



# COMUNE di LIMANA

Provincia di Belluno Via Roma 90 –32020 LIMANA (BL)  
P.I. 00086680253

☎0437 966111 ☎fax 0437 966166

UFFICIO COMMERCIO E TURISMO ☎0437 966124

e-mail: [commercio.limana@valbelluna.bl.it](mailto:commercio.limana@valbelluna.bl.it)

P.E.C.: [limana.bl@cert.ip-veneto.net](mailto:limana.bl@cert.ip-veneto.net)

## REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEGLI AUTOSERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA - NOLEGGIO DI AUTOVETTURA CON CONDUCENTE

L.R. 30 LUGLIO 1996 N.22

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_

Approvato con Atto del Presidente della Provincia di Belluno n. \_\_\_\_\_

Entrato in vigore il \_\_\_\_\_

## **TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art.1 - Oggetto**

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea svolti con autovettura secondo le disposizioni della L.R. n.22/96 limitatamente al servizio di noleggio con conducente di cui all'art.85, comma 2 del Codice della Strada (D.Lgs. 285/92).

### **Art.2 - Definizione del servizio**

1. Il servizio di noleggio di autovettura con conducente (appresso servizio) è autoservizio pubblico non di linea con il quale si provvede al trasporto collettivo o individuale di persone, con funzione complementare e integrativa rispetto ai servizi pubblici di linea; viene effettuato 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 si rivolge a una clientela specifica che avanza, presso la sede del vettore, apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo o a viaggio; lo stazionamento delle autovetture avviene all'interno delle rimesse, presso cui sono effettuate le prenotazioni di trasporto; la prestazione del servizio non é obbligatoria; l'inizio del servizio 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.

### **Art.3 - Contingente**

1. Le autorizzazioni per il servizio di noleggio con conducente sono determinate nel numero di 4, in base al provvedimento di Giunta Regionale n.628/2002, come modificato con la D.G.R. n.4151 del 30.12.2005.

2. Non rientrano nel contingente sopraindicato, ai sensi della D.G.R. n.4125 del 10.11.1998, le eventuali autorizzazioni rilasciate per il trasporto ad uso terzi effettuato con "mezzi speciali", come individuati al successivo art.29, che ne disciplina anche le modalità di rilascio in deroga.

3. Il numero delle autorizzazioni rilasciate in "deroga", ai sensi del precedente comma 2, deve essere ragionevolmente rapportato all'entità degli utenti potenziali nel territorio comunale e comunque non superiore al numero di autorizzazioni previste nel contingente comunale.

## **TITOLO II - CONDIZIONI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA'**

### **Art.4 - Titoli per l'esercizio dei servizi**

1. L'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura è subordinato al rilascio di apposita autorizzazione a soggetti in possesso dei requisiti indicati al successivo art.5. I divieti e le possibilità di cumulo delle autorizzazioni sono disciplinati dalla L.R. 22/96.

2. La percentuale dell'eventuale cumulo in capo al medesimo soggetto è definita in sede di bando di cui all'art.11.

### **Art.5 - Requisiti per il rilascio delle autorizzazioni**

1. Per ottenere il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio del servizio disciplinato dal presente regolamento, in capo al richiedente devono sussistere i seguenti requisiti:

- a) essere cittadino italiano ovvero di uno Stato dell'Unione Europea;
  - 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) l'iscrizione al registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. competente;
  - e) essere proprietario, o comunque avere la disponibilità giuridica del veicolo per il quale sarà rilasciata l'autorizzazione;
  - f) non essere titolare di licenza per il servizio di taxi rilasciata da qualsiasi Comune;
  - g) non avere trasferito una o più autorizzazioni all'esercizio del medesimo servizio nei 5 anni precedenti;
  - h) essere assicurato per responsabilità civile nei confronti di persone o cose, compresi i terzi trasportati, anche per danni a terzi non trasportati per eventi connessi al servizio di noleggio, con una copertura almeno doppia rispetto ai massimali minimi previsti dalla legge;
  - i) disporre di una sede o di una rimessa sita nel territorio comunale che devono essere:
    - regolari sotto il profilo urbanistico edilizio;
    - registrate al registro delle imprese come sede legale o sede secondaria dell'impresa;
    - nella disponibilità giuridica dell'impresa mediante adeguato atto da produrre in copia all'ufficio comunale.
- Per le ditte individuali la sede può corrispondere alla residenza del titolare.

2. L'accertamento della perdita di uno dei requisiti di cui al comma precedente comporta la decadenza dell'autorizzazione.

### **Art.6 - Idoneità morale**

1. L'idoneità morale è soddisfatta in presenza delle seguenti condizioni:

- a) non aver riportato una condanna irrevocabile per qualsiasi delitto non colposo per il quale la legge preveda la pena della reclusione non inferiore, nel minimo, a due anni e, nel massimo, a cinque anni;
- b) non aver riportato una condanna irrevocabile a pena detentiva per:
  - delitti contro il patrimonio - artt. 624 - 649 c.p., così come modificati dalla Legge n.689/81, art.93 e segg.;
  - delitti contro la fede pubblica - artt. 453 - 498 c.p.;
  - delitti contro l'ordine pubblico - artt. 414 - 421 c.p.;
  - delitti contro l'industria ed il commercio - artt. 513 - 518 c.p.;
- c) non aver portato condanna irrevocabile per reati puniti a norma degli artt. 3 e 4 della Legge n.75/58;
- d) non aver riportato una condanna per delitto che comporti la pena accessoria dell'interdizione - artt. 19 e 28 e segg. c.p., così come modificati dalla Legge n.689/91, art.118 e segg. - il requisito non si ritiene soddisfatto per l'intera durata della pena accessoria;
- e) non aver riportato una condanna per contravvenzione che comporti la pena accessoria della sospensione dall'esercizio della professione o dagli uffici direttivi delle

persone giuridiche e delle imprese - artt. 19, 35 e 35 bis c.p. - il requisito non si ritiene soddisfatto per l'intera durata della pena accessoria;

f) non risultare sottoposto, sulla base di un provvedimento esecutivo, ad una delle misure di prevenzione previste dalla vigente normativa:

- sorveglianza speciale;
- divieto di soggiorno in uno o più Comuni e Province;
- obbligo di soggiorno nel Comune di residenza o dimora abituale.

2. Nei casi sopraelencati, con esclusione di quelli ai punti d) ed e), il requisito continua a non essere soddisfatto sino a quando non sia intervenuta la riabilitazione ai sensi dell'art.178 e segg. c.p., ovvero una misura di carattere amministrativo ad efficacia riabilitativa.

3. Il requisito dell'idoneità morale, qualora inizialmente posseduto, viene meno quando:

- a) apposite disposizioni di legge lo prevedono;
- b) l'interessato ha riportato una condanna o è sottoposto ad un provvedimento tra quelli indicati al primo comma;
- c) agli interessati sono state inflitte, in via definitiva, sanzioni per infrazioni gravi e ripetute alle regolamentazioni riguardanti le condizioni di retribuzione e di lavoro della professione o l'attività di servizio pubblico non di linea, e comunque tali da comportare la revoca della patente, del certificato di abilitazione professionale, della carta di circolazione, della licenza o dell'autorizzazione.

