



**REGOLAMENTO PER IL TRASPORTO DI
PERSONE MEDIANTE**

- **SERVIZIO TAXI**
- **SERVIZIO DI NOLEGGIO CON CONDUCENTE
(NCC)**
- **SERVIZIO DI NOLEGGIO CON CONDUCENTE
EFFETTUATO TRAMITE NATANTI (NCC
NATANTI)**

Approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 45 del 04/12/2023

Sommario

Art. 1 – Oggetto e Disciplina del Servizio.....	3
Art. 2 – Definizioni	3
Art. 3 – Commissione consultiva comunale ex art.4, c. 4, L. n.21/92	3
Art. 4 – Titoli abilitativi	4
Art. 5 – Cumulo dei titoli	4
Art. 6 – Validità delle licenze e delle autorizzazioni	4
Art. 7 – Requisiti per il rilascio ed il mantenimento dei titoli abilitativi	4
Art. 8 – Impedimenti soggettivi	5
Art. 9 – Assegnazione titoli abilitativi	5
Art. 10 – Trasferibilità dei titoli abilitativi per atto tra vivi.....	6
Art. 11 –Trasferibilità dei titoli abilitativi per causa di morte	6
Art. 12 – Esercizio della licenza o autorizzazione in forma singola o associata	7
Art. 13 – Sostituzione alla guida – Seconde guide.....	7
Art. 14 – Collaborazione familiare.....	8
Art. 15 – Autorizzazioni temporanee.....	8
Art. 16 – Inizio dell'attività.....	8
Art. 17 – Caratteristiche degli autoveicoli e dei natanti – verifica	8
Art. 18 – Abbinamenti.....	9
Art. 19 – Veicoli di riserva temporanei	9
Art. 20 – Sostituzione dell'autoveicolo o del natante.....	9
Art. 21 – Turni minimi di servizio taxi	9
Art. 22 – Taxi fuori servizio	10
Art. 23 – Svolgimento del servizio	10
Art. 24 – Taxi sharing	11
Art. 25 – Tariffa del servizio taxi	12
Art. 26 – Tassametro.....	12
Art. 27 – Prezzo del servizio taxi e diritto al pagamento	13
Art. 28 – Pubblicità	13
Art. 29 – Comportamento del tassista e del titolare del servizio NCC durante il servizio: obblighi e divieti.....	13
Art. 30 – Obblighi del titolare del servizio NCC natanti	14
Art. 31 – Comportamento degli utenti	15
Art. 32 – Trasporto delle persone portatrici di handicap.....	15
Art. 33 – Standard di qualità del servizio	15
Art. 34 – Suggerimenti e reclami	15
Art. 35 – Monitoraggio del servizio	15
Art. 36 – Vigilanza sul servizio.....	16
Art. 37 – Norme finali ed entrata in vigore del Regolamento.....	17

Art. 1 – Oggetto e Disciplina del Servizio

1. In applicazione di quanto previsto dalla L. n. 21/1992, il presente Regolamento disciplina l'esercizio dei seguenti servizi di trasporto:

- servizio di taxi;
- servizio di noleggio con conducente di veicoli fino a 9 posti compreso il conducente;
- servizio di noleggio con conducente effettuato con natanti.

2. Per quanto applicabile, vale ogni altra disposizione legislativa e regolamentare in materia.

Art. 2 – Definizioni

1. **Il servizio taxi** svolto con autovettura si rivolge ad un'utenza indifferenziata: il servizio taxi è un autoservizio pubblico non di linea, su strada, con cui si provvede, a richiesta, al trasporto collettivo o individuale di persone e del relativo bagaglio, con funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea in genere.

2. **Il servizio di noleggio con conducente** (di seguito anche solo servizio NCC) costituisce un autoservizio pubblico non di linea effettuato con veicoli fino a 9 posti con il quale si provvede al trasporto collettivo o individuale di persone, svolgendo una funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea. Esso è effettuato a richiesta dei trasportati o del trasportato, in modo non continuativo o periodico, su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta. La sede operativa del vettore e almeno una rimessa devono essere situate nel territorio del comune che ha rilasciato l'autorizzazione. Il vettore può, inoltre, disporre di ulteriori rimesse nel territorio di altri comuni della Provincia o area metropolitana in cui ricade il comune che ha rilasciato l'autorizzazione, previa comunicazione ai Comuni interessati. Lo stazionamento delle autovetture adibite al servizio di noleggio con conducente, in attesa di prenotazione, deve avvenire all'interno delle rimesse, nelle quali i veicoli sostano e sono a disposizione dell'utenza. È, pertanto, vietata la sosta in posteggio su suolo pubblico. È invece sempre consentita la fermata su suolo pubblico durante l'attesa del cliente che ha effettuato la prenotazione del servizio e nel corso del servizio stesso.

3. **Il servizio di noleggio con conducente per il trasporto di persone effettuato con natante** (di seguito anche solo NCC natanti) si rivolge all'utenza specifica che avanza apposita richiesta presso la sede del vettore per una determinata prestazione a tempo e/o viaggio. Lo stazionamento dei natanti avviene negli specchi d'acqua e presso appositi pontili di attracco situati nel territorio comunale in concessione al vettore presso il quale il natante sosta ed è a disposizione dell'utenza.

4. Durante il servizio le auto e i natanti devono essere sempre munite dell'originale della licenza e dell'autorizzazione di esercizio e degli altri documenti richiesti dalla legge e dal presente Regolamento.

Art. 3 – Commissione consultiva comunale ex art.4, c. 4, L. n.21/92

1. La Commissione consultiva comunale ex art.4, c.4, L. n.21/92 è nominata con decreto del Sindaco entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente Regolamento e dura in carica 4 anni, ma continua comunque ad esercitare le proprie funzioni fino alla nomina della nuova Commissione. La Commissione si occupa delle problematiche connesse all'organizzazione ed all'esercizio del servizio, all'applicazione del presente Regolamento ed all'assegnazione delle licenze e delle autorizzazioni ed è composta da:

- a) Dirigente competente per il servizio taxi, per il servizio NCC e NCC natanti o suo delegato;
- b) Dirigente competente servizio Mobilità o suo delegato;
- c) Comandante della Polizia Locale o suo delegato;
- d) due rappresentanti designati dalle associazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello provinciale;
- e) un rappresentante designato dalle associazioni di tutela dei consumatori maggiormente rappresentative a livello provinciale.

2. Ai componenti della Commissione non sono erogati gettoni e le funzioni di segreteria sono esercitate da un dipendente comunale.

3. La Commissione delibera a maggioranza assoluta con la presenza di almeno tre suoi componenti ed è tenuta a esprimere il parere, non vincolante, su tutte le materie previste dalla legge e su quelle espressamente indicate nel presente Regolamento; in caso di parità prevale il voto dato dal Presidente.

La Presidenza è data al Dirigente competente per il servizio taxi, NCC e NCC natanti.

4. La convocazione è operata dal Presidente, che stabilisce anche l'Ordine del giorno, anche su richiesta di uno dei componenti.

5. Il Presidente può richiedere e autorizzare la presenza anche di soggetti terzi, qualora lo ritenga necessario o anche solo opportuno per la trattazione degli argomenti posti all'ordine del giorno; l'indicazione dei predetti soggetti terzi sarà previamente indicata nella convocazione.

Art. 4 – Titoli abilitativi

1. L'esercizio del servizio taxi, del servizio NCC e del servizio NCC natanti è subordinato al rilascio, da parte del Comune di Como, rispettivamente di apposita licenza e autorizzazione da esercitarsi a mezzo delle figure giuridiche di cui all'art.7 della Legge 21/1992, in presenza dei requisiti di cui all'art. 7 e in assenza degli impedimenti soggettivi di cui all'art. 8 del presente Regolamento, a seguito dell'espletamento di bando di concorso.

