettivo è obbligatoria in ambito comunale.
4. La tariffa è determinata dal Comune.

Art. 45 - Vigilanza

1. La vigilanza sul rispetto delle disposizioni di legge e del presente regolamento compete al Comune, alla Provincia e alla Regione, nell'ambito delle rispettive competenze.

TITOLO XI - ILLECITI E SANZIONI

Art. 46 - Sanzioni

1. Tutte le violazioni al presente regolamento che non trovino la loro sanzione nel Codice della Strada, nel Codice Penale o in altre leggi speciali sono punite con le sanzioni amministrative pecuniarie e accessorie previste dalla normativa di settore e dalla normativa sull'ordinamento degli enti locali (legge n. 21/1992 art. 11 bis, L.R. 22/96 art. 20 e 24 e D. Lgs. N. 267/2000 art. 7-bis).

Art. 47 - Sanzioni amministrative pecuniarie

1. Ferma restando l'applicazione:

- delle sanzioni penali ove il fatto costituisca reato,
- delle sanzioni di cui agli artt. 85 e 86 del D.Lgs. n. 285/92,
- delle sanzioni di cui all'art. 24 della L.R. n. 22/96,

per le violazioni del presente regolamento, si applica, ai sensi dell'art. 7 bis del D.Lgs. 267/2000, la sanzione amministrativa da € 25,00 ad € 500,00, secondo i principi e le procedure di cui alla L. n. 689/81. Laddove intervenisse una modifica dell'art. 7 bis del D.Lgs. n. 267/2000, si applicheranno le nuove sanzioni ivi previste.

Art. 48 - Sospensione e revoca della licenza o autorizzazione

1. L'autorizzazione e la licenza possono essere temporaneamente sospese o revocate se il titolare:

- a) non adempie agli obblighi stabiliti nel provvedimento di licenza o autorizzazione;
- b) non ottempera alle direttive e prescrizioni emanate dagli Enti competenti in materia di trasporto pubblico non di linea;
- c) contravviene alle disposizioni di leggi e regolamenti in materia;
- d) sostituisce altri o si fa sostituire abusivamente nel servizio;
- e) non inizia il servizio entro il termine stabilito dall'autorizzazione o licenza;
- f) interrompe il servizio senza giustificato motivo;
- g) non applica le tariffe in vigore;
- h) esercita una qualsiasi altra attività retribuita alle dipendenze di terzi, pur essendo taxista titolare;
- i) contravviene all'obbligatorietà della prestazione del servizio di taxi.

2. Verificatosi uno dei casi di cui al comma precedente, il Comune notifica all'interessato, entro il termine di novanta giorni dalla data della violazione, il verbale di accertamento della violazione stessa, fissando il termine di trenta giorni per la presentazione delle deduzioni.

3. Il Comune, qualora ritenga fondato l'accertamento, fissa le sanzioni da comminare all'autore della violazione.

4. La sospensione della licenza o dell'autorizzazione è data per un minimo di sette giorni e un massimo di sei mesi; la revoca è disposta in caso di infrazione grave o di recidiva reiterata.

5. E' facoltà del Comune sospendere l'autorizzazione, dopo il rinvio a giudizio, durante il corso di procedimento penale per gli specifici reati previsti all'art. 6 del presente regolamento.

6. Nel periodo di sospensione della licenza o dell'autorizzazione essa deve essere riconsegnata all'ufficio comunale competente, che dispone il fermo dell'autovettura con relativa rilevazione chilometrica da effettuarsi sia all'inizio sia alla fine del periodo di sospensione.

7. La revoca o la sospensione della licenza o autorizzazione viene comunicata al competente Dipartimento Trasporti Terrestri (ex M.C.T.C.) .

8. Contro il provvedimento di sospensione/revoca della licenza o autorizzazione l'interessato può ricorrere, entro trenta giorni dalla notifica, al Presidente della Provincia, il quale decide nei successivi novanta giorni, decorsi i quali il ricorso si intende respinto.

9. Il soggetto che sia incorso nella revoca non può ottenere una nuova autorizzazione o licenza se non sia trascorso un periodo di due anni dalla data del provvedimento di revoca.