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

4. Nel caso di imprese individuale, il requisito deve essere posseduto dal titolare; in caso di imprese societarie o di organismi cui viene conferita autorizzazione all'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura ai sensi dell'art.8 del presente Regolamento, il requisito deve essere posseduto:

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

5. Il requisito di idoneità morale deve essere posseduto anche dall'istitutore o direttore eventualmente preposto all'esercizio dell'impresa o di un ramo di essa o di una sede, ove previsto, e inoltre da tutte le persone che dirigono l'attività di trasporto in maniera permanente ed effettiva.

## **Art.7 - Idoneità professionale**

1. Il requisito é soddisfatto attraverso l'iscrizione al ruolo dei conducenti di cui all'art.10 della L.R. n.22/96, sezione conducenti autovetture, istituito presso la C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno. Nel caso di iscrizione presso altra Camera di Commercio è necessario ottenere l'iscrizione anche presso la C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno.

2. In caso di società, il requisito dell'iscrizione al ruolo si intende soddisfatto qualora esso sia posseduto da almeno una persona inserita nella struttura dell'impresa in qualità di socio amministratore nelle società di persone e di amministratore per ogni altro tipo di società, o di dipendente a livello direzionale cui sia affidata in modo effettivo e permanente la conduzione dell'impresa.

## **Art.8 - Forme giuridiche di esercizio del servizio**

1. I titolari di autorizzazione per l'esercizio del servizio possono esercitare la propria attività secondo le forme giuridiche indicate all'art.14 della L.R. n.22/96.

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

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

a) denuncia scritta, in carta semplice, al Comune che ha rilasciato l'autorizzazione, del conferimento del titolo a uno degli organismi previsti dalla legge cui il titolare si é associato, contenente anche la data di inizio del conferimento e l'espressa dichiarazione di consentire l'esercizio in capo all'organismo associativo, ferma restando la titolarità dell'autorizzazione in capo al conferente;

b) certificato di iscrizione dell'organismo alla C.C.I.A.A., attestante lo svolgimento della specifica attività di trasporto pubblico non di linea, o relativa autocertificazione;

c) copia della documentazione attestante il possesso dei requisiti di idoneità da parte dell'organismo cui é conferita l'autorizzazione, o relativa autocertificazione;

d) copia del contratto registrato con il quale viene conferita l'autorizzazione, comprensivo anche dell'uso dell'autovettura;

f) appendice al contratto di copertura assicurativa attestante che l'assicuratore prende atto che l'autovettura é condotta da più conducenti.

4. L'ufficio comunale accerta la regolarità della documentazione prodotta con la denuncia di conferimento, il quale sarà ritenuto valido sino a quando il titolare non provvederà a esercitare il diritto di rientrare in possesso dell'autorizzazione.

5. A tal fine sull'autorizzazione rilasciata al titolare sarà riportata specifica annotazione contenente gli estremi della denuncia di cui al precedente comma 3, lettera a), la data di inizio del conferimento e i dati del soggetto a favore del quale é avvenuto il conferimento.

6. In caso di recesso dagli organismi di cui al presente articolo, l'autorizzazione non potrà ritornare in possesso del socio conferente se non sia trascorso almeno un anno dal recesso.

## **TITOLO III - AUTORIZZAZIONI ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITA'**

### **Art.9 - Previsioni generali**

1. Le autorizzazioni al servizio sono rilasciate a seguito di pubblico concorso per titoli ed esami a soggetti che possono gestirlo in forma singola o associata, in possesso dei requisiti di cui all'art.5.

2. Il concorso é indetto dal Responsabile del Servizio competente, su indicazione della Giunta comunale, previa richiesta di soggetti interessati ad ottenere l'autorizzazione o al verificarsi, per qualsiasi motivo, della disponibilità di autorizzazioni.

### **ART.10 - Commissione di concorso**

1. Per l'espletamento dei concorsi di cui al precedente art.9, il Responsabile del Servizio nomina apposita Commissione di concorso.

2. La Commissione é composta dal Responsabile del Servizio competente, 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 sono svolte da un dipendente comunale appositamente incaricato.

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, fissa la data dell'esame, che viene comunicata agli interessati mediante pubblicazione all'albo telematico istituzionale dell'Ente nonché nel relativo sito internet.

4. Alle sedute della Commissione devono essere presenti tutti i Commissari, pena la nullità delle operazioni e dei giudizi espressi.

5. La Commissione, una volta esperite le prove d'esame e valutati i titoli, redige la graduatoria di merito, tenendo altresì conto degli eventuali titoli di preferenza, e la trasmette per l'approvazione al Responsabile del Servizio.

### **Art.11 - Bando di Concorso**

1. Il bando di concorso deve prevedere:

- a) il numero delle autorizzazioni da rilasciare;
- b) il numero di autorizzazioni rilasciabili ad ogni esercente;
- c) i requisiti richiesti per l'ammissione al pubblico concorso;
- d) il termine entro il quale deve essere presentata la domanda, le modalità di presentazione, gli eventuali documenti da produrre;
- e) l'indicazione dei titoli valutabili o preferenziali a parità di punteggio;
- f) le materie d'esame;
- g) i criteri di valutazione dei titoli;
- h) le modalità di utilizzo e di validità della graduatoria;
- i) la votazione minima fissata per il conseguimento dell'idoneità;
- j) i criteri di attribuzione dei punteggi.

2. Il bando, approvato e sottoscritto dal Responsabile del Servizio, é pubblicato all'Albo Pretorio del Comune e della Provincia di Belluno per estratto nel Bollettino Ufficiale Regionale.

### **Art.12 - Materie d'esame**

1. L'esame verterà su un colloquio in lingua italiana nelle materie sotto elencate:

- a) conoscenza della legislazione nazionale, regionale e della regolamentazione comunale relativa all'esercizio del servizio di noleggio autovettura con conducente;
- b) conoscenza di elementi di toponomastica locale e dei principali luoghi e siti storici del Comune e della Provincia.

### **Art.13 - Presentazione delle domande**

1. Le domande per l'assegnazione delle autorizzazioni devono essere presentate al Comune, con le modalità previste dal bando di concorso, dichiarando il possesso di tutti i requisiti previsti al precedente art.5.

Per l'autovettura vanno indicati i dati identificativi.

Per la sede e l'autorimessa può essere dichiarato l'impegno a possederle entro la data di rilascio dell'autorizzazione.

2. In caso di società, la domanda va presentata dal legale rappresentante, il quale potrà eventualmente designare una persona, tra quelle indicate al precedente art.7,

comma 2, iscritta al ruolo dei conducenti della C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno, incaricata a sostenere le prove di concorso in nome e per conto della società.

3. Nello stesso concorso:

- una società può presentare un'unica richiesta;
- una persona fisica che partecipa al concorso a titolo individuale non può essere delegata da una società concorrente.