2. Le licenze sono personali e sono riferite ad un singolo veicolo.

3. In caso di rilascio del titolo per l'esercizio del servizio taxi, del servizio NCC o NCC natanti a seguito di trasferimento, o a seguito di rinuncia senza trasferimento, o revoca, o decadenza di una licenza o autorizzazione, il Comune provvede ad attribuire alla nuova licenza o autorizzazione un nuovo numero di esercizio progressivo, riferito all'anno di rilascio, specificando che essa sostituisce un titolo abilitativo precedente e la motivazione della sostituzione.

Art. 5 – Cumulo dei titoli

1. Ai sensi dell'art. 8 della L. n. 21/1992 e in applicazione delle disposizioni di cui all'art. 3 del D.L. 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla Legge 14 settembre 2011, n. 148 non è ammesso, in capo ad un medesimo soggetto, il cumulo di più licenze taxi ovvero il cumulo della licenza taxi, dell'autorizzazione NCC e dell'autorizzazione NCC natanti. È invece ammesso il cumulo, in capo ad un medesimo soggetto, di più autorizzazioni per l'esercizio del servizio NCC e NCC natanti. Ai sensi dell'art.8 c.2 della L.21/1992, è inoltre ammesso, in capo ad un medesimo soggetto, il cumulo, della licenza per l'esercizio del servizio di taxi e dell'autorizzazione del servizio di noleggio con conducente, ove eserciti con natanti.

Art. 6 – Validità delle licenze e delle autorizzazioni

1. Le licenze e le autorizzazioni sono rilasciate senza limitazione di scadenza.

2. In qualsiasi momento esse possono essere oggetto di controllo da parte dei soggetti meglio indicati nell'art. 36 del presente Regolamento, al fine di accertare il permanere, in capo al titolare, dei requisiti previsti dalla legge e dal presente Regolamento. Qualora sia verificata la perdita dei requisiti da parte del titolare, questi decade dalla titolarità della licenza o dell'autorizzazione.

Art. 7 – Requisiti per il rilascio ed il mantenimento dei titoli abilitativi

1. Il rilascio della licenza per l'esercizio del servizio di taxi e dell'autorizzazione per il servizio NCC e NCC natanti è subordinato al possesso in capo alle figure giuridiche di cui al precedente art.4 dei seguenti requisiti:

- a) essere cittadino italiano o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea. In questo caso i cittadini degli Stati membri devono godere dei diritti civili e politici nello Stato di appartenenza o di provenienza ed avere un'adeguata conoscenza della lingua italiana;
- b) essere iscritto al ruolo dei conducenti di veicoli adibiti ad autoservizi pubblici non di linea di cui all'art. 6, L. n. 21/1992; l'iscrizione è altresì necessaria per prestare attività di conducente in qualità di sostituto del titolare della licenza o dell'autorizzazione per un tempo definito e/o un viaggio determinato, o in qualità di dipendente di impresa autorizzata al servizio NCC o di sostituto a tempo determinato del dipendente medesimo;
- c) essere esente dagli impedimenti soggettivi di cui al successivo art. 8;
- d) essere proprietario o avere comunque la piena disponibilità (anche in leasing o in noleggio a lungo termine) del veicolo o del natante da adibire al servizio, di caratteristiche adeguate

secondo quanto specificato al successivo art. 17, ovvero impegnarsi formalmente ad acquisirlo nei termini indicati nel successivo art. 16 nel caso di assegnazione della licenza o dell'autorizzazione;

e) non svolgere con carattere di continuità e professionalità altra attività.

2. Per il servizio NCC e NCC natanti, la gestione in forma societaria è ammessa nei casi di imprese ammesse anche al noleggio di autobus con conducente, ovvero in caso di conferimento in uso della licenza a società, fermo restando che la titolarità della licenza resta in capo alla persona fisica (una o più) organo con rappresentanza della società.

3. Oltre a quanto sopra indicato, per il servizio NCC e NCC natanti è necessario avere la disponibilità, in base ad un valido titolo giuridico, nell'ambito del territorio comunale, di una sede, di una rimessa o di un pontile di attracco, intesi come uno spazio, anche a cielo aperto, adeguato allo stazionamento del veicolo o natante adibito al servizio di noleggio con conducente, ovvero impegnarsi formalmente ad acquisirla in caso di aggiudicazione dell'autorizzazione.

4. Qualora venga accertata la sopravvenuta mancanza o inadeguatezza dei requisiti previsti per l'esercizio del servizio taxi, del servizio NCC o del servizio NCC natanti, l'ufficio comunale competente, su istanza del titolare, può concedere una proroga non superiore a 30 giorni, per la regolarizzazione dei requisiti mancanti.

5. La sopravvenuta perdita dei requisiti di cui al presente articolo comporta la decadenza automatica del titolo abilitativo.

Art. 8 – Impedimenti soggettivi

1. Costituiscono impedimenti soggettivi ai fini dell'ottenimento e del mantenimento del titolo abilitativo:

- a) l'essere sottoposto, sulla base di un provvedimento esecutivo, ad una delle misure di prevenzione previste dal Codice di Procedura Penale;
- b) aver riportato una o più condanne irrevocabili alla reclusione in misura superiore complessivamente a due anni per delitti non colposi;
- c) l'essere stato dichiarato interdetto, inabilitato o fallito senza che sia intervenuta cessazione dello stato fallimentare a norma di legge;
- d) avere in corso procedimenti per la dichiarazione di fallimento o per altre procedure concorsuali;
- e) trovarsi in una delle situazioni previste dagli artt. 11 e 92 R.D. 18.06.1931, n. 733 - T.U.L.P.S.;
- f) l'essere incorso, nel quinquennio precedente la domanda, in provvedimenti di revoca o decadenza di precedente licenza o autorizzazione, sia da parte del Comune di Como che da parte di altri Comuni;
- g) l'aver ceduto, nel quinquennio precedente alla presentazione della domanda, una licenza o autorizzazione, rilasciata sia dal Comune di Como sia da altro Comune.

2. Il verificarsi, successivamente al rilascio del titolo abilitativo in capo al titolare, degli impedimenti di cui al presente articolo, comporta la decadenza automatica del titolo medesimo.

3. Nei casi di cui alle lett. a), b), l'impedimento è superato qualora sia intervenuta amnistia o riabilitazione.

Art. 9 – Assegnazione titoli abilitativi

1. Le licenze per l'esercizio del servizio taxi nonché le autorizzazioni per l'esercizio del servizio NCC e NCC natanti sono assegnate a seguito di pubblico concorso per titoli ed esami.

2. Il bando di concorso viene indetto, a cura del Dirigente del servizio comunale competente, a seguito di apposita Deliberazione della Giunta Comunale.

3. Il bando di concorso dovrà contenere:

- a) numero delle licenze/autorizzazioni da assegnare;
- b) elencazione dei titoli oggetto di valutazione ai fini dell'assegnazione, dando priorità ai possessori di titolo di studio, corsi specifici, abilitazioni professionali esperti di turismo lingue straniere, norme elementari di pronto soccorso DAE, antincendio;
- c) indicazione dei criteri di valutazione dei titoli;
- d) indicazione del termine per la presentazione delle domande;
- e) schema di domanda per la partecipazione al concorso;
- f) indicazione dei requisiti e delle cause di impedimento sopra descritti;

- g) i punteggi da attribuire a ciascuna categoria di titoli.
4. Il bando di concorso dovrà inoltre contemplare come materia di esame la capacità di gestire le applicazioni di navigazione, la conoscenza dei luoghi di maggiore interesse turistico, delle tecniche di primo soccorso e delle norme comportamentali in caso di incidente.
 5. La conoscenza della lingua inglese è obbligatoria a pena di esclusione e il suo possesso almeno ad un livello base è verificato in sede di esame (fermo restando che livelli di conoscenza ulteriori sono valutati nell'attribuzione dei punteggi come da comma 3). Può non darsi luogo a verifica in presenza del possesso di una certificazione B2 rilasciata negli ultimi due anni.
 6. L'aver esercitato servizio di taxi quale sostituto alla guida del titolare o l'essere stato dipendente di una impresa di noleggio con conducente per un periodo di tempo complessivo di almeno sei mesi, costituisce titolo preferenziale ai fini del rilascio della licenza taxi o dell'autorizzazione NCC.
 7. La graduatoria, formata da apposita Commissione di concorso nominata con decreto dal Dirigente competente, ha validità di due anni dalla data di approvazione.
 8. Le licenze e le autorizzazioni che si rendono disponibili nel corso del biennio di validità devono essere coperte utilizzando la graduatoria stessa fino al suo esaurimento.