Art. 49 - Decadenza della licenza o autorizzazione

1. La perdita di uno dei requisiti prescritti dalla legge o dal presente regolamento per il rilascio della licenza o dell'autorizzazione comporta la decadenza di diritto dei relativi provvedimenti.
2. L'Autorità competente dispone la decadenza della licenza o dell'autorizzazione nei seguenti casi:
 - a) esplicita dichiarazione scritta di rinuncia da parte del titolare;
 - b) quando, dopo la morte del titolare, gli eredi a ciò legittimati non abbiano iniziato il servizio, o non abbiano provveduto a cedere il titolo nei termini di cui all'art. 20 del presente regolamento;
 - c) dopo alienazione del mezzo senza che lo stesso sia stato sostituito entro novanta giorni;
 - d) mancato o ingiustificato esercizio del servizio per un periodo superiore a sessanta giorni;
 - e) quando il titolare venga a trovarsi in una delle condizioni di impedimento di cui agli art. 20 e 21 del presente regolamento e non venga richiesto al Comune il trasferimento del titolo nei termini indicati dagli stessi art. 20 e 21.
3. La decadenza viene comunicata al competente Dipartimento Trasporti Terrestri per l'adozione dei rispettivi provvedimenti relativi alla carta di circolazione e per conoscenza alla Provincia di Verona.

Art. 50 - Conseguenze della sospensione, revoca, rinuncia o decadenza

1. In tutti i casi di sospensione, revoca, rinuncia o decadenza della licenza o autorizzazione nessun indennizzo è dovuto dal Comune al titolare o ai suoi aventi causa, come nessun rimborso spetta per tasse e tributi già corrisposti.

TITOLO XII - RECLAMI - QUALITA' DEL SERVIZIO

Art. 51 - Reclami

1. I clienti possono segnalare eventuali reclami circa il servizio prestato, utilizzando appositi moduli a ricalco, su schema predisposto dal Comune. Il reclamo può essere presentato alla casella di posta elettronica o al numero di telefono dell'Ufficio SUAP, da riportarsi sul tariffario.
2. I moduli sono consegnati al titolare della licenza o dell'autorizzazione raggruppati in fascicoli, convalidati dal Comune, e devono essere tenuti a bordo di ciascuna autovettura e presso la sede o la rimessa del titolare dell'autorizzazione.
3. Ciascun modulo conservato a bordo porta stampigliato il numero della licenza o dell'autorizzazione rilasciata al titolare.
4. L'originale del modulo va consegnato al Comune attraverso il servizio postale oppure può essere depositato all'ufficio dei Vigili Urbani.
5. Il Comune entro trenta giorni dalla ricezione, valutato il reclamo e sentito il titolare della licenza o dell'autorizzazione interessato, provvede, se del caso, all'applicazione delle sanzioni previste, dandone comunicazione scritta al reclamante.
6. Un estratto delle norme contenute nel presente articolo deve essere riprodotto nella tabella delle tariffe ed essere esposto a bordo dell'autovettura e presso la sede o rimessa del vettore.

Art. 52 - Carta della mobilità - servizi del settore trasporti - taxi e noleggio con conducente con autovettura

1. In applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), ai fini del monitoraggio della qualità del servizio taxi e noleggio con conducente con autovettura e del rapporto tra livello di servizio standard e livello di servizio effettivo o percepito, il Comune e la Provincia attiveranno periodicamente apposite rilevazioni presso i soggetti esercenti il servizio, e sondaggi di soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) presso la clientela tramite questionario concordato con le organizzazioni di categoria, per quantificare gli elementi indicatori della qualità secondo lo schema di massima ALLEGATO SUB B.
2. A tal fine, i soggetti esercenti sono tenuti a fornire al Comune e alla Provincia tutti i dati in loro possesso per le suddette valutazioni nonché a collaborare con il Comune e la Provincia per la realizzazione dei necessari sondaggi presso la clientela per la valutazione della percezione circa la qualità del servizio utilizzato.
3. In accordo con le organizzazioni di categoria e con le associazioni degli utenti, il Comune e la Provincia provvederanno alla periodica definizione degli obiettivi di qualità del servizio (livello di servizio standard) e alla comparazione con il livello di servizio misurato o percepito, pubblicizzando adeguatamente i risultati.
4. Peraltro, al fine di un miglioramento della qualità del servizio offerto, il Comune promuove l'adozione da parte delle organizzazioni di categoria del settore di una carta dei servizi aggiornata ed applicata a partire dal 2020 che dovrà ispirarsi ai principi dell'uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

TITOLO XIII - NORME FINALI E TRANSITORIE

Art. 53 - Norma finale

1. L'Ufficio del Comune di Bardolino preposto alla materia è: l'Ufficio Commercio.
2. Per quanto non espressamente contemplato nel presente regolamento, si applicano le disposizioni di legge e di regolamento applicabili alla materia.