#### **Art.14 - Titoli valutabili e di preferenza**

1. Per l'assegnazione delle autorizzazioni costituiscono titoli valutabili, previo superamento della prova d'esame:

a) l'anzianità di servizio in qualità di ditta, individuale o societaria, titolare di autorizzazione per il servizio di noleggio con conducente di autovettura;

b) l'anzianità di servizio in qualità di conducente di autovettura regolarmente adibita al servizio di noleggio con conducente o taxi, purché non coincidente con l'anzianità di cui al punto a);

c) i titoli di studio;

d) i carichi di famiglia;

e) l'utilizzo di autoveicoli a bassa emissione inquinante, dimostrabile mediante l'accertamento della classificazione EURO (che identifica i gruppi di direttive UE che riguardano le emissioni inquinanti dei veicoli) dei medesimi più recente.

I punteggi attribuibili a tali titoli sono cumulabili.

2. A parità di punteggio, nella valutazione dei titoli e della prova d'esame, costituisce titolo preferenziale, ai fini dell'assegnazione dell'autorizzazione, essere stato dipendente in qualità di conducente di una impresa di noleggio autovettura con conducente per un periodo complessivo di almeno 6 mesi valutato con riferimento al periodo di servizio effettivamente prestato.

3. Nel caso di società, cooperative e consorzi, i titoli di cui alle lettere b), c) e d) del primo comma, e il titolo preferenziale di cui al secondo comma, vanno valutati con riferimento alla persona designata a sostenere la prova d'esame.

#### **Art.15 - Validità delle graduatorie**

1. Le graduatorie hanno validità di 3 anni dalla data di approvazione.

2. Le autorizzazioni che si rendono disponibili nel corso dei 3 anni di validità delle graduatorie devono essere rilasciate utilizzando le graduatorie medesime fino al loro esaurimento.

#### **Art.16 - Assegnazione e rilascio delle autorizzazioni**

1. Il Responsabile del Servizio, entro quindici giorni dall'approvazione della graduatoria per il rilascio dell'autorizzazione al noleggio di autovettura con conducente, provvede all'assegnazione dell'autorizzazione dando, a tal fine, formale comunicazione agli interessati assegnando loro un termine di 60 per la presentazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti di cui all'art.5.

2. Le autorizzazioni sono rilasciate entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione suddetta, qualora regolare. Si applicano le disposizioni di cui al D.P.R. 26.04.1992 n.300 e al D.P.R. 09.05.1994 n.407 e s.m.i..

#### **Art.17 - Durata e validità delle autorizzazioni**

1. Le autorizzazioni hanno durata triennale e si intendono automaticamente rinnovate, previa presentazione di apposita istanza entro 60 giorni antecedenti la scadenza, se non vi sono motivi ostativi accertati dall'ufficio comunale competente.

2. Il controllo é effettuato dal Responsabile del Procedimento attraverso accertamenti d'ufficio e mediante richiesta di esibizioni documentali comprese idonee autocertificazioni.

3. L'eventuale documentazione di cui al precedente comma deve essere trasmessa entro 30 giorni dalla sua richiesta.

#### **Art. 18 - Trasferibilità per atto tra vivi**

1. L'autorizzazione fa parte della dotazione d'impianto d'azienda ed è trasferibile in presenza di documentato trasferimento dell'azienda stessa.

2. Il trasferimento dell'autorizzazione é concesso dal Comune, su richiesta del titolare, 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 autorizzazione da almeno 5 anni, salvo il caso di conferimento di ditta individuale in una società costituita contestualmente al conferimento e di cui sia designato direttore tecnico lo stesso conferente per almeno 5 anni dal conferimento;

b) avere raggiunto il sessantesimo anno di età;

c) essere divenuto permanentemente inabile o inidoneo al servizio per malattia, infortunio o per il ritiro definitivo dei titoli professionali.

3. L'inabilità o l'inidoneità al servizio di cui al precedente comma 2 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 10 giorni all'ufficio che li ha rilasciati e il trasferimento deve essere richiesto entro 6 mesi dall'accertamento dell'impedimento.

4. Per 5 anni dalla data del trasferimento suddetto il trasferente non può diventare titolare di altra autorizzazione per l'esercizio del medesimo servizio conseguita nello stesso Comune tramite concorso pubblico o trasferimento.

#### **Art. 19 - Trasferibilità per causa morte del titolare**

1. In caso di morte del titolare l'autorizzazione può essere trasferita:

a) ad uno degli eredi interessato a subentrare nella titolarità dell'autorizzazione, dichiarando il possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio e documentando la rinuncia degli altri eventuali aventi diritto;

b) ad una persona designata dagli eredi, non appartenente al nucleo familiare del titolare deceduto, purché iscritto nel ruolo dei conducenti della C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno di cui all'art.10 della L.R. 22/1996 - sezione conducenti di autovetture, in possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio;

c) nel caso di eredi minori o privi dei requisiti prescritti, a persona in possesso di tutti i requisiti prescritti, designata dagli stessi, se maggiorenni, o da chi ne esercita la potestà, a sostituirli fino al raggiungimento del ventiduesimo anno di età o all'acquisizione dei requisiti.

2. Gli eredi appartenenti al nucleo familiare del titolare deceduto devono comunicare al competente ufficio comunale il decesso del titolare entro 60 giorni dal verificarsi dell'evento. Entro 6 mesi devono comunque comunicare di quale facoltà previste dal comma precedente intendono usufruire.

3. Il subentro di cui al precedente comma 1, deve avvenire entro il termine massimo di 2 anni dalla data del decesso del dante causa su richiesta del subentrante in possesso dei requisiti di cui al precedente art.5, idoneamente documentati.

4. Qualora gli eredi del titolare deceduto siano minori, ogni determinazione dovrà uniformarsi alle decisioni del Giudice Tutelare.

## **TITOLO IV - ESERCIZIO DEL SERVIZIO**

### **Art.20 - Tariffe e reclami**

1. Le tariffe del servizio sono determinate dalla libera contrattazione delle parti, da effettuarsi prima dell'inizio del servizio, entro i limiti minimo e massimo stabiliti dal Comune, previo parere delle Associazioni di categoria e delle Associazioni dei consumatori, in base ai criteri determinati dal Ministero dei Trasporti con D.M. 20.04.1993.

2. Le varie condizioni di trasporto devono essere esposte in modo ben visibile e leggibile all'interno dell'autovettura e presso la sede o la rimessa indicando anche l'ufficio comunale cui indirizzare gli eventuali reclami. La parte del tariffario espressa in lettere deve essere tradotta in lingua francese, inglese e tedesca.

### **Art.21 - Sostituzione alla guida dell'autovettura da noleggio**

1. I titolari di autorizzazione per l'esercizio del servizio che esercitino personalmente, possono essere sostituiti temporaneamente alla guida da persone iscritte nel ruolo dei conducenti di cui all'art.10, comma 6 della L.R. n.22/96, - sezione conducenti di autovetture, presso la C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno, in possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio.

2. Gli eredi minori del titolare di autorizzazione possono essere sostituiti alla guida da persone iscritte nel ruolo di cui all'art.10 della L.R. n.22/96, sezione conducenti di autovetture, presso la C.C.I.A.A. di Treviso - Belluno - sezione Belluno e in possesso dei requisiti prescritti, fino al raggiungimento del ventiduesimo anno di età.

