



CARTA DI QUALITA'

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

Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 28 del 07/02/2024

Sommario

<u>Art. 1 – Principi fondamentali</u>	3
<u>Art. 2 – Diritti dell'utente</u>	3
<u>Art. 3 – Doveri dell'utente</u>	4
<u>Art. 4 – Qualità ed efficacia del servizio</u>	4
<u>Art. 5 - Sistemi di rilevazione del gradimento del servizio</u>	4
<u>Art. 6 – Reclami e/o suggerimenti</u>	7

Art. 1 – Principi fondamentali

La prestazione dei servizi di taxi ed NCC si ispira ai principi generali indicati dal D.P.C.M. 30 dicembre 1998 (*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti*), come di seguito specificato.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna distinzione o discriminazione del servizio può essere compiuta per ragioni di nazionalità, etnia o razza, religione, genere od orientamento sessuale, lingua ed opinioni politiche.

I conducenti si impegnano a prestare particolare attenzione alle persone con disabilità, anche gravi, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli, mediante l'eventuale progressiva adozione di adeguate iniziative.

CONTINUITA'

Il servizio di taxi nel territorio comunale viene svolto in modo continuativo e senza interruzioni nell'arco delle ventiquattr'ore. Qualora si verificano particolari esigenze di mobilità, i titolari di licenza si impegnano ad effettuare servizi di emergenza.

La sospensione del suddetto servizio potrà dipendere esclusivamente da cause legittime, ivi incluse eventuali agitazioni della categoria, che dovranno comunque essere poste in essere nel rispetto delle norme che disciplinano gli scioperi del settore.

PARTECIPAZIONE

I cittadini partecipano al confronto sull'organizzazione e sulle modalità di espletamento del servizio, sia singolarmente sia attraverso propri organismi rappresentativi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I soggetti erogatori dei servizi adottano, per quanto di loro competenza, le misure necessarie a progettarli, produrli ed offrirli nell'ottica di un continuo miglioramento della loro efficienza ed efficacia.

LIBERTA' DI SCELTA

L'accesso ai servizi si iscrive all'interno della libertà di scelta tra più soluzioni di trasporto da parte degli utenti.

Art. 2 – Diritti dell'utente

Gli utenti del servizio godono dei seguenti diritti:

- a) **facilità di accesso e di reperimento delle informazioni** sul servizio;
- b) **continuità e certezza del servizio**;
- c) **puntualità del servizio**;
- d) **riconoscibilità del personale** tramite indicazione del numero di licenza, in posizione ben visibile;
- e) **sicurezza e tranquillità del viaggio**;
- f) **assistenza** in tutte le fasi del trasporto;
- g) **igiene e pulizia delle vetture**;
- h) **trasparenza delle tariffe** mediante:
 - ✓ puntuale e preventiva informazione sulle tariffe applicate, ivi inclusi eventuali supplementi, mediante apposito messaggio standard telefonico da parte delle centrali radiotaxi, od analogo strumento di comunicazione, al momento della prenotazione;
 - ✓ non attivazione del tassametro nelle fasi di salita sul mezzo di persone con disabilità quando il servizio inizia dal posteggio senza chiamata radiotaxi od app;
 - ✓ utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
 - ✓ corretta visualizzazione del tassametro;

- ✓ promozione di tariffe agevolate per il trasporto di persone su particolari tratte;
- i) **possibilità di scelta fra più canali di pagamento**, ivi inclusi POS e carte di credito;
- j) **facilità di esprimere reclami o suggerimenti**.

Art. 3 – Doveri dell'utente

Gli utenti dei servizi taxi e NCC hanno il dovere di:

- a) non gettare oggetti dai veicoli sia fermi che in movimento;
- b) non 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 dell'autovettura o del natante;
- c) non pretendere che il trasporto venga reso in violazione alle norme di sicurezza previste dal Codice della Strada o dal Codice della Navigazione;
- d) non aprire la porta dalla parte della corrente del traffico;
- e) non sporcare o deteriorare l'autovettura od il natante e le sue apparecchiature;
- f) non compiere atti contrari alla decenza o al buon costume.

Art. 4 – Qualità ed efficacia del servizio

L'Amministrazione comunale assume l'obiettivo il miglioramento della qualità del servizio, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, mediante l'adozione delle soluzioni organizzative più opportune. Gli operatori del servizio condividono e perseguono il medesimo obiettivo anche mediante le soluzioni tecnologiche ritenute più opportune.

La qualità del servizio è oggetto di monitoraggio mediante specifici indicatori e standard di qualità, come illustrato nella tabella 1.

Art. 5 - Sistemi di rilevazione del gradimento del servizio

I livelli di gradimento del servizio sono monitorati mediante appositi sistemi di rilevazione, basati su indagini di *customer satisfaction* (ICS), rivolte agli utenti potenziali o effettivi del servizio.

Tali indagini sono effettuate mediante compilazione di questionari su piattaforma web, attraverso la rilevazione di indici di gradimento, graduati da 1 (minimo gradimento) a 5 (massimo gradimento), come indicato alla voce livello di soddisfazione dell'utenza della tabella che segue:

Parametro di qualità	Indicatore	Livello di riferimento (target)	Modalità di monitoraggio
Dotazione canali di accesso	<i>numero di canali di accesso ammessi</i>	3	monitoraggio diretto del Comune
Dotazione canali di pagamento	<i>numero di canali di pagamento disponibili: contanti, carte di credito, carte di debito, app</i>	3	
Comfort	<i>percentuale di veicoli dotati di climatizzazione</i>	100%	
Accessibilità	<i>percentuale di veicoli attrezzati per utenti in carrozzina</i>	20%	
Ambiente	<i>percentuale di veicoli ibridi od elettrici</i>	50%	