Art. 10 – Trasferibilità dei titoli abilitativi per atto tra vivi

1. La licenza per l'esercizio del servizio taxi e l'autorizzazione per l'esercizio del servizio NCC e del servizio NCC natanti possono essere trasferite su richiesta del titolare quando quest'ultimo si trovi in una delle seguenti condizioni:
 - a) sia titolare di licenza da almeno cinque anni;
 - b) abbia raggiunto il sessantesimo anno di età;
 - c) sia divenuto permanentemente inabile o inidoneo al servizio per malattia, infortunio o ritiro definitivo della patente di guida.
2. L'attestazione della inabilità o inidoneità al servizio di cui al precedente comma, lettera c), deve essere fornita dal titolare o acquisita d'ufficio, avvalendosi di apposito certificato medico rilasciato dalla Commissione Medica operante presso le strutture sanitarie territorialmente competenti.
3. Il soggetto designato dal titolare per il trasferimento può acquisire la titolarità della licenza o autorizzazione qualora:
 - a) ricorrano i requisiti previsti all'art. 7 del presente Regolamento;
 - b) non ricorrano le condizioni di cui all'art. 8 del presente Regolamento;
 - c) non sia mai stata, nel quinquennio precedente, titolarità di licenza di esercizio taxi ovvero di autorizzazione per il servizio NCC o NCC natanti.

Art. 11 – Trasferibilità dei titoli abilitativi per causa di morte

1. In caso di morte del titolare, gli eredi appartenenti al nucleo familiare del defunto devono darne comunicazione all'ufficio comunale competente entro 60 giorni dall'avvenuto decesso.
2. La licenza di esercizio taxi, l'autorizzazione per il servizio NCC o NCC natanti può essere trasferita ad uno degli eredi appartenenti al nucleo familiare del defunto, purché per l'erede ricorrano i requisiti previsti all'art. 7 del presente Regolamento e non ricorrano le situazioni di cui all'art. 8 del presente Regolamento e ne faccia richiesta entro il termine massimo di 2 anni dalla data del decesso.
3. Qualora nessuno degli eredi sia direttamente interessato al trasferimento della licenza, gli eredi stessi potranno, entro il termine massimo di 2 anni dalla data del decesso, chiedere il trasferimento della licenza ad altra persona sempre che ricorrano i requisiti previsti dal presente Regolamento.
4. Nell'ipotesi che alla morte del titolare vi siano minori tra gli eredi, ogni determinazione relativa alla disponibilità della licenza dovrà uniformarsi alle decisioni del Giudice Tutelare.
6. La licenza di esercizio taxi, l'autorizzazione per il servizio NCC o NCC natanti rientra nella disponibilità dell'Amministrazione comunale qualora gli interessati non si siano avvalsi delle facoltà di cui ai punti precedenti, nei termini ed alle condizioni in essi specificati.
7. Durante il decorso dei termini sopra specificati è giustificata ad ogni effetto l'interruzione del servizio per un periodo non superiore a 60 giorni, a fronte della possibilità di sostituzione alla guida di cui all'art. 13 del presente Regolamento.

Art. 12 – Esercizio della licenza o autorizzazione in forma singola o associata

1. I titolari delle licenze e delle autorizzazioni possono esercitare la propria attività secondo le figure giuridiche indicate dall'art. 7 della L. n. 21/1992.
2. Ferma restando la titolarità in capo al conferente, i titolari di licenza per l'esercizio del servizio taxi o di autorizzazione per il servizio NCC o NCC natanti possono conferire la licenza o l'autorizzazione agli organismi collettivi di cui all'art. 7, c.1 della L. n. 21/1992 e rientrarne in possesso in caso di recesso, decadenza ed esclusione dagli organismi suddetti. In caso di recesso da tali organismi, la licenza o l'autorizzazione non può essere ritrasferita al socio conferente se non sia trascorso almeno un anno dal recesso.
3. Il conferimento è consentito previa presentazione all'ufficio competente, dei seguenti documenti:
 - a) copia dell'atto costitutivo dell'organismo collettivo a cui si conferisce, che deve risultare iscritto per l'attività di trasporto di persone al registro delle imprese della C.C.I.A.A.;
 - b) copia dell'atto di conferimento della licenza o dell'autorizzazione debitamente registrato;
 - c) copia della iscrizione a ruolo di cui all'art. 6, L. n. 21/1992 da parte di eventuali ulteriori conducenti del veicolo.
4. L'ufficio competente, constatata la regolarità del conferimento, aggiunge apposita annotazione sulla licenza o sull'autorizzazione. Tale annotazione è ritenuta operativa fino a quando il titolare non eserciterà la facoltà di richiedere il trasferimento così come previsto dai commi 2 e 3 dell'art. 7, L. n. 21/1992.
5. La costituzione di organismi collettivi e le eventuali variazioni della forma giuridica devono essere comunicate all'ufficio competente dal rappresentante legale dell'organismo collettivo interessato, allegando copia dell'atto costitutivo o dell'atto di variazione di tale organismo.

Art. 13 – Sostituzione alla guida – Seconda guida

1. I titolari di licenza taxi possono essere sostituiti alla guida nell'ambito orario del turno integrativo o nell'orario del turno assegnato, da chiunque abbia i requisiti previsti e non si trovi nelle situazioni di impedimento di cui agli artt. 7 e 8 del presente Regolamento.
2. Gli eredi minori del titolare di licenza taxi possono farsi sostituire alla guida da persone iscritte nel ruolo di cui all'art. 6 L. n. 21/1992, che siano in possesso dei requisiti prescritti dall'art. 7 e che non si trovino nelle situazioni di cui all'art. 8 del presente Regolamento, fino al raggiungimento della maggiore età. Qualora al raggiungimento della maggiore età gli eredi manifestino l'intenzione di intestarsi la licenza taxi o l'autorizzazione NCC per esercitare direttamente l'attività, la sostituzione alla guida potrà protrarsi sino a che l'erede non abbia raggiunto l'età stabilita dalla normativa vigente per la conduzione delle auto pubbliche da piazza.
3. I titolari di licenza taxi, autorizzazione per il servizio NCC o NCC natanti, in caso di malattia, invalidità o sospensione della patente, verificatesi successivamente al rilascio della licenza o dell'autorizzazione, possono conservarne la titolarità, facendosi sostituire alla guida, per l'intero periodo di durata della malattia, invalidità o sospensione della patente, da persone in possesso dei requisiti professionali e morali previsti dalla normativa vigente.
4. Il rapporto lavorativo con il sostituto alla guida è regolato con contratto di lavoro stipulato in base alle norme vigenti ovvero in base ad un contratto di gestione.
5. Il titolare della licenza o autorizzazione deve presentare la richiesta di sostituzione alla guida all'ufficio comunale competente.
6. La richiesta deve contenere l'indicazione dei motivi della sostituzione, la durata della sostituzione, il nominativo del sostituto e relativa la dichiarazione concernente il possesso dei requisiti prescritti dal presente Regolamento nonché l'impegno a formalizzare il rapporto di lavoro in base alla normativa vigente.
7. Il Comune, verificata la sussistenza delle condizioni, autorizza il titolare a farsi sostituire nella guida con specifico provvedimento. In caso di silenzio interviene comunque il silenzio assenso decorsi 30 giorni.
8. Resta fermo per i dipendenti dei soggetti abilitati come NCC che l'iscrizione nel ruolo dei conducenti è necessaria per prestare attività di conducente di veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea in qualità di sostituto del titolare della licenza o dell'autorizzazione per un tempo definito e/o un viaggio determinato, o in qualità di dipendente di impresa autorizzata al servizio di noleggio con

conducente o di sostituto a tempo determinato del dipendente medesimo.