3. Il rapporto di lavoro con il sostituto alla guida é regolato con un contratto di lavoro a tempo determinato secondo la disciplina di legge.

4. Il rapporto con il sostituto alla guida può essere regolato anche con contratto di gestione per un termine non superiore a 6 mesi o a 2 anni per i casi di sostituzione in favore di eredi minori o non in possesso dei requisiti.

5. Il titolare dell'autorizzazione deve presentare, in carta legale, la richiesta di sostituzione alla guida all'ufficio competente. La richiesta deve contenere l'indicazione dei motivi della sostituzione, la durata della sostituzione, il nominativo del sostituto, la dichiarazione concernente l'iscrizione al ruolo e il possesso dei requisiti prescritti e l'osservanza della disciplina dei contratti di lavoro o di gestione di cui ai precedenti commi 3 e 4.

### **Art.22 - Addetti alla guida**

1. I titolari di autorizzazioni per l'esercizio del servizio che svolgono l'attività nella forma di impresa familiare possono avvalersi della collaborazione di familiari conformemente a quanto previsto dall'art.230 bis del Codice Civile.

2. Il familiare deve prestare il proprio lavoro in modo continuativo e prevalente nell'impresa familiare, con esclusione di lavori svolti al di fuori dell'impresa familiare stessa, sia a titolo di lavoro dipendente, che di lavoro autonomo, che di altra attività di impresa.

3. L'azienda dell'impresa familiare 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.

4. La qualità di collaboratore familiare può essere assunta da una cerchia determinata di familiari e precisamente:

- a) il coniuge;
- b) i parenti entro il terzo grado, cioè:
  - in linea diretta: genitori, figli, nonni, nipoti e pronipoti;
  - in linea collaterale: zii, fratelli e nipoti;
- c) gli affini entro il secondo grado, cioè:
  - suoceri, generi, nuore e cognati.

5. Il riferimento alla famiglia non implica necessariamente la convivenza; pertanto l'impresa familiare sussiste soltanto qualora sia presente il rapporto di parentela o di affinità a prescindere dalla comunione di tetto.

6. Qualora il titolare dell'autorizzazione intenda avvalersi della collaborazione di un familiare per l'esercizio del servizio, deve presentare all'ufficio comunale competente apposita segnalazione ai sensi dell'art.19 della L. 241/90, dichiarando i familiari addetti alla guida, i quali devono essere in possesso dell'iscrizione al ruolo di cui al precedente art.7 e corredata dalla seguente documentazione:

a) atto di costituzione dell'impresa familiare secondo le disposizioni di cui all'art.5, comma 4, del D.P.R. 22.12.1986 n.917. L'atto, firmato sia dal titolare che dal familiare, deve riportare l'assunzione della responsabilità tributaria e l'indicazione delle quote di partecipazione agli utili. La quota del 51% deve essere comunque riservata al titolare, quali che siano la quantità e la qualità del lavoro prestato dal collaboratore;

b) dichiarazione del collaboratore, resa ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 445/2000, con la quale dichiara di prestare il proprio lavoro in modo prevalente e continuativo nell'impresa familiare e di essere regolarmente iscritto all' INPS ed all'INAIL.

7. I titolari di autorizzazione che svolgono l'attività nella forma di impresa societaria devono presentare denuncia ai sensi dell'art.19 della L. 241/90, dichiarando gli addetti alla guida, i quali devono essere in possesso dell'iscrizione al ruolo dei conducenti di cui al precedente art.7 ed essere assunti con stipula di regolare contratto di categoria.

8. Copia della denuncia di cui ai precedenti commi 6 e 7, con la prova della presentazione al Comune, deve essere allegata all'autorizzazione.

### **Art.23 - Obblighi degli esercenti il servizio**

1. Gli esercenti il servizio devono:

a) comunicare il cambio di residenza o di sede legale della ditta entro il termine di 30 giorni dalla data di richiesta rispettivamente al Comune o alla C.C.I.A.A., documentandolo con copia della richiesta medesima;

b) comunicare entro 30 giorni all'ufficio comunale competente l'eventuale variazione dell'indirizzo della sede o autorimessa al fine della relativa annotazione sull'autorizzazione;

c) applicare sul mezzo i segni distintivi di riconoscimento;

d) curare che il contachilometri sia sempre in perfetta efficienza;

- e) conservare nell'autovettura i documenti di circolazione e guida relativi alla stessa nonché l'autorizzazione comunale all'esercizio del servizio debitamente aggiornati;
- f) curare la regolarità del servizio e provvedere a comunicare per iscritto entro 48 ore, salvo documentati gravi motivi, al competente ufficio comunale ogni eventuale sospensione del servizio stesso, precisandone il periodo e il motivo;
- g) rispettare i termini pattuiti per la prestazione del servizio (ora e luogo convenuti) salvo causa di forza maggiore documentata e accertata dal competente ufficio comunale.

#### **Art.24 - 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, salvo specifica diversa richiesta da parte del cliente, il percorso più breve ovvero quello più economico nel recarsi al luogo indicato, o comunque quello convenuto;
- c) caricare e assicurare saldamente i bagagli dei viaggiatori a condizione che tale trasporto non deteriori l'autovettura, in tal caso avranno diritto agli eventuali supplementi di tariffa deliberati dal Comune;
- d) entrare su richiesta del cliente anche in strade private delimitate da cancelli, a meno che l'accesso e le conseguenti manovre connesse alla circolazione e alle svolte non siano palesemente pericolose in relazione alla dimensione dell'autovettura;
- e) compiere in ogni caso, anche se precedentemente impegnati, i servizi ordinati da agenti e funzionari della Forza Pubblica per motivi contingenti di pubblico interesse (soccorso, pubblica sicurezza);
- f) avere, durante il servizio, abbigliamento decoroso e comunque confacente al pubblico servizio prestato;
- g) tenere comportamento corretto con il pubblico e con gli altri conducenti di autoveicoli dotati di licenza o autorizzazione;
- h) 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 ventiquattro ore all'Ufficio Oggetti Smarriti, dandone contemporanea comunicazione al competente ufficio comunale;
- i) trasportare i cani di proprietà dei passeggeri, nei termini previsti dall'art.169, comma 6, del D.Lgs. n.285/92, tenuti in grembo, e trasportare gratuitamente i cani accompagnatori di non vedenti;
- j) comunicare eventuali notificazioni delle Prefetture relative a sospensioni della patente o ritiri della carta di circolazione, entro le ventiquattro ore successive alla notifica;
- k) in caso di sequestro dell'autovettura, trasportare gli agenti operanti agli uffici di P.S. o di Polizia Urbana;
- l) trasportare anche persone ammalate, purché il richiedente il servizio possa esibire un certificato medico da cui risulti in modo sicuro che l'ammalato non è afflitto da malattie infettive e diffuse: in caso di successivo accertamento contrario, l'autovettura dovrà essere sottoposta a disinfezione presso l'ufficio comunale competente.