Informazioni all'utenza prima del viaggio	<i>difformità rispetto a tab.1</i>	0	
Informazioni all'utenza durante il viaggio	<i>difformità rispetto a tab.2</i>	0	
Regolarità	<i>Percentuale di corse effettivamente effettuate</i>	99%	Rendicontazione semestrale da parte degli operatori
Disponibilità	<i>Percentuale di chiamate evase</i>	75%	
Ritardo medio	<i>Ritardo medio del taxi al punto di prelievo</i>	< 3 min	
LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA			
Adeguatezza delle informazioni disponibili prima del viaggio	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	Customer satisfaction (eventualmente suddiviso per categorie) su invito (SMS)
Disponibilità del servizio	<i>Punteggio (1-5)</i>	3,5	
Idoneità del mezzo di trasporto rispetto alla richiesta	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Tempo di attesa della vettura dopo la chiamata	<i>Punteggio (1-5)</i>	4	
Integrità, decoro e pulizia del veicolo	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Presenza ed effettiva attivazione del tassametro	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Coerenza del prezzo della corsa con le informazioni disponibili prima e durante la corsa stessa	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico (POS, bancomat, carte di credito e applicazioni digitali)	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Gentilezza, cordialità e comportamento di guida del conducente	<i>Punteggio (1-5)</i>	4,5	
Incidenza dei reclami	<i>Percentuale di reclami privi di adeguata risposta su numero di corse</i>	< 5%	Trattamento reclami da parte del Comune

Tab.1 Parametri di qualità del servizio

Nr. ordine	Tipologia di informazione	Canali/punti di interesse				
		Aree di stazionamento taxi	App	Siti internet degli operatori	Sito internet del Comune	
STATICHE	1	Tariffario completo e scontistica	●	●	●	●
	2	Contatti per informazioni e reclami (telefono, e-mail, sito internet)	●	●	●	●
	3	Presenza modulo reclami		●		●
	4	Indicazione delle app e piattaforme digitali attraverso cui è possibile fruire del servizio taxi	●	●	●	●
	5	Servizi per persone a mobilità ridotta	●	●	●	●
	6	Modalità di pagamento accettate	●	●	●	●
	7	Possibilità di corse condivise <i>sharing</i>	●	●	●	●
	8	Modalità trasporto animali	●	●	●	●
	9	Carta della qualità	●	● ²	● ¹	●
	10	Regolamento taxi	●	● ²	● ¹	●
	11	Informazioni su recupero oggetti smarriti	●	●	●	●
	12	Indicazioni delle aree di sosta taxi sull'area di competenza comunale		●	●	●
	13	Tariffe fisse per relazioni e luoghi di maggior frequentazione		● ²	● ¹	●
DINAMICHE	14	Tempo di arrivo al punto di prelievo		●		
	15	Eventuali ritardi e/o variazioni delle condizioni di viaggio		●		

Note:

1 - Il sito fornisce almeno il link alla pagina internet del Comune dove reperire il documento

2 – L'app fornisce il link alla pagina internet del Comune dove reperire il documento

Tab.2 Informazioni minime prima del viaggio (estratto da Del.ART 46/22)

Nr. ordine	Tipologia di informazione	Canali/punti di interesse		
		a bordo veicolo	App	
	1	Presenza di tassametro	●	
	2	Tariffario completo e scontistica	●	●
	3	Contatti per informazioni e reclami (telefono, e-mail, sito internet)		●

STATICHE	4	Indicazione delle app e piattaforme digitali attraverso cui è possibile fruire del servizio taxi	●	
	5	Servizi per persone a mobilità ridotta	●	●
	6	Modalità di pagamento accettate	●	●
	7	Possibilità di corse condivise <i>sharing</i>	●	●
	8	Modalità trasporto animali	●	●
	9	Carta della qualità	●	● ¹
	10	Regolamento taxi	●	● ¹
	11	Informazioni su recupero oggetti smarriti	●	●
DINAMICHE	14	Posizione del taxi sulla mappa		●
	15	Tempo di arrivo previsto		●

Note:

1 - L'app fornisce il link alla pagina internet del Comune dove reperire il documento

Tab.3 Informazioni minime durante il viaggio a bordo veicolo (estratto da Del.ART 46/22)

Art. 6 – Reclami e/o suggerimenti

Nell'ottica di un efficace dialogo con l'utente è possibile inviare reclami e/o suggerimenti all'ufficio Commercio del Comune, e per conoscenza ai titolari di licenza od alle centrali radiotaxi, mediante i canali disponibili sul portale del Comune di Como.

I titolari di licenza interessati dai reclami si impegnano a fornire adeguata risposta scritta, entro 30 giorni dal ricevimento, dandone comunicazione all'ufficio Commercio del Comune, che provvederà a valutare l'adeguatezza della risposta fornita, comunicando l'esito della valutazione sia al cliente che al titolare di licenza.

In caso di contestazione da parte del cliente o del titolare di licenza, il reclamo potrà essere oggetto di riesame da parte della Commissione consultiva comunale, costituita a norma dell'Art.3 del Regolamento comunale per il trasporto di persone mediante servizio taxi, servizio di noleggio con conducente (NCC), servizio di noleggio con conducente effettuato tramite natanti (NCC natanti).

La violazione degli impegni assunti con la presente Carta, oltre ad essere sanzionata dalle disposizioni interne degli Organismi firmatari, costituisce altresì violazione degli obblighi inerenti alla correttezza dei comportamenti, di cui all'art.36 del vigente Regolamento comunale per il trasporto di persone mediante servizi taxi, noleggio con conducente e noleggio con conducente effettuato tramite natanti.