Art. 14 – Collaborazione familiare

1. I titolari di licenza di servizio taxi, autorizzazione NCC o NCC natanti possono avvalersi, nello svolgimento del servizio e nel rispetto di quanto previsto dalla legge, della collaborazione di familiari quali il coniuge, i parenti entro il terzo grado e gli affini entro il secondo, conformemente a quanto previsto dall'art. 230 bis del Codice Civile e successive modificazioni, purché in possesso dei requisiti prescritti dall'art. 7 e non si trovino nelle situazioni di impedimento di cui all'art.8 del presente Regolamento.

2. In deroga alla previsione dell'art. 7 comma 1 lett. e), possono svolgere l'attività, quali collaboratori familiari, i familiari di cui al comma 1 del presente articolo, occupati con contratto di lavoro a tempo parziale, nel rispetto delle norme di legge vigenti in materia.

3. Il titolare della licenza taxi, dell'autorizzazione NCC o dell'autorizzazione NCC natanti che intende avvalersi della collaborazione familiare deve presentare istanza all'ufficio comunale competente, allegando la documentazione dalla quale risulti che il collaboratore sia in possesso dei prescritti requisiti previsti all'art. 7 del presente Regolamento non si trovi nelle situazioni di cui all'art. 8 del presente Regolamento nonché documentazione comprovante la costituzione dell'impresa familiare. In caso di silenzio interviene comunque il silenzio assenso decorsi 30 giorni.

4. L'elenco dei collaboratori familiari dovrà essere allegato dall'ufficio comunale competente alla licenza taxi, all'autorizzazione NCC o all'autorizzazione NCC natanti.

5. Il titolare è altresì tenuto a comunicare, con tempestività, le variazioni che al riguardo dovessero verificarsi.

6. L'accertamento della mancanza di uno dei presupposti per la collaborazione familiare sopra indicati comporta l'immediata decadenza della licenza o dell'autorizzazione. Detto fatto viene comunicato dalla Polizia Locale al Comune affinché, l'ufficio competente presone atto, proceda all'annotazione sulla licenza o autorizzazione.

Art. 15 – Autorizzazioni temporanee

1. Per fronteggiare aumenti temporanei della domanda di servizio o per fronteggiare particolari eventi straordinari o per servizi sperimentali di trasporto, la Giunta Comunale, sentita la Commissione di cui all'art. 3 del presente Regolamento, può disporre il rilascio di autorizzazioni temporanee ai sensi dell'art. 3 c.1 del D.L.10 agosto 2023, n.104, convertito con L.136/2023, demandando al Direttore competente i conseguenti atti gestionali.

Art. 16 – Inizio dell'attività

1. Il titolare della licenza o dell'autorizzazione deve iniziare l'attività - a pena di decadenza - entro 90 giorni dalla data di comunicazione dell'avvenuto rilascio o dell'avvenuto trasferimento del titolo abilitativo.

2. Il termine indicato al comma precedente è prorogabile per una sola volta e per un massimo di ulteriori 90 giorni per comprovati e giustificati motivi.

3. L'inizio dell'attività è subordinata:

- a) alla presentazione all'ufficio SUAP della documentazione comprovante l'osservanza di quanto disposto dagli artt. 7 e 8;
- b) alla dimostrazione di aver stipulato regolare polizza di assicurazione per la responsabilità civile e contro i rischi a persone, animali o cose trasportate, secondo le vigenti disposizioni di legge in materia.

Art. 17 – Caratteristiche degli autoveicoli e dei natanti – verifica

1. I veicoli adibiti al servizio taxi e NCC devono:

- a) avere un bagagliaio capace di contenere eventuali valigie;
- b) osservare tutte le prescrizioni previste dalle norme vigenti in materia, comprese quelle in materia di accessibilità di soggetti portatori di handicap;

2. I veicoli adibiti al servizio taxi devono:

- a) portare sul tetto un contrassegno luminoso con la scritta "taxi";
- b) essere muniti di una targa, con la scritta in nero "servizio pubblico" e il numero d'ordine assegnato, del tipo stabilito dal Comune, che deve essere applicata sulla parte posteriore del veicolo in modo ben visibile dall'esterno; all'interno deve essere esposto, in modo ben visibile agli utenti, un cartello indicante il numero d'ordine;
- c) avere colore uniforme come individuato con decreto del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili;
- d) esporre un autoadesivo raffigurante lo stemma della Città a lato dell'insegna "taxi".

3. I veicoli adibiti al servizio NCC, oltre alle caratteristiche di cui al comma 1, devono portare all'interno del parabrezza anteriore e sul lunotto posteriore, un contrassegno con la scritta «noleggjo» e una targa posteriore recante la dicitura «NCC» inamovibile, lo stemma del Comune che ha rilasciato l'autorizzazione e il numero progressivo dell'autorizzazione.

4. Gli NCC natanti devono essere unità destinate al trasporto passeggeri munite dell'idoneità alla navigazione e della documentazione prevista dalle vigenti disposizioni in materia ed iscritte nei registri navi minori e galleggianti tenuti dalle autorità competenti.

5. Gli NCC natanti devono essere immediatamente identificabili dal pubblico, a tale scopo devono recare il contrassegno indicato dal Comune.

6. A partire dal 1° gennaio 2025, tutti gli autoveicoli adibiti a servizio taxi e NCC dovranno disporre di sistema di climatizzazione ed appartenere almeno alla classe di omologazione ambientale Euro 6.

Art. 18 – Abbinamenti

1. In tutte le ipotesi in cui l'autovettura o il natante richieda un periodo di fermo, per cause non dipendenti dalla volontà del titolare, superiore a tre giorni, può essere consentito al titolare di licenza o di autorizzazione di svolgere la propria attività abbinando la licenza ad altra autovettura o natante avente i medesimi requisiti.

2. L'abbinamento non può avere durata superiore a 120 giorni nel corso di un anno, salvo deroghe concesse per giustificati motivi con provvedimento comunale.

Art. 19 – Veicoli di riserva temporanei

1. Su richiesta dei titolari di licenza TAXI o autorizzazione NCC o NCC natanti, per le figure giuridiche identificate nei titolari di impresa artigiana di trasporto e nelle coop. di produzione e lavoro (ex art. 7 L. 21/1992), il Comune può autorizzare l'immatricolazione di vetture taxi/NCC o NCC natanti da adibire a veicoli di riserva a disposizione di tutti i tassisti/NCC impossibilitati ad utilizzare i propri mezzi per guasto meccanico, incidente stradale, furto o incendio o eventi analoghi che ne impediscano l'utilizzo.

2. Le vetture o i natanti di riserva devono avere le medesime caratteristiche dei veicoli adibiti al servizio; la procedura sarà definita con atto dirigenziale attuativo del presente articolo.

Art. 20 – Sostituzione dell'autoveicolo o del natante

1. Il titolare può essere autorizzato alla sostituzione dell'autoveicolo in servizio con altro dotato delle caratteristiche necessarie allo svolgimento dell'attività.

2. A seguito della sostituzione, l'ufficio competente annota sulla licenza e sull'autorizzazione i dati del nuovo veicolo.

Art. 21 – Turni minimi di servizio taxi

1. L'Amministrazione comunale, per il tramite dell'ufficio competente, definisce e disciplina i turni minimi di servizio dei titolari di licenza ovvero dei sostituti alla guida nominati con sostituzione in corso di validità.