#### **Art. 25 - Diritti dei conducenti di autovetture in servizio di noleggio**

1. I conducenti di 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.24 comma 1 lettera i) del presente Regolamento.

#### **Art.26 - Divieti per i conducenti di autovetture in servizio di noleggio**

1. E' fatto divieto ai conducenti di autovetture in servizio di noleggio di:
  - a) fermare l'autovettura e interrompere il servizio se non a richiesta dei passeggeri ovvero 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 e mangiare durante la corsa;
  - e) chiedere compensi aggiuntivi a quelli autorizzati o pattuiti;
  - f) togliere ovvero occultare i 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.Lgs 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;
  - j) usufruire fuori servizio delle agevolazioni previste dalle normative per i servizi pubblici non di linea;
  - k) trasportare animali di loro proprietà;
  - l) consentire la conduzione dell'autovettura a persona estranea anche se munita di patente idonea;
  - m) applicare sull'autovettura strumentazione non prevista dal presente Regolamento, salvo apposita autorizzazione scritta rilasciata dall'ufficio comunale competente.

#### **Art.27 - Divieti specifici per l'esercente il servizio di noleggio autovettura con conducente**

1. Oltre ai divieti di cui all'art.26 all'esercente il servizio di noleggio autovettura con conducente è vietato stazionare sul suolo pubblico ovvero in luoghi non specificamente autorizzati ai sensi dell'art.8 della L.R. n.22/96.
2. E' vietata l'installazione a bordo di strumentazione, anche amovibile, finalizzate allo smistamento indifferenziato su piazza delle richieste di servizio degli utenti. Lo svolgimento del servizio con le modalità di cui al presente comma, costituisce esercizio di attività di taxi, soggetta al relativo regime autorizzatorio.

#### **Art.28 - Stazionamento delle autovetture**

1. Lo stazionamento delle autovetture in servizio di noleggio con conducente a disposizione della clientela deve avvenire presso la sede o all'interno della rimessa indicate nell'autorizzazione.
2. Per i Comuni sprovvisti del servizio di taxi l'eventuale facoltà di autorizzare la sosta dei noleggiatori con conducente in area pubblica deve essere prevista:

- a) mediante deliberazione della Giunta comunale;
- b) sentite le associazioni di categoria delle imprese di noleggio con conducente e dei consumatori;
- c) individuando per la sosta dei noleggiatori il numero e l'esatta ubicazione dei posteggi, da contrassegnare mediante apposita segnaletica orizzontale e con cartelli indicanti la dicitura "area sosta auto in noleggio con conducente" e l'orario di effettuazione del servizio;
- d) autorizzando alla sosta i singoli noleggiatori che ne facciano richiesta, senza diritto di esclusiva, secondo una turnazione giornaliera e oraria concordata e con la fissazione delle tariffe da parte del Comune.

### **Art.29 - Trasporto con mezzi "speciali" - autorizzazioni in deroga**

1. Il servizio deve essere accessibile a tutti i soggetti portatori di handicap. I titolari delle relative autorizzazioni hanno l'obbligo di prestare il servizio e assicurare la necessaria assistenza per l'accesso alle autovetture.

2. Il Comune, ferma restando l'attuazione di interventi di riorganizzazione complessiva del servizio di trasporto per persone disabili, consente, nell'ambito delle autorizzazioni per mezzi di scorta rilasciate agli organismi economici, il trasporto di soggetti portatori di handicap di particolare gravità, adattando tali autovetture per il trasporto di disabili in carrozzina.

3. Le autovetture appositamente attrezzate per il trasporto di soggetti portatori di handicap devono esporre, in corrispondenza della relativa porta di accesso, il simbolo di accessibilità previsto dal D.P.R. n.503/96.

4. Tenuto conto delle esigenze rilevate nel territorio comunale, è possibile rilasciare autorizzazioni in deroga al contingente di cui al precedente art.3 ed alle procedure concorsuali di cui al precedente art.9 e seguenti, per le sotto indicate tipologie di autoveicoli:

- a) autoambulanze per trasporto di infermi o infortunati aventi le caratteristiche di cui all'art.1, comma 2, tipo b del D.M. 553/87;
- b) autovetture speciali per disabili e per invalidi non deambulanti;
- c) autovetture ad uso esclusivo di trasporto scolastico, come previsto dal D.M. 31.01.1997.

5. Poiché, nei casi di cui ai punti b) e c) del precedente comma, la deroga trova fondamento nell'esigenza di soddisfare i trasporti previsti dal D.M. 31.01.1997, per il rilascio delle relative autorizzazioni il richiedente deve documentare la necessità di trasportare in ambito comunale la particolare utenza. Tali autorizzazioni hanno validità biennale e possono essere rinnovate solo previa verifica della necessità di garantire il servizio.

6. Le autorizzazioni medesime devono comunque prevedere, a pena di decadenza, che gli autoveicoli adibiti al servizio siano in possesso delle caratteristiche tecniche previste per la specifica tipologia, da accertarsi da parte della Motorizzazione Civile.

### **Art.30 - Ferie, assenze, aspettative**

1. Ogni titolare di autorizzazione ha diritto a ferie annuali per un periodo massimo di 30 giorni da usufruire anche in periodi frazionati, previo accordo con altri eventuali noleggiatori operanti nel territorio, al fine di non creare pregiudizio al servizio.

2. Ogni 5 anni può essere concessa un'aspettativa della durata massima di 12 mesi, da utilizzarsi complessivamente in non più di due periodi. La preventiva richiesta deve essere motivata e documentata. Al fine del trasferimento dell'autorizzazione al servizio di

noleggio con conducente con autovettura, il periodo di aspettativa viene considerato come attività continuativa.

### **Art.31 - Qualità del servizio**

1. In applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai fini del monitoraggio della qualità del servizio e del rapporto tra livello di servizio standard e livello di servizio effettivo o percepito, il Comune può attivare periodicamente apposite rilevazioni presso i soggetti esercenti il servizio e sondaggi presso la clientela per quantificare gli elementi indicatori della qualità secondo lo schema modale predisposto dalla Regione (allegato al presente Regolamento).

2. A tal fine i soggetti esercenti sono tenuti a fornire al Comune tutti i dati in loro possesso per le suddette valutazioni, nonché a collaborare con il Comune per la realizzazione dei sondaggi presso la clientela per la valutazione della percezione circa la qualità del servizio utilizzato.

## **TITOLO V - CARATTERISTICHE E CONTRASSEGNI IDENTIFICATIVI DELLE AUTOVETTURE DA ADIBIRE AL SERVIZIO DI NOLEGGIO CON CONDUCENTE**

### **Art.32 - Caratteristiche e contrassegni identificativi delle autovetture**

1. Le autovetture adibite al servizio devono:

- a) essere collaudate per non meno di 4 posti escluso il conducente;
- b) avere un bagagliaio capace di contenere almeno tre valige;
- c) recare all'interno del parabrezza anteriore e sul lunotto posteriore un contrassegno con la scritta "noleggio" nonché una targa, collocata nella parte posteriore del veicolo, inamovibile, recante la dicitura "N.C.C.", lo stemma comunale e il numero dell'autorizzazione;
- d) presentare uno schema di colorazione diverso da quello obbligatorio per il servizio di taxi ai sensi del D.M. 19.11.1992;
- e) essere dotato di contachilometri con numerazione parziale azzerabile.