Art. 54 - Abrogazione di precedenti disposizioni

1. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento sono abrogati i regolamenti in materia precedentemente emanati.
2. Sono altresì abrogate tutte le disposizioni contenute in altri regolamenti o ordinanze comunali che siano in contrasto o incompatibili con quelle comprese nel presente regolamento.

Art. 55 - Esecutività del Regolamento

1. Il presente Regolamento diverrà esecutivo a seguito dell'approvazione da parte dell'Amministrazione Provinciale e a norma dell'attuale legislazione.

ALLEGATO "A" AL REGOLAMENTO:

Forma dei contrassegni previsti dalla legislazione vigente



ALLEGATO “B” AL REGOLAMENTO:

Carta dei Servizi – Servizio taxi e noleggio con autovettura con conducente

Fattore –base	Indicatore	Unità di misura	Misura
Sicurezza del viaggio	Incidentalità	n. incidenti/km	Rilev.
	Vetustà	% auto < 4 anni	Rilev.
	Dispositivi aggiuntivi (ABS, estintori, ecc.)	% autodotate	Rilev.
Sicurezza patrimoniale	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
	Entità dei fenomeni	% furti/viaggiatori	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Regolarità e puntualità dei servizi	Frequenza	gg. servizio/anno	Rilev.
	Ritardo sul tempo dichiarato del prelievo	% < 5 minuti	Rilev.
	Rapporto taxi/abitanti	n. taxi/abitanti	Rilev.
	Corsie riservate taxi	% km/km tot.	Rilev.
Pulizie e igiene	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
	Carrozzeria in ordine	% auto/tot	Rilev.
	Interni in ordine	% auto/tot	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Confort di viaggio	Climatizzazione	% auto/tot	Rilev.
	Spazio medio a disposizione	n. medio posti/auto	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Servizi aggiuntivi a bordo	Pagamento con carta di credito o bancomat	% auto/tot	Rilev.
	Telefono	% auto/tot	Rilev.
	Fax e computer	% auto/tot	Rilev.
	Collegamento a banche dati	% auto/tot	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Servizi per disabili e anziani	Accessibilità a disabili e anziani	% auto/tot	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Informazione alla clientela	Trasparenza tariffe e supplementi	% auto con tariffa m. lingue	Rilev.
	Linee telefoniche a disposizione	n. linee	Rilev.
	Indicazioni sui posteggi	n. indicatori/m	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Rilev.
Aspetti relazionali-comportamentali	Percezione livello di presentabilità	% soddisfatti	Sond.
	Percezione livello di riconoscibilità	% soddisfatti	Sond.
	Percezione livello di comportamento	% soddisfatti	Sond.
Livello di servizio	Conoscenza lingue straniere	n. autisti poliglotti/tot	Rilev.
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
	Tempi di attesa al telefono	% < 3 min	Rilev.
	Tempi di attesa ai	% < 5 min	Rilev.

	posteggi		
	Percezione clienti	% soddisfatti	Sond.
Attenzione all'ambiente	essere conformi allo standard sulle emissioni inquinanti o essere alimentate con metano o GPL	% auto/tot	Rilev.
	Frequenza dei controlli di emissione gas di scarico	n. per anno	Rilev.