2. I titolari di licenza taxi ovvero i sostituti alla guida nominati con sostituzione in corso di validità, devono obbligatoriamente assolvere a tale turnazione, fatta eccezione nei casi di esonero del turno o di cambio del turno comunicato all'Amministrazione.

3. I criteri e la regolamentazione per l'esonero del turno sono declinati in specifici provvedimenti o

disposizioni del Direttore competente per il servizio taxi.

4. È facoltà dell'Amministrazione comunale determinare turnazione libera in presenza di eventi particolari o eccezionali.

5. Le autovetture dovranno recare ben visibili mediante un apposito strumento o mezzo indicativo stabilito dall'ufficio competente, il contrassegno indicante il turno minimo di servizio.

6. I titolari di licenza di esercizio taxi sono responsabili dell'osservanza dei turni minimi di servizio.

7. I titolari di licenza possono usufruire di un periodo di ferie di trenta giorni lavorativi annui, da comunicare preventivamente all'ufficio competente. Il Comune potrà in ogni caso denegare le ferie qualora, a causa della eccessiva sovrapposizione di richieste, ne risultasse compromessa la continuità del servizio.

8. Ai sensi dell'art.10, c.5 bis della L.21/1992, così come modificata dal D.L.10 agosto 2023, n.104, convertito con L.136/2023, l'Amministrazione può disporre turnazioni integrative rispetto a quelle minime, al fine di assicurare il tempestivo eventuale adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi.

9. Per l'espletamento delle turnazioni integrative di cui al comma 8 del presente articolo, i titolari di licenza taxi, anche in caso di avvenuto svolgimento di un turno di lavoro per un periodo pari al numero massimo di ore di guida possibili secondo la normativa vigente, possono avvalersi di seconde guide. Tali seconde guide possono essere svolte da collaboratori familiari o da sostituti alla guida secondo quanto previsto rispettivamente dall'art. 14 e dall'art. 13 del presente Regolamento.

Art. 22 – Taxi fuori servizio

1. I taxi sono considerati fuori servizio:

- a) per guasti all'autovettura ovvero il tassametro non funzioni o funzioni irregolarmente;
- b) per malore del conducente;
- c) nei casi previsti all'art. 18 - qualora il titolare non si avvalga della sostituzione alla guida, per un periodo massimo di 10 giorni.

2. I taxi fuori servizio devono esporre in maniera ben visibile la scritta – FUORI SERVIZIO.

3. Quando il taxi è fuori servizio non può fare alcuna corsa da qualsiasi persona richiesta.

4. I taxi fuori servizio possono essere adibiti ad uso proprio.

Art. 23 – Svolgimento del servizio

1. Durante il servizio le auto pubbliche e i natanti devono essere sempre munite dell'originale della licenza di esercizio e degli altri documenti di circolazione richiesti dalla legge e dal presente Regolamento.

2. I conducenti delle auto pubbliche e dei natanti in servizio devono essere sempre muniti dei documenti personali previsti per la conduzione del veicolo.

3. In caso di svolgimento del servizio da persona diversa dal titolare, il servizio è svolto in nome e per conto dello stesso, ferma restando la responsabilità personale del conducente.

4. Per l'acquisizione delle corse, i titolari di licenza possono avvalersi liberamente di tutti i canali disponibili, senza limitazioni nell'ambito dei rapporti contrattuali con organismi associativi e/o aziende che offrono servizi di intermediazione. Nell'ambito di tali rapporti sono vietate clausole d'esclusiva.

5. Lo stazionamento delle auto pubbliche in turno di servizio deve avvenire negli appositi posteggi e nel numero massimo consentito dalla segnaletica orizzontale tracciata a delimitazione degli stessi. L'istituzione e la modifica di tali posteggi avvengono mediante ordinanza dirigenziale. L'allestimento e la manutenzione delle aree spettano all'Amministrazione comunale.

6. In ogni posteggio le autovetture debbono allinearsi una dietro all'altra nell'ordine di arrivo e occupare lo spazio più avanti ogni volta che l'auto che li precede lasci disponibile il posto.

7. L'utente del servizio è comunque libero di scegliere il veicolo indipendentemente dalla posizione del veicolo stesso nel posteggio, fatte salve le diverse normative vigenti nell'ambito delle aree ferrotranviarie, e sempre che, a parità di offerta, la scelta non sia discriminatoria tra gli operatori presenti.

8. È proibito ai conducenti, in attesa nei posteggi, di allontanarsi dall'autovettura, salvo giustificati motivi e previa esposizione sul parabrezza di apposito avviso e comunque per un periodo di tempo non superiore ai trenta minuti riscontrabili dall'esposizione del disco orario.

9. Il prelevamento dell'utente oppure l'inizio del servizio sono effettuati con partenza dal territorio del Comune che ha rilasciato la licenza, per qualunque destinazione, previo assenso del conducente per le destinazioni oltre il limite comunale o comprensoriale.

Nell'ambito del territorio comunale la corsa è acquisita:

- a) nei luoghi di stazionamento;
- b) al di fuori dei luoghi di stazionamento quando il cliente si rivolge direttamente al tassista in transito; in tale caso, l'acquisizione della corsa deve avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza previste dal Codice della Strada;
- c) mediante sistemi di chiamata via radio o telefonica al numero del radiotaxi, applicazione per smartphone od equivalenti, con attivazione del tassametro al momento dell'inizio della corsa, se questa ha inizio presso un posteggio, o della sua accettazione, negli altri casi.

10. All'interno dell'area comunale la prestazione del servizio è obbligatoria.

11. L'accesso in strade private delimitate da cancelli, nonché in androni, portoni e cortili può essere rifiutato in caso di evidente difficoltà o pericolosità, a causa di ristrettezza, pendenza o cattivo stato del fondo stradale.

12. Negli ambiti ferrotranviari il Comune, ferme restando le attribuzioni delle autorità competenti in materia di circolazione nei suddetti ambiti e in accordo con le organizzazioni sindacali di categoria dei comparti del trasporto persone, può consentire la sosta in posteggio di stazionamento su suolo pubblico alle autovetture in servizio NCC.

13. È sempre consentito l'uso delle corsie preferenziali e delle altre facilitazioni alla circolazione previste per i servizi pubblici, fatte salve eventuali limitazioni imposte da particolari esigenze di ordine pubblico o viabilità.

14. In relazione al servizio NCC natanti:

- a) Lo stazionamento situato nel territorio del Comune può anche essere ubicato nell'ambito delle zone portuali individuate dall'articolo 56 del Codice della navigazione e dall'articolo 158 del Regolamento della navigazione interna.
- b) Il servizio non può essere effettuato per destinazioni fisse con continuità e periodicità.
- c) Il natante sosta in apposita rimessa ubicata in area comunale. Sono consentite brevi soste, comunque non superiori ai 15 minuti, presso pontili d'attracco pubblici (o appositamente concessi) per il tempo strettamente necessario all'imbarco o allo sbarco dei passeggeri.
- d) In base all'art. 50, comma 2, della L.R. n. 11/2009, possono essere concessi appositi pontili d'attracco per lo stazionamento del natante. In tal caso il servizio è assimilato a quello dei taxi ed è regolato dalla relativa disciplina.
- e) L'inizio ed il termine di ogni singolo servizio devono avvenire presso le rimesse od i pontili di attracco, mentre l'imbarco e l'arrivo a destinazione dell'utente possono avvenire anche nelle acque di competenza di altri Comuni. In deroga a quanto precedentemente previsto l'inizio di un nuovo servizio può avvenire senza il rientro in rimessa, quando sul foglio di servizio sono registrate, sin dalla partenza della rimessa o dal pontile d'attracco, più prenotazioni di servizio oltre la prima, con partenza o arrivo all'interno della provincia di Como o di Lecco.
- f) Il servizio deve essere gestito personalmente dal titolare dell'autorizzazione o della licenza nelle forme consentite dall'articolo 10 del presente Regolamento e non può essere ceduto a terzi, se non nelle ipotesi previste dall'articolo 9, Legge n. 21/1992.
- g) Al fine di rendere evidente e riconoscibile dai potenziali clienti il servizio svolto, il titolare ed i suoi dipendenti o collaboratori devono essere dotati di un tesserino di riconoscimento e di un cappellino di colore blu o bianco tipo baseball. Sul tesserino di riconoscimento devono essere riportati lo stemma del Comune, il tipo di servizio svolto ed il nome personale; sul cappellino deve essere riportato il tipo di servizio e il nome dell'impresa.