2. Sulle autovetture adibite al servizio è vietata l'installazione a bordo di strumentazioni quali tassametri, apparecchi cronochilometrici o qualsiasi altra apparecchiatura atta ad indicare importi e/o tariffe. E' altresì vietato apporre sulle stesse scritte adesive o esporre insegne, anche amovibili, che utilizzino il termine "taxi".

### **Art.33 - Scorta e sostituzione delle autovetture**

1. In deroga al contingente di cui al precedente art.3, da utilizzare unicamente per esigenze di "scorta tecnica" in caso di fermo tecnico dell'autovettura può essere rilasciata ad un consorzio o ad una cooperativa 1 sola autorizzazione per autovettura di scorta.

2. Ai fini del controllo circa il legittimo utilizzo della suddetta autovettura l'azienda titolare dell'autorizzazione deve comunicare immediatamente al Comune l'inizio e la durata della sostituzione e la relativa autovettura in fermo tecnico.

3. Qualora il titolare del servizio non possa avvalersi dell'autovettura di scorta suddetta, è consentito sostituire l'autovettura ferma per riparazione, esclusivamente per la durata del fermo, con altra avente tutte le caratteristiche di idoneità, di proprietà di altro titolare di servizio analogo, previa comunicazione ai Comuni interessati.

### **Art.34 - Controlli sui veicoli**

1. Fatta salva la verifica tecnica di competenza degli organi del D.T.T-M.C.T.C. sede di Belluno, gli autoveicoli adibiti al servizio sono sottoposti, prima dell'immissione in servizio e successivamente, quando se ne presenti l'esigenza, a controllo da parte del competente ufficio comunale, onde accertare in particolare l'esistenza delle caratteristiche previste dall'art.32 del presente Regolamento. Il competente ufficio comunale, per l'esercizio del controllo, può avvalersi della Polizia Municipale.

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 dell'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'ufficio provvede alla revoca dell'autorizzazione.

3. I titolari di autorizzazione hanno l'obbligo di presentarsi al controllo, nel luogo e orario indicato, salvo casi di forza maggiore documentati e accertati da parte dell'ufficio comunale competente.

4. L'ufficio comunale competente, in caso di regolarità della verifica, provvede a rilasciare apposita attestazione di 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.

## **TITOLO VI - ILLECITI E SANZIONI**

### **Art.36 - 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 accessorie e pecuniarie ai sensi degli artt.23 e 24 della L.R. n.22/96.

### **Art.37 - Sanzioni amministrative pecuniarie**

1. Le trasgressioni alle norme del presente Regolamento sono accertate dagli ufficiali ed agenti di Polizia Locale nonché dagli appartenenti agli altri organi di Polizia.

2. Ai sensi dell'art.24 della L.R. 22/96 per l'inosservanza agli obblighi stabiliti nell'autorizzazione, ovvero alle norme della L.R. 22/96, è applicata la sanzione amministrativa pecuniaria da € 51,65 ad € 206,58.

3. Ai sensi del Capo 1° della Legge 24.11.1981 n.689 e dell'art. 7/bis del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267, per le contravvenzioni alle norme di cui al presente Regolamento, diverse da quelle di cui al comma 2, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 25

euro a 500 euro, fatta salva in ogni caso l'applicazione di sanzioni amministrative o penali eventualmente previste dalle leggi vigenti in materia.

### **Art.38 - Sospensione e revoca dell'autorizzazione**

1. L'autorizzazione può essere temporaneamente sospesa o revocata se il titolare:
  - a) non adempie agli obblighi stabiliti nel provvedimento di autorizzazione;
  - b) non ottempera alle direttive e prescrizioni emanante dagli Enti competenti in materia di trasporto pubblico non di linea;
  - c) contravviene alle disposizioni di Legge e Regolamenti in materia;
  - d) sostituisce abusivamente altri nel servizio;
  - e) non inizia il servizio entro il termine stabilito dall'autorizzazione;
  - f) interrompe il servizio senza giustificato motivo;
  - g) non applica le tariffe in vigore.
2. Verificatosi uno dei casi di cui al comma precedente, il Comune notifica all'interessato, entro il termine di 90 giorni dalla data della violazione, il verbale di accertamento della violazione stessa fissando il termine di 30 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 dell'autorizzazione è irrogata per un minimo di 7 giorni e un massimo di 6 mesi, la revoca è disposta in caso di infrazione grave o di recidiva reiterata.
5. E' facoltà del Comune sospendere l'autorizzazione durante il corso del procedimento penale per gli specifici reati previsti all'art.6 del presente Regolamento.
6. Nel periodo di sospensione dell'autorizzazione essa deve essere riconsegnata all'ufficio comunale competente, che dispone il fermo del veicolo con relativa rilevazione chilometrica da effettuarsi sia all'inizio che alla fine del periodo di sospensione.
7. Il Comune segnala al competente Ufficio provinciale M.C.T.C. l'avvenuta sospensione o revoca dell'autorizzazione.
8. Contro il provvedimento di sospensione o revoca dell'autorizzazione l'interessato può ricorrere, entro 30 giorni dalla notifica, al Presidente della Provincia, il quale decide nei successivi 90 giorni, decorsi i quali il ricorso si intende respinto.
9. Il soggetto che sia incorso nella revoca non può ottenere una nuova autorizzazione se non sia trascorso un periodo di 2 anni dalla data del provvedimento di revoca.

### **Art.39 - Decadenza dell'autorizzazione**

1. La perdita di uno dei requisiti prescritti dalla Legge o dal presente Regolamento per il rilascio dell'autorizzazione comporta la decadenza di diritto del provvedimento.
2. Il Responsabile del Servizio dispone la decadenza dell'autorizzazione nei seguenti casi:
  - a) esplicita dichiarazione scritta di rinuncia da parte del titolare;
  - b) morte del titolare, quando gli eredi a ciò legittimati non abbiano iniziato il servizio o non abbiano provveduto a cedere il titolo, nei termini di cui all'art.19 del presente Regolamento;
  - c) alienazione del mezzo senza che lo stesso sia stato sostituito entro 90 giorni;
  - d) mancato o ingiustificato esercizio del servizio per un periodo superiore a 60 giorni;
  - e) quando il titolare venga a trovarsi in una delle condizioni di impedimento di cui agli artt.18 e 19 del presente Regolamento e non venga richiesto al Comune il trasferimento del titolo nei termini indicati negli stessi artt.18 e 19.

3. La decadenza viene comunicata al competente D.T.T. e alla Provincia per l'adozione dei rispettivi provvedimenti relativi alla carta di circolazione e all'iscrizione al ruolo dei conducenti.

#### **Art.40 - Conseguenze della sospensione, revoca, rinuncia o decadenza dell'autorizzazione**

1. In tutti i casi di sospensione, revoca, rinuncia o decadenza dell'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 VII - NORME FINALI**

#### **Art.41 - Norma finale**

1. Per quanto non espressamente contemplato nel presente Regolamento, si applicano le disposizioni di legge applicabili alla materia.

