

## SCHEMA DELLA CARTA DEI SERVIZI PER IL SERVIZIO PUBBLICO TAXI DA PIAZZA

**Conforme al modello approvato con D.G.R.V. N. 628 del 22.03.2002.**

**Aggiornamento del 3.06.2013 in seguito all'adeguamento tariffario di cui alla delibera di G.C. n. 182 del 3.05.2013 (l'allegata scheda modale è stata approvata dal Comitato di monitoraggio del servizio taxi da piazza nella seduta del 23.01.2013).**

**Comune di VENEZIA**

SEZIONE I – Principi.

### 1. *Premessa.*

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche quali-quantitative del servizio pubblico di taxi da piazza svolto con autovetture, disponibile nel territorio comunale della Terraferma, di Venezia (limitatamente alle aree di Piazzale Roma, Isola Nuova del Tronchetto e della Stazione Marittima) e delle isole di Lido e Pellestrina e di migliorare il rapporto fra utente 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, sono invitati a sottoscrivere la "carta dei servizi" impegnandosi ad osservare i principi e i doveri in essa sanciti.

La presente "carta" sarà portata a conoscenza dell'utenza mediante pubblicazione sul sito web del Comune di Venezia – Direzione Mobilità e Trasporti.

### 2. *Principi.*

Il trasporto pubblico mediante taxi da piazza nel Comune di Venezia 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 il servizio rientra tra i servizi essenziali **di cui alla legge 12 giugno 1990 n. 146 sulla disciplina del diritto di sciopero**; la sospensione dei servizi o l'interruzione nella giornata potrà dipendere esclusivamente da agitazioni della categoria, che dovranno essere poste in essere nel rispetto delle norme che disciplinano gli scioperi del settore;

- partecipazione: il Comune s’impegna a consultare regolarmente le associazioni degli utenti-consumatori, in seno al Comitato di Monitoraggio previsto dalla deliberazione della G.C. n. 561/2007, 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).

Il servizio taxi da piazza è disciplinato ed erogato 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 mediante taxi da piazza 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 mediante:
  - corretta esposizione del tariffario all’interno dell’autovettura;
  - corretta visualizzazione del tassametro;
  - chiara comunicazione preventiva al cliente degli eventuali supplementi da applicare;
  - utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
  - promozione di tariffe agevolate, in accordo con l’Amministrazione comunale;
  - igiene e pulizia delle autovetture;
- riconoscibilità del titolare o del collaboratore o sostituto mediante: presentazione (o dichiarazione) del numero di licenza alla risposta (nelle comunicazioni telefoniche); esposizione all’interno e/o all’esterno dell’autovettura del numero di licenza (durante il viaggio);
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi alle aree di stazionamento;

Il cittadino-passeggero ha i seguenti doveri da rispettare:

- non insudiciare e non danneggiare l’autovettura su cui viaggia;
- rispettare il divieto di fumare;
- allacciare le cinture di sicurezza;
- 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 alle 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;
- 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 del servizio.

Il 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.

Il servizio è svolto da un massimo di 108 autovetture (16 delle quali equipaggiate per servizio ad utenti disabili) più 9 in servizio di scorta tecnica (6 delle quali equipaggiate per servizio ad utenti disabili), per la zona di Terraferma e Venezia, e 12 autovetture più 1 di scorta tecnica per la zona di Lido e Pellestrina.

Il numero minimo di autovetture in servizio in ciascuno stazionamento per fascia oraria è stabilito dal Comune.