Art. 24 – Taxi sharing

1. È ammessa la modalità di gestione a clientela condivisa, denominata *taxi sharing*. Essa può essere utilizzata anche per corse svolte in date e/o fasce orarie specifiche e viene attivata quando su una medesima direttrice vengono accolti più passeggeri a bordo, con le seguenti modalità di esecuzione del servizio:

- un unico luogo di partenza e destinazione;

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

2. L'attivazione della modalità condivisa deve avvenire su diretta richiesta dell'utenza o in esito all'accettazione dell'utenza a seguito di proposta del tassista, comunque previo consenso di tutti gli utenti interessati.

Art. 25 – Tariffa del servizio taxi

1. Il servizio taxi si effettua a richiesta diretta del trasportato o dei trasportati dietro pagamento di un corrispettivo, la cui tariffa massima è calcolata mediante tassametro omologato sulla base delle tariffe e delle condizioni di trasporto deliberate dalla Giunta Comunale.

2. La tariffa massima è a base multipla per il servizio urbano e a base chilometrica per il servizio extraurbano, fatte salve le ulteriori specificazioni indicate al successivo comma 3.

3. La tariffa massima per il servizio taxi, sia urbana che extraurbana, è determinata, sulla base del criterio dell'orientamento al costo di produzione, mediante deliberazione della Giunta Comunale nel rispetto delle previsioni contenute nella Legge n. 21/92 e nella Legge Regione Lombardia n. 6/2012, e successive modificazioni, oltre che dalle ulteriori norme vigenti in materia. Tale deliberazione tiene conto inoltre delle "*Linee Guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali*" dell'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti (ART), approvate dalla detta Autorità con Delibera n. 146/2021 del 4/11/2021, ed in particolare di quanto previsto ai punti 48, 62 e 65-70, limitando in particolare i supplementi nel numero e correlandoli ad un oggettivo aumento di costi o di livello prestazionale del servizio. La predetta deliberazione di Giunta Comunale identifica anche le tariffe massime garantite, sia urbane che extraurbane, e può altresì identificare tariffe predeterminate massime garantite per percorsi prestabiliti, nonché gli sconti da applicare ai singoli utenti, nel caso di attivazione della modalità di gestione a clientela condivisa (taxi sharing).

4. Le tariffe massime vengono aggiornate mediante deliberazioni di Giunta Comunale, di norma ogni 5 anni, ove non ricorrano incrementi imprevedibili di particolare entità dei costi del servizio sostenuti dagli operatori, che rendano necessari interventi urgenti prima di tale termine, tenendo conto anche della necessità di garantire il principio di accessibilità del servizio taxi (punto 60 Linee Guida ART). Ai fini dell'aggiornamento delle tariffe, la Giunta tiene conto della variazione del costo della vita (indice ISTAT FOI e IPCA), dei costi di produzione del servizio, e della qualità del servizio erogato secondo una formula di "*price cap*", applicata sulla base dei risultati del monitoraggio effettuato secondo l'art.35 del presente Regolamento.

5. Il tariffario, redatto in lingua italiana ed inglese, viene pubblicato sul sito web istituzionale del Comune e presso i luoghi di maggiore richiesta del servizio, e deve essere esposto all'interno delle autovetture in modo ben visibile agli utenti. Esso deve precisare tutte le componenti del sistema tariffario vigente e tutte le tipologie di tariffe determinate dal Comune, la specificazione dell'esclusione di pedaggi di qualsiasi natura, il prezzo teorico per una persona priva di bagaglio, basata su un tragitto urbano lungo 5 km con 5 minuti di sosta/attesa nel traffico durante il servizio feriale diurno, il logo del Comune di Como, il numero e la data della deliberazione di approvazione delle tariffe, nonché i recapiti dell'Ufficio al quale inoltrare suggerimenti o reclami.

6. A disposizione degli utenti e con le stesse modalità deve essere altresì tenuta nelle auto pubbliche una copia del presente Regolamento.

7. I singoli titolari di licenza hanno comunque facoltà di apportare sconti rispetto alla tariffa massima a tassametro, dandone adeguata pubblicità agli utenti.

8. Le tariffe di servizio NCC e NCC natanti sono determinate dalla libera contrattazione delle parti, nel rispetto delle disposizioni previste dal D.M. 20 aprile 1993.

Art. 26 – Tassametro

1. Ogni autovettura adibita al servizio taxi deve essere munita di tassametro omologato, collocato in posizione centrale e ad altezza tale da garantire all'utente la massima visibilità delle registrazioni, e dalla cui lettura sia deducibile il corrispettivo da pagare comprensivo degli eventuali supplementi dovuti.

2. Il tassametro è regolato secondo le tariffe stabilite e deve essere sigillato in seguito all'acquisizione del certificato, rilasciato da tecnico abilitato a garanzia della rispondenza dei parametri impostati.

3. In caso di guasto al tassametro, il conducente deve sospendere immediatamente il servizio ponendo i segnali d'uso di "fuori servizio".

4. Il titolare della licenza taxi e l'eventuale conducente sono responsabili in solido del regolare funzionamento del tassametro, ferma restando la responsabilità in capo all'installatore per quanto riguarda la predisposizione e programmazione al funzionamento.

5. Nel caso di rottura del tassametro a corsa iniziata l'utente può chiedere di essere condotto a destinazione ed in tal caso il prezzo del servizio, dal momento in cui si verifica il guasto, viene determinato sulla base delle tariffe vigenti, in relazione al percorso ancora da compiere.

Art. 27 – Prezzo del servizio taxi e diritto al pagamento

1. Il prezzo del servizio taxi risulta dal tassametro e comprende il costo della corsa e di eventuali supplementi tariffari stabiliti dall'Amministrazione comunale.

2. L'utente non è tenuto a pagare il prezzo del servizio se il tassametro non è stato messo regolarmente in funzione. A richiesta del passeggero, il conducente deve rilasciare ricevuta a norma di legge.

3. Se la corsa deve essere necessariamente interrotta per cause non imputabili al conducente, questi, potrà esigere soltanto il prezzo segnato dal tassametro al momento della fermata.

4. Quando il passeggero, nel luogo di arrivo, intenda disporre ulteriormente del taxi, il conducente è tenuto a mantenere il tassametro inserito. Se il passeggero desidera abbandonare temporaneamente la vettura, mantenendola a propria disposizione, il conducente ha diritto ad esigere la quota segnata dal tassametro ed a concordare inoltre il deposito di una somma calcolata sulla base del tempo di sosta per la tariffa oraria. L'utente deve essere informato della disposizione di cui al presente comma al momento della richiesta di attesa.

Art. 28 – Pubblicità

1. Il Comune può consentire forme di pubblicità sulle autovetture, previa presentazione di apposita dichiarazione e versamento del canone previsto, purché non in contrasto con le normative vigenti in materia.

2. L'applicazione di pubblicità all'esterno dei veicoli e l'esposizione, tramite appositi supporti, all'interno degli stessi, può essere effettuata nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia e utilizzando modalità che consentano l'apposizione e la visibilità dello stemma comunale.