#### **Art.42 - Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entra in vigore alla data di esecutività dell'atto della Provincia di Belluno che lo approva.

## **ALLEGATO AL REGOLAMENTO - CARTA DEI SERVIZI AUTOSERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA**

### **SEZIONE I – Principi**

#### **1. Premessa**

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del servizio di trasporto pubblico non di linea, disponibile nel territorio comunale e di migliorare il rapporto fra utenti e soggetti erogatori, sancendo, nel contempo, sia i diritti dell'utente in materia di mobilità urbana non di linea, che i doveri dei soggetti erogatori dei servizi, nonché apprestando forme di monitoraggio della qualità e di tutela dell'utente in caso di disservizio.

Gli operatori-erogatori del servizio, rappresentati dalle organizzazioni di categoria, si adopereranno a sottoscrivere la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta" dovrà essere portata a conoscenza dell'utenza mediante opuscoli gratuitamente disponibili presso il Comune interessato e presso le aree di stazionamento dei taxi.

#### **2. Principi.**

Il trasporto pubblico non di linea nel Comune di Limana (BL) è svolto nel rispetto del generale principio della libertà della circolazione, nonché dei seguenti principi:

- eguaglianza e imparzialità: il Comune si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni, nonché apprestando progressivamente le iniziative adeguate a tutela dei soggetti anziani e invalidi;

- continuità: il Comune s'impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che i servizi oggetto della presente "carta" non sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146 sulla disciplina del diritto di sciopero;

- partecipazione: il Comune s'impegna a consultare regolarmente le associazioni degli utenti-consumatori, circa le principali problematiche che riguardano il servizio;

- efficienza ed efficacia: il Comune s'impegna ad esercitare i propri poteri di direzione, controllo e vigilanza sull'erogazione dei servizi di cui alla presente "carta" in un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Nella presente "carta" il "viaggio" effettuato con modalità non di linea è inteso nella sua accezione più ampia: esso inizia nel momento in cui si manifesta la volontà di spostarsi e termina quando si arriva alla destinazione finale, assieme con i beni che accompagnano il viaggiatore (bagagli).

I servizi di trasporto non di linea sono disciplinati ed erogati sul presupposto della consapevolezza, da parte dei passeggeri, del ruolo attivo che essi stessi svolgono per la buona riuscita del viaggio.

#### **3. Diritti e doveri del viaggiatore.**

Al cittadino che fruisce del trasporto pubblico non di linea nel territorio di questo Comune sono riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;

- continuità e certezza del servizio di taxi;
- facile accessibilità alle informazioni sulle tariffe del servizio di taxi (il corrispettivo del servizio di noleggio con conducente è pattuito di volta in volta);
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- riconoscibilità del personale o della ragione sociale dell'impresa mediante: presentazione (o dichiarazione) del numero di licenza alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche); esposizione all'interno e/o all'esterno dell'autoveicolo del numero di licenza/autorizzazione (durante il viaggio);
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa ai varchi o alle aree di stazionamento, per il servizio taxi;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente;
- Il cittadino-passeggero ha i seguenti doveri da rispettare:
  - non insudiciare e non danneggiare l'autoveicolo su cui viaggia;
  - rispettare il divieto di fumare;
  - non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
  - non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
  - aspettare il proprio turno durante le attese ai varchi delle aree di stazionamento taxi, evitando nel modo più assoluto qualsiasi comportamento tendente a prevaricare le altrui precedenza;
  - attenersi scrupolosamente agli appuntamenti fissati per telefono con la centrale radio-taxi;
  - presentarsi puntualmente agli appuntamenti stabiliti con gli autonoleggiatori;
  - accertarsi di disporre, in relazione al costo della prestazione, dei mezzi di pagamento, se questo non è stato eseguito anticipatamente o se non si è convenuto di procrastinarlo.

#### **4. Descrizione dei servizi**

Il trasporto pubblico locale non di linea si articola nei seguenti servizi:

- servizio di taxi: ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone e si rivolge ad un'utenza indifferenziata;
- servizio di noleggio con conducente (N.C.C.): si rivolge all'utenza specifica che avanza, presso la sede del vettore, apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo e/o a viaggio.

Ai sensi delle norme in vigore e del regolamento comunale i corrispettivi per le prestazioni trasportistiche non di linea sono disciplinati come segue:

- servizio di taxi: i prezzi sono sottoposti a tariffazione; la tariffa per il servizio taxi, alla quale vengono omologati i tassimetri, e gli importi dei supplementi tariffari sono stabiliti dall'amministrazione comunale;
- servizio di noleggio con conducente: è concordato tra l'utenza e il vettore sulla base di una tariffa chilometrica ricompresa fra un minimo ed un massimo, determinati in conformità ai criteri stabiliti dalle norme in vigore.

Il regolamento comunale dei suddetti servizi, in forma di opuscolo, nonché l'elenco completo degli operatori privati che svolgono i servizi, sono disponibili presso il Comune.

## SEZIONE II – Monitoraggio

### 1. Premessa

Una finalità prioritaria della presente “carta” è quella di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell’utente: perciò il servizio viene scomposto in alcune componenti (fattori di qualità), a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore del livello prestazionale. Su queste premesse viene implementato un processo di continuo monitoraggio della qualità “percepita” del servizio: la stessa “qualità promessa” costituisce un obiettivo “dinamico”, soggetto ad un miglioramento continuo, teso al raggiungimento di risultati più ambiziosi, seppure compatibili con le potenzialità realisticamente attribuibili al servizio stesso.

Nell’allegata “scheda modale” sono indicati gli standard di qualità “promessi”: alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori concettualmente secondo il senso comune dei soggetti controllori (Comune), erogatori (conducenti) e fruitori (passeggeri).

### 2. Aspetti relazionali.

Un fattore di qualità che il Comune s’impegna a monitorare e a disciplinare con particolare attenzione attiene agli aspetti relazionali degli operatori a contatto con l’utenza: a tal fine il Comune vigila affinché gli autoveicoli siano sempre facilmente identificabili dagli utenti attraverso un numero esposto all’esterno e/o all’interno degli autoveicoli stessi (normalmente corrispondenti al numero della licenza/autorizzazione).

I regolamenti comunali che disciplinano i servizi dispongono in merito al decoro esteriore che gli operatori devono osservare nello svolgimento dei servizi stessi e, in particolare, alla correttezza nei modi e nel linguaggio, che devono essere improntati a rispetto e cortesia, in modo da promuovere l’instaurarsi di un rapporto di fiducia e collaborazione fra gli operatori e i passeggeri.