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

- i prezzi sono sottoposti a tariffazione;
- la tariffa per il servizio taxi, alla quale vengono omologati i tassametri, e gli importi dei supplementi tariffari sono stabiliti dal Comune, secondo i parametri stabiliti dalla delibera di G.C. n. 182 del 3.05.2013. Il sistema tariffario è suddiviso per zone: Mestre e Terraferma (tariffe in allegato A della delibera) e Lido (tariffe in allegato B). Il sistema tariffario è basato sulla tariffa "multipla progressiva", su tariffe fisse a tratta predeterminata, tariffe "al volo" e sistema di sconti per i titolari di fidelity card.
- I punti principali sono i seguenti:
  - importo fisso alla partenza;
  - prezzo minimo della corsa, comprensivo dello scatto iniziale;
  - tariffa urbana a base multipla – livello 1 – applicata sino al raggiungimento dell'importo indicato dal tassametro, supplementi esclusi, di € 16,52 per Mestre e di € 19,65 per il Lido: costo chilometrico €/km 1,70 per Mestre ed €/km 1,63 per Lido; costo a tempo €/h 34,00 per Mestre e €/h 32,60 per Lido. La tariffa a tempo è calcolata in sostituzione della tariffa chilometrica quando il veicolo è fermo oppure viaggia ad una velocità inferiore a 20 km/h;
  - Tariffa urbana a base multipla - livello 2 - applicata dal momento del superamento dell'importo indicato dal tassametro, supplementi esclusi, di € 16,52 per Mestre e di € 19,65 per il Lido: Costo chilometrico €/km 2,15 per Mestre e €/km 2,07 per Lido ; Costo a tempo €/h 43,00 per Mestre ed €/h 41,40 per Lido;
  - Tariffa extraurbana a base chilometrica applicata al superamento della percorrenza di 50 km sull'unica base del costo chilometrico di €/km 2,15 per Mestre e di €/km 2,07 per Lido;
  - supplementi diversi (servizio festivo, servizio notturno, Aeroporto, Stazione Marittima, bagagli, etc.).
  - riduzione rosa: riduzione del 10% dell'importo segnato sul tassametro (compresi eventuali supplementi) per le corse utilizzate da donne sole, nella fascia oraria dalle 21,00 alle 2,00, fatto salvo l'importo della corsa minima notturna. La riduzione non si applica alle tariffe a tratta fissa.
  - **Carta Fidelity:** il titolare della carta ha diritto allo sconto del 10 % secondo le modalità elencate di seguito: Il titolare della carta fidelity ha diritto allo sconto del 10% sulle tariffe a tassametro (non cumulabile con lo sconto tariffa rosa) e sulle tariffe predeterminate, ad eccezione della corsa minima, delle tariffe al volo, delle tariffe a tratta predeterminata da e per l'Ospedale dell'Angelo e di quelle riservate ai soli residenti ed in vigore sino al 30.12.2013.

Il costo della carta è stabilito in:

€ 10 con validità biennale per i residenti nel Comune di Venezia;

€ 20 con validità annuale per i residenti nella Regione Veneto;

€ 40 con validità annuale per tutti gli altri clienti.

La carta fidelity viene attivata attraverso la Cooperativa Artigiana Radiotaxi Mestre che riscuote i relativi importi.

La delibera di G.C. n. 182 del 3.05.2013 ha stabilito anche l'introduzione di nuove tariffe a tratta fissa, oltre a quelle già esistenti. Queste tariffe vengono applicate per viaggi dal posteggio di partenza al posteggio di destinazione, senza soste intermedie e/o deviazioni dal percorso più breve, e durante l'orario di servizio specifico di ciascun posteggio.

#### **Tariffe a tratta fissa**

(viene riportata sul tassametro ed è comprensiva di tutti i supplementi, bagagli compresi)

Aeroporto Marco Polo - Venezia Piazzale Roma o viceversa	€ 40,00
Aeroporto Marco Polo - Mestre Centro o viceversa:	€ 35,00
Venezia Piazzale Roma - Mestre Centro o viceversa:	€ 23,00
Stazione Marittima -Aeroporto Marco Polo o viceversa:	€ 45,00
Stazione Marittima - Mestre Centro o viceversa::	€ 35,00
Stazione Marittima - Venezia Piazzale Roma o viceversa:	€ 20,00
Aeroporto Marco Polo - Favaro capolinea Tram o viceversa:	€ 12,00
Ospedale Dell'Angelo - Mestre F.S. o viceversa:	€ 14,00
Ospedale Dell'Angelo - Mestre Via Poerio o viceversa:	€ 10,00
Ospedale Dell'Angelo - Favaro Piazza Pastrello o viceversa:	€ 16,00
Ospedale Dell'Angelo - Marghera Piazza Mercato o viceversa:	€ 16,00
Ospedale Dell'Angelo - Venezia Piazzale Roma o viceversa:	€ 25,00

#### **"TARIFFE PER RESIDENTI"**

I residenti nel Comune di Venezia hanno diritto di usufruire delle tariffe speciali (valide sino al 30.12.2013), esibendo un documento d'identità in corso di validità dal quale risulti tale condizione.

Aeroporto Marco Polo - Venezia Piazzale Roma o viceversa:	€ 35,00
Aeroporto Marco Polo - Mestre FS o viceversa:	€ 30,00
Venezia Piazzale Roma - Mestre F.S./Via Poerio o viceversa:	€ 20,00

## **SPECIFICHE RELATIVE ALLE MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE TARIFFE FISSE A TRATTA PREDETERMINATA**