Art. 29 – Comportamento del tassista e del titolare del servizio NCC durante il servizio: obblighi e divieti

1. Nell'esercizio della propria attività il tassista e il titolare del servizio NCC, oltre agli obblighi sanciti da altri specifici articoli del presente Regolamento, ha l'obbligo di:

- a) effettuare il percorso più breve per recarsi al luogo indicato, salvo che l'utente non chieda un percorso diverso;
- b) rispettare i turni di servizio, l'ordine di precedenza nelle zone di carico e tutte le disposizioni emanate dall'Autorità comunale;
- c) prestare assistenza ai passeggeri durante tutte le fasi del trasporto;
- d) presentare e mantenere pulito ed in perfetto stato di efficienza il veicolo;
- e) predisporre gli opportuni servizi sostitutivi nel caso in cui il taxi entri in avaria;
- f) consegnare al competente ufficio comunale qualsiasi oggetto dimenticato dal cliente all'interno del veicolo;
- g) comunicare al competente ufficio comunale le variazioni di indirizzo e numero telefonico;
- h) comunicare al competente ufficio comunale, ai canali di vendita e alla clientela con apposito segnale esterno al mezzo, ogni temporanea indisponibilità dei sistemi di pagamento, indicando giorno e ora di inizio di tale indisponibilità e giorno e ora di segnalazione del guasto al fornitore del sistema di pagamento;
- i) durante le soste sul luogo di stazionamento, stare al posto di guida o nelle immediate vicinanze dell'autovettura, in condizione di partire alla richiesta di servizio;
- j) trasportare obbligatoriamente i cani accompagnatori dei non vedenti, senza alcun sovrapprezzo;

- k) accettare in ogni condizione pagamenti con POS/carte di credito ed altre eventuali forme di pagamento alternative rispetto al contante, in conformità alla normativa vigente e senza alcun sovrapprezzo;
 - l) informare l'ufficio competente entro il giorno successivo la data di inizio della sospensione del servizio, mediante comunicazione scritta, indicando il motivo e la durata;
 - m) indossare un abbigliamento decoroso.
2. Nell'esercizio della propria attività al tassista è vietato:
- a) far salire sul veicolo persone estranee a quelle che hanno ordinato la corsa;
 - b) portare animali propri in vettura;
 - c) interrompere la corsa di propria iniziativa, salvo esplicita richiesta del committente o in casi di accertata forza maggiore e di evidente pericolo;
 - d) rifiutare il trasporto del bagaglio nei limiti di capienza del veicolo, salvo i casi che possono compromettere la sicurezza o l'igiene;
 - e) rifiutare il trasporto gratuito dei supporti destinati ad assicurare o favorire la mobilità dei diversamente abili, nonché rifiutare il trasporto gratuito dei cani accompagnatori per non vedenti;
 - f) effettuare servizi con il tassametro non inserito;
 - g) negare il trasporto per un numero di persone comprese nel limite massimo di posti consentito dalle caratteristiche dell'autoveicolo;
 - h) lasciare l'autovettura sul luogo di stazionamento al di fuori del turno di servizio;
 - i) fumare o mangiare durante la corsa;
 - j) tenere in funzione, durante il trasporto di passeggeri e senza l'assenso di questi, apparecchi radiofonici o altri mezzi di diffusione sonora diversi dai dispositivi di lavoro;
 - k) chiedere, per qualsiasi titolo, una somma maggiore di quella fissata dalla tariffa.

Art. 30 – Obblighi del titolare del servizio NCC natanti

1. Il titolare del servizio NCC natanti e l'eventuale equipaggio, hanno obbligo di rispettare quanto previsto nell'art. 29 del presente Regolamento, in quanto compatibile, nonché:

- a) di tenere a bordo del natante l'autorizzazione o la licenza comunale, unitamente ai documenti di bordo; il titolo o l'attestazione legittimante l'esercizio del servizio da parte dei preposti o conduttori; la documentazione attestante la sostituzione provvisoria del mezzo; l'autorizzazione alla sostituzione del titolare o del dipendente; copia del contratto di noleggio o trasporto, ove prescritto;
- b) di curare la regolarità della prestazione del servizio, provvedendo a comunicare per iscritto entro 48 ore, al competente ufficio comunale, ogni eventuale sospensione del servizio stesso, il relativo periodo nonché la data in cui esso riprenda;
- c) di mantenere il natante ed il pontile nel dovuto stato di efficienza, sicurezza, pulizia e decoro;
- d) di sottoporre il natante a qualsiasi visita che durante l'anno l'autorità competente ritenga necessario disporre;
- e) di assicurare la mobilità delle persone con disabilità;
- f) di esporre su ogni unità di navigazione le tariffe o il corrispettivo del servizio, unitamente alle altre condizioni di trasporto, ivi compresa la portata massima e le modalità di presentazione dei reclami disciplinati dall'articolo 34 del presente Regolamento;
- g) di indossare abiti decorosi, usando con il pubblico modi corretti e serbando costantemente un contegno irreprensibile in servizio;
- h) di esibire l'autorizzazione conservata a bordo ad ogni richiesta dei funzionari od agenti incaricati della polizia della navigazione o della vigilanza sull'esercizio dei servizi pubblici non di linea svolti per via acqua;
- i) di non deviare di propria iniziativa dal percorso inizialmente convenuto, se non per motivi urgenti o di sicurezza;
- j) di non richiedere somme maggiori oltre quelle fissate in fase di contrattazione;
- k) di compiere i servizi richiesti dagli agenti della Forza Pubblica e dal Sindaco nell'interesse dell'ordine, della sicurezza o soccorso, per il trasporto dei malati, feriti, funzionari o agenti, anche se non siano retribuiti immediatamente. In caso di pagamento differito, gli agenti della

Forza Pubblica rilasceranno al conducente le necessarie attestazioni per i servizi prestati;

- l) di visitare diligentemente, al termine di ogni corsa, l'interno del natante e trovando qualche oggetto dimenticato, di cui non si possa fare immediatamente restituzione al proprietario, curarne il deposito entro le 24 ore successive all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Como;
- m) comunicare al competente ufficio comunale le variazioni di indirizzo e numero telefonico.

2. È assolutamente vietato tenere i motori accesi nei porti ed in prossimità di abitazioni ed attività, se non per le normali manovre, evitando le brusche e ripetute accelerazioni con conseguenti emissioni di gas combusti in forte quantità. In particolare, il riscaldamento dei motori deve avvenire al largo e fuori dei porti.

Art. 31 – Comportamento degli utenti

1. Agli utenti del servizio è fatto divieto di:

- a) gettare oggetti dai veicoli sia fermi che in movimento;
- b) pretendere il trasporto di animali domestici senza aver adottato, d'intesa con il tassista o NCC, tutte le misure utili ad evitare il danneggiamento o l'imbrattamento della vettura/natante;
- c) pretendere che il trasporto venga reso in violazione alle norme di sicurezza previste dal vigente codice della strada o codice della navigazione;
- d) aprire la porta dalla parte della corrente del traffico;
- e) sporcare o deteriorare l'autovettura/natante e le sue apparecchiature;
- f) compiere atti contrari alla decenza o al buon costume.

2. Salva la responsabilità civile, ai sensi di legge, ed il diritto al risarcimento dei danni causati all'autovettura, l'inosservanza dei divieti previsti dal comma precedente darà diritto al conducente dell'autovettura di interrompere la prosecuzione della corsa e, ove sia ritenuto necessario, di richiedere l'intervento della Forza Pubblica.

Art. 32 – Trasporto delle persone portatrici di handicap

1. Ai sensi dell'art.14, c.1, L. n. 21/1992, il servizio taxi ed il servizio NCC deve essere accessibile a tutti i soggetti portatori di handicap. I conducenti hanno, quindi, l'obbligo di prestare servizio ed assicurare la necessaria assistenza per la salita e la discesa delle persone alle autovetture. Qualora il servizio sia svolto con veicoli appositamente attrezzati per il trasporto di soggetti portatori di handicap, deve essere esposta, in corrispondenza della relativa porta di accesso, il simbolo di accessibilità previsto dall'art. 2 del D.P.R. 24 luglio 1996 n. 503.