### 3. Modalità di monitoraggio.

Per monitorare le prestazioni vengono adottate due modalità di rilevazione:

a) rilevazione effettuata dagli uffici comunali tramite i dati in loro possesso ed eventualmente anche mediante interviste ai conducenti o a soggetti terzi; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

fattori di qualità	Dati da monitorare
Sicurezza del viaggio	Incidentalità delle autovetture Vetustà delle autovetture Dispositivi di sicurezza aggiuntivi
Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero	n. furti/viaggiatori
Regolarità e puntualità del servizio	Giorni servizio/anno Rapporto taxi/abitanti Km. Di corsie riservate a taxi e noleggio con conducente in percent. sui km totali
Pulizia e condizioni igieniche delle autovetture	Carrozzerie ed interni abitacoli in ordine
Comfort del viaggio	Spazio medio a disposizione per passeggero

	climatizzazione
Livello di servizio	Possibilità di pagamento con carte di credito e/o bancomat
Servizi aggiuntivi a bordo	Telefono, fax, computer e collegamento con banche dati a bordo
Aspetti relazionali/comunicaz. del conducente	Conoscenza lingue straniere

b) rilevazione della percezione dei restanti fattori di qualità (ivi compresa l'efficacia delle procedure di reclamo) da parte dei passeggeri, mediante distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari, nonché mediante linea telefonica.

A tale scopo i punti di dislocazione ritenuti più accessibili da parte dei passeggeri sono così individuati:

- a bordo delle autovetture (solo prelievo);
- presso le aree di stazionamento dei tazi (solo prelievo);
- presso grandi centri di distribuzione commerciale (prelievo e deposito);
- presso gli uffici delle circoscrizioni comunali (prelievo e deposito);
- presso le stazioni portuali, aeroportuali, ferroviarie e l'ospedale (prelievo e deposito).

Le postazioni non presidiate da funzionari comunali vengono attrezzate con dispositivi di deposito dei questionari compilati dotati di chiusura.

Le linee per i reclami telefonici fanno capo all'ufficio amministrativo del Comune: il contenuto delle telefonate viene trascritto su modulistica analoga ai questionari.

Entro il 31 marzo di ciascun anno il Comune predispose una relazione – da sottoporre al Comitato permanente per l'attuazione delle carte dei servizi pubblici, istituito presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, dipartimento della funzione pubblica – contenente, oltre ai dati monitorati e agli standard di servizio testé menzionati, le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard stessi e i rimedi che si intende predisporre, nonché i criteri direttivi cui il Comune si atterrà nella redazione del piano di miglioramento degli standard.

Una sintesi dei principali risultati conseguiti in termini di qualità del servizio viene periodicamente divulgata.

### **SEZIONE III – Reclami e rimborsi**

#### **1. Procedure di reclamo.**

Le procedure di reclamo sono improntate a semplicità, informalità e rapidità; il reclamo può essere presentato al Comune con tutte le modalità previste nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione di servizi pubblici", e cioè per iscritto, via fax, telefonicamente e in via orale: in questi due ultimi casi il funzionario che lo riceve ne redige un verbale, che viene letto e sottoscritto (eventualmente mediante duplice spedizione postale) dall'utente. Il funzionario ricevente comunica altresì al soggetto reclamante i nominativi del funzionario competente per il procedimento istruttorio e del funzionario competente per l'adozione del provvedimento, nonché i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine.

Entro quindici giorni dalla presentazione del reclamo il funzionario incaricato dell'istruttoria informa l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine; entro trenta giorni dalla presentazione informa circa gli accertamenti compiuti e l'eventuale provvedimento adottato, ovvero circa i motivi del ritardo nell'adozione di quest'ultimo.

In caso di provvedimento favorevole al soggetto reclamante, il dirigente che lo ha adottato dispone anche, ove ne ricorrano i presupposti, in ordine al ristoro del pregiudizio arrecato; in caso di provvedimento sfavorevole il funzionario informa circa le modalità di impugnazione del provvedimento stesso.

**2. Modalità di rimborso o ristoro.**

Le procedure di reclamo e la possibilità di rimborso del pregiudizio patrimoniale subito sono opportunamente pubblicizzate mediante gli stessi questionari posti a disposizione dell'utenza con le modalità illustrate nella sezione seconda, paragrafo 3., lettera b). Le situazioni che, una volta acclamate, attribuiscono al passeggero il diritto ad essere rimborsato e/o indennizzato sono:

Rifiuto ingiustificato alla prestazione del servizio taxi	Indennizzo forfetario – dovuto a ciascun viaggiatore- commisurato alla durata presunta del servizio: €.....< 1 ora; €.....> 1 ora < 12 ore; €.....> 12 ore
Maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio taxi	Rimborso – dovuto ad ogni viaggiatore che abbia pagato – del triplo della maggior somma indebitamente corrisposta da ciascuno
Danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)	Risarcimento di €.../kg. Di merce (comb. Disp. Art. 6 legge n. 202 del 1954, art. 21 legge 450 del 1985, art. 1 d.p.r. n. 201 del 1987), salvo che, prima dell'inizio del trasporto, il passeggero abbia dichiarato un effettivo valore superiore del bagaglio

I valori monetari sopra indicati, ove non dipendenti da disposizioni di legge, sono aggiornati con periodicità triennale.

ALLEGATO: scheda modale.

Fattori di qualità	Indicatori di qualità: tipo	Indicatori di qualità: unità di misura	Standard di qualità
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei veicoli, Vetustà dei veicoli, Disposit. Sicurezza aggiuntivi (abs,estintori, ecc.) Percezione compless. Livello sicurezza del viaggio	n. incidenti/km % veicoli>quattro anni % veicoli dotati % soddisfatti	

Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno Posteggi taxi controllati dalle forze dell'ordine Percezione compless. del livello di sicurezza	n. furti/viaggiat. n. posteggi sul totale % soddisfatti	
Regolarità del servizio e puntualità dei veicoli (solo per il serv. Taxi)	Frequenza del servizio Ritardo sul tempo dichiarato di prelievo Rapporto taxi abitanti Corsie riservate ai taxi Percezione complessiva Regolarità del servizio	Giorni servizio/anno %>cinque minuti  n. taxi/abitanti %km/km totali % soddisfatti	
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine Interni in ordine Percez. Complessiva del livello di pulizia	%veicoli/totale %veicoli/totale % soddisfatti	
Confortevolezza del viaggio	Spazio (medio) a disposizione Climatizzazione Percez. Compless. della confortevolezza del viaggio	mq/viaggiatore  %veicoli/totale %soddisfatti	
Servizi aggiunti a bordo	Possibilità di pagamento carte di credito/bancomat Telefono a bordo Fax e computer a bordo Percez. Compless. qualità del servizio	%veicoli idonei/totale  %veicoli/totale %veicoli/totale %soddisfatti	
Servizi per viaggiatori con handicaps	Accessibilità a disabili e anziani Percez. Compless. del servizio	%soddisfatti %soddisfatti	
Informazioni alla clientela	Trasparenza delle tariffe e dei supplementi Linee telefoniche a disposizione Indicazioni sui posteggi Percez. Compless. esaustività informazioni	%veicoli con tariffario multilingue/totale n. linee  n. cartelli indicatori %soddisfatti	
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità Percezione riconoscibilità Percezione comportamento Conoscenza lingue straniere  Percez. Compless. sul conducente	%soddisfatti %soddisfatti %soddisfatti % n. autisti poliglotti/totale %soddisfatti	
Livello servizio sportello	Tempo di attesa al telefono Tempo di attesa al posteggio Percez. Compless. del servizio	%>tre minuti %>cinque minuti %soddisfatti	