1. si applicano durante l'orario di turnazione previsto per il posteggio di partenza. Non sono applicabili su chiamata, eccetto negli orari di turnazione previsti nei posteggi-punti di chiamata di Marghera-Piazza Mercato e Favaro-Piazza Pastrello (dalle ore 7.00 alle 22.00);
2. le tariffe predeterminate sulle tratte con origine o destinazione "Mestre Centro" si applicano alle corse con destinazione entro l'area indicata, e con partenza dalla stessa durante l'orario di turnazione previsto per il posteggio di Mestre F.S., dai posteggi di Mestre F.S. e di Via Poerio o con chiamata a vista.
3. si applicano sul percorso più breve dal posteggio di partenza a quello di destinazione e non consentono al passeggero di richiedere soste o deviazioni;
4. è facoltà del cliente, prima dell'inizio della corsa e su proposta del taxista, richiedere l'applicazione della tariffa a tassametro anche sulle tratte in cui può essere applicata la tariffa fissa;
5. alle tariffe a tratta fissa non si applica lo sconto riduzione rosa;
6. nel caso in cui il percorso più breve non fosse temporaneamente praticabile per motivi di ordine pubblico, manifestazioni culturali, calamità naturali o altri impedimenti, ove tale impraticabilità del percorso non fosse già stata comunicata dal Servizio trasporti pubblici non di linea alle organizzazioni di categoria tramite il Comitato Unitario Taxi ed alla Cooperativa Radiotaxi, sarà cura del Comitato Unitario Taxi e/o della Cooperativa Radiotaxi darne tempestiva comunicazione al Servizio chiedendo l'interruzione dell'applicazione e specificandone i motivi. L'interruzione dell'applicazione delle tariffe a tratta fissa per impraticabilità del percorso più breve dovrà essere comunque autorizzata con provvedimento della Direzione Mobilità e Trasporti, salvo i casi palesemente di forza maggiore e adeguatamente resa nota all'utenza.

### **Tariffa "al volo" (tariffa predeterminata su attivazione a vista)**

all'interno di Mestre Centro in direzione Ferrovia:

€ 5,00 \*

tratte San Giuliano/via Righi - Piazzale Roma in direzione Venezia:

€ 10,00 \*

### **ZONA TARIFFARIA "MESTRE CENTRO"**

Con l'approvazione della delibera di G.C. n. 182 del 3.05.2013 è stata istituita la zona tariffaria denominata Mestre Centro, consentendo così al cliente in partenza dall'Aeroporto, dalla Stazione Marittima o da Piazzale Roma di avere maggior possibilità di usufruire delle tariffe a tratta predeterminata che prima avevano destinazione soltanto i posteggi taxi di Via Poerio o Mestre Stazione F.S.

La zona Mestre Centro è delimitata dalla seguente viabilità:

Viale Stazione – Ple. Favretti – Via Piave - Via Circonvallazione – Via Torre Belfredo – Via Filiasi – Via da Verrazzano – Via Fradeletto – Via Vespucci – Via Sansovino – Viale Ancona – Via Torino – Via Linghinal – Via Ca' Marcello – Via Cappuccina.

Il regolamento comunale del servizio taxi da piazza, le tariffe, gli stazionamenti ed il numero minimo di autovetture per fascia oraria, sono disponibili presso il Comune e pubblicati sul sito internet al link della direzione Mobilità e Trasporti.

## 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 qualitativi, cioè secondo valori non misurabili oggettivamente, ma definibili 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 ed all'identificativo radiotaxi).

Il regolamento comunale che disciplina i servizi dispone 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, quelli forniti dalle associazioni di categoria ed eventualmente anche quelli ricavati mediante Istituti di Ricerca opportunamente convenzionati con interviste ai conducenti o a soggetti terzi; questa modalità viene adoperata per raccogliere dati che prescindono dalla percezione dei passeggeri:

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 (tel 041/2749348) ed indirizzo e-mail del servizio preposto.

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 taxi (solo prelievo);

presso le stazioni portuali, aeroportuali, ferroviarie e l'ospedale (prelievo e deposito).

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

In alternativa i questionari di rilevazione della qualità del servizio saranno resi disponibili sul sito web del Comune al link Direzione Mobilità e Trasporti e potranno essere inviati all'indirizzo e-mail del servizio preposto: [trasporti.carburanti@comune.venezia.it](mailto:trasporti.carburanti@comune.venezia.it)  
L'indirizzo e-mail ed il numero telefonico a cui inviare quesiti, segnalazioni ed eventuali reclami vengono pubblicizzati sui cartelli tariffari realizzati in lingua italiana ed inglese ed affissi presso i posteggi di stationamento del servizio taxi.

### 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 trenta giorni dalla presentazione del reclamo il funzionario incaricato dell'istruttoria informa l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine; entro sessanta 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 di taxi	indennizzo forfetario – dovuto a ciascun viaggiatore – commisurato alla durata presunta del servizio: € 10,00
maggiorazione abusiva del corrispettivo nel servizio di taxi	rimborso – dovuto ad ogni viaggiatore che abbia pagato – del triplo della maggior somma indebitamente corrisposta da ciascuno
danneggiamento di bagagli e di	risarcimento di € 1,00/kg di merce (comb. disp.

indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)	art. 6 legge n. 202 del 1954, art. 21 legge n. 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 *modifiche* di legge, sono aggiornati con periodicità triennale.