Art. 33 – Standard di qualità del servizio

1. L'esercizio del servizio taxi si rapporta a standard di qualità predefiniti, inerenti l'informazione all'utenza prima e durante il viaggio, la disponibilità, regolarità, puntualità del servizio, il suo comfort, la dotazione di canali di pagamento, nonché le sue prestazioni dal punto di vista ambientale.

2. I parametri di qualità ed i corrispondenti obiettivi sono specificati da un'apposita Carta della Qualità del Servizio, redatta ai sensi delle Linee Guida ART (punto 82) e successive modificazioni, approvata con deliberazione di Giunta Comunale.

3. L'effettivo conseguimento degli obiettivi definiti dalla Carta della Qualità del Servizio è verificato mediante le forme di monitoraggio specificate nell' art. 35 del presente Regolamento.

Art. 34 – Suggerimenti e reclami

1. Eventuali reclami sullo svolgimento del servizio, come anche sulle violazioni del presente Regolamento, sono indirizzati alla Polizia Locale del Comune di Como tramite il Portale del Comune di Como.

Art. 35 – Monitoraggio del servizio

1. L'esercizio del servizio taxi è soggetto a monitoraggio da parte dell'Amministrazione Comunale, che lo svolge in forme idonee ad assicurare il controllo dell'effettivo svolgimento nei turni dichiarati, a verificare la qualità del servizio erogato, pubblicando periodicamente i risultati ottenuti.

2. I titolari di licenza sono tenuti a fornire all'Amministrazione, a cadenza semestrale, anche tramite delega alle centrali radiotaxi, appositi rendiconti dell'andamento del servizio, che indichino l'andamento dei parametri soggetti a controllo di qualità, distinti per giorno e fascia oraria, ed in particolare:

- a) il numero totale di richieste pervenute dall'utenza;
- b) il numero di corse effettuate;
- c) l'attesa media dell'utente al punto di prelievo;

3. La mancata o parziale trasmissione dei dati indicati al precedente comma comporta l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'art. 36, comma 13 del presente Regolamento.

4. Al fine di agevolare i controlli e le verifiche da parte del Comune sul rispetto delle norme regolamentari a seguito di eventuali contestazioni o segnalazioni da parte degli utenti del servizio, il tassametro deve mantenere in memoria, per una durata di almeno tre mesi, i dati inerenti le attività di gestione del servizio stesso, quali segnatamente data ed ora di inizio corsa, tempo di percorrenza, chilometri percorsi, costo totale della corsa con supplementi. Il Comune ha sempre diritto ad accedere, in contraddittorio con il titolare di licenza, ai dati presenti nel tassametro.

5. La qualità del servizio erogato è soggetta altresì a monitoraggio periodico effettuato dal Comune mediante indagini campionarie basate sulla somministrazione agli utenti di questionari di gradimento (*customer satisfaction*) miranti a verificare la percezione dei principali indicatori.

6. Concorre al monitoraggio del servizio anche l'esame dei reclami e dei suggerimenti pervenuti al Comune ai sensi del precedente Art. 34.

Art. 36 – Vigilanza sul servizio

1. La vigilanza sull'esercizio del servizio taxi, sul servizio NCC e sul servizio NCC natanti è affidata ai funzionari del Comune competenti per materia e agli agenti della Polizia Locale, fatte salve i compiti e le attribuzioni in materia di competenza del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibili ai sensi della normativa vigente.

2. Il Dirigente competente procede alla sospensione, revoca e decadenza della licenza e dell'autorizzazione, nei casi e con le modalità di cui ai successivi commi 3, 4, 5, 6 del presente articolo.

3. La licenza taxi è sospesa da uno a trenta giorni o, in caso di reiterazione, da uno a novanta giorni, qualora il titolare violi le disposizioni di cui all'art. 2, c.2, L. n. 21/1992;

4. L'autorizzazione NCC e NCC natanti è sospesa da uno a trenta giorni o, in caso di reiterazione, da uno a novanta giorni, qualora il titolare violi le disposizioni di cui all'art. 3, L. n. 21/1992;

5. La licenza taxi è revocata in caso di violazione dell'obbligo di prestazione del servizio mediante offerta indifferenziata al pubblico, nell'ambito delle aree comunali o sovracomunali definite con accordi di programma tra gli enti locali interessati, già sanzionato con irrogazione di tre provvedimenti sanzionatori in un quinquennio e sospensione complessiva superiore a novanta giorni.

6. L'autorizzazione NCC è revocata in caso di avvenuta irrogazione di tre provvedimenti sanzionatori nell'arco di un quinquennio per violazione:

- a) dell'obbligo di disponibilità di una rimessa presso la quale i veicoli stazionano a disposizione dell'utenza nell'ambito dell'area comunale o dell'area sovracomunale definita con accordi di programma tra gli enti locali interessati ove sia compreso il comune che ha rilasciato l'autorizzazione per l'esercizio del servizio;
- b) del divieto di sosta in posteggio di stazionamento su suolo pubblico, salvo quanto disposto dalla L. n. 21/1992;
- c) del divieto di procurarsi utenza al di fuori della rimessa di cui alla lettera a) o al di fuori della sede del vettore, salvo quanto disposto dalla L. n. 21/1992.

7. La revoca può, altresì, essere disposta per sopravvenuti motivi di pubblico interesse.

8. L'atto con cui viene accertata o rilevata la sussistenza delle condizioni e presupposti per l'adozione di un provvedimento di sospensione o di revoca è comunicato all'interessato entro 30 giorni dall'accertamento del comportamento inadempiente, con termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione per la presentazione di controdeduzioni. Il Dirigente competente si pronuncia in via definitiva entro i successivi 30 giorni con notifica all'interessato.

9. La perdita di uno dei requisiti prescritti per il rilascio dell'autorizzazione di cui al precedente art. 7 o il verificarsi di uno degli impedimenti di cui all'art. 8 del presente Regolamento, ovvero la messa in liquidazione dell'azienda nei casi previsti dalla legge, comportano la decadenza del titolo, da dichiararsi

nei modi e nei tempi di cui al comma precedente.

10. A seguito del provvedimento di sospensione, i titoli abilitativi devono essere riconsegnati al competente ufficio comunale.

11. La decadenza e la revoca sono comunicate all'ufficio Provinciale della M.C.T.C. per l'adozione dei provvedimenti di competenza.

12. Ai sensi dell'art. 11-bis, L. n. 21/1992, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 85 e 86 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285, l'inosservanza da parte degli esercenti il servizio NCC di quanto disposto dagli artt.

3 e 11 della stessa Legge è punita:

- a) con un mese di sospensione dal ruolo di cui all'articolo 6 L. n. 21/1992 alla prima inosservanza;
- b) con due mesi di sospensione dal ruolo di cui all'articolo 6 L. n. 21/1992 alla seconda inosservanza;
- c) con tre mesi di sospensione dal ruolo di cui all'articolo 6 L. n. 21/1992 alla terza inosservanza;
- d) con la cancellazione dal ruolo di cui all'articolo 6 L. n. 21/1992 alla quarta inosservanza.

13. La violazione delle disposizioni del presente Regolamento, che non costituiscano violazione ai sensi dei precedenti commi sono sanzionate ai sensi dell'art.7-bis, D.lgs. n. 267/2000, con la sanzione amministrativa pecuniaria da 25 a 500 euro. L'organo competente a irrogare la sanzione amministrativa è individuato ai sensi dell'art.17, L. n. 689/1981.

Art. 37 – Norme finali ed entrata in vigore del Regolamento

1. Per quanto non espressamente contemplato nel presente Regolamento, si applicano le disposizioni della L. n. 21/1992, nonché le altre norme di legge e di regolamento vigenti in materia.

2. Il presente Regolamento entra in vigore al termine della pubblicazione per 15 giorni all'Albo Pretorio del Comune di Como e sostituisce, abrogandola, ogni altra regolamentazione comunale esistente in materia.