MODULO RECLAMO SERVIZIO TAXI E NCC

Al Comune di BARDOLINO

Ufficio Commercio

NOME E COGNOME	
Indirizzo	
Città	CAP.
Telefono (CELLULARE/CASA/LAVORO)	
e-mail	

DATI SULL'EPISODIO

Data e ora dell'episodio
Numero di licenza TAXI ovvero numero autorizzazione NCC
Nominativo titolare licenza/autorizzazione
Conducente
Marca, modello e targa veicolo

Reclamo (se lo spazio per la descrizione è insufficiente, utilizzare un foglio aggiuntivo)

- il conducente ha interrotto la corsa e scaricato il passeggero senza valido motivo;
- il conducente ha scelto i clienti da prendere a bordo;
- il conducente si è rifiutato di prendere a bordo il passeggero dopo aver chiesto la destinazione;
- il conducente si è comportato in modo volgare e violento verso il passeggero;
- il conducente si è comportato in modo scortese verso il passeggero;
- il conducente non ha aderito alle richieste del passeggero (non fumare, spegnere la musica, ecc.);
- il conducente ha avuto una condotta di guida pericolosa;
- l'interno del veicolo era sporco;
- all'interno del veicolo non erano disponibili il tariffario;
- il conducente non ha seguito il percorso più economico per giungere a destinazione (salvo richiesta specifica del passeggero);
- (sole per taxi) il conducente ha richiesto una tariffa più alta di quella indicata dal tassametro (compreso l'eventuale supplemento bagagli);
- (solo per taxi) il tassametro era già in funzione prima della salita del passeggero;
- (solo per taxi) il conducente ha richiesto il pagamento di una tariffa a forfait senza azionare il tassametro;
- il conducente non ha dato il giusto resto;

- il conducente, nonostante richiesta del passeggero, non ha rilasciato la ricevuta completa di tutti i dati;
- Altro

Descrizione dell'episodio ed eventuali testimoni:

Data _____

FIRMA

=====

Ai sensi del D.P.R. 487/1994 e del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati, indicato con la sigla GDPR) si informa che i dati forniti sono necessari per l'espletamento della procedura in oggetto. Il mancato, inesatto o incompleto conferimento dei dati ha come conseguenza l'impossibilità di proseguire o concludere il procedimento attivato dagli interessati, che, di conseguenza e a seconda dei casi, potrà essere sospeso, interrotto, archiviato o avrà esito negativo. I dati forniti dal cliente saranno utilizzati per tutti gli adempimenti connessi alla procedura cui si riferiscono. Verranno raccolti, elaborati e archiviati, tramite supporti informatici e comunicati a tutto il personale dipendente di questa Amministrazione coinvolto nel procedimento.

I dati personali possono essere:

- comunicati (cioè resi conoscibili a soggetti determinati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione, consultazione o mediante interconnessione) a soggetti privati alle condizioni e con le modalità previste dagli articoli da 22 a 25 della legge n. 241/1990;
- diffusi (cioè resi conoscibili a soggetti indeterminati, in qualunque forma, anche mediante la messa a disposizione o consultazione).

I dati personali vengono trattati per il tempo necessario a consentire la gestione della procedura di cui trattasi e tutte le altre necessarie attività di controllo, monitoraggio e verifica, nonché per consentire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico. L'interessato che conferisce i dati ha diritto di:

- ottenere dal Comune di Bardolino la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati che lo riguardano e di accedere ai dati e alle informazioni indicate nell'articolo 15 del GDPR;
- ottenere dal Comune di Bardolino la rettifica dei dati che lo riguardano e l'integrazione dei dati incompleti [articolo 16 del GDPR];
- ottenere dal Comune di Bardolino la cancellazione dei dati che lo riguardano alle condizioni indicate nell'articolo 17 del GDPR;
- ottenere dal Comune di Bardolino la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano alle condizioni indicate nell'articolo 18 del GDPR;
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati che lo riguardano alle condizioni indicate nell'articolo 21 del GDPR.

L'interessato che ritiene che il trattamento dei dati operato dal Comune di Bardolino abbia violato le disposizioni del Regolamento UE, può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, in base all'articolo 77 del GDPR.

L'interessato che ritiene che il trattamento dei dati operato dal Comune di Bardolino abbia violato i diritti di cui gode in base al Regolamento UE, può ricorrere all'Autorità Giudiziaria, in base all'articolo 79 del GDPR.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito GDPR) si informa che:

- Titolare del trattamento è il Comune di Bardolino, nella persona del Sindaco pro tempore, con sede in Bardolino, Piazzetta San Gervaso 1, pec: comune.bardolino@legalmail.it
- Responsabile del trattamento è il Responsabile dell'Area Amministrativa del Comune di Bardolino, Piazzetta San Gervaso, 1.

Firma per il consenso
