



COMUNE DI CEGGIA

PROVINCIA DI VENEZIA

Piazza XIII Martiri, 3 - 30022 CEGGIA (VE)

DISCIPLINA DEGLI AUTOSERVIZI PUBBLICI NON DI LINEA NOLEGGIO AUTOVETTURA CON CONDUCENTE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Oggetto e normativa di riferimento

1. Il presente regolamento disciplina l'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea svolti con autovettura secondo le disposizioni della legge 15.1.1992, n. 21, della legge regionale 30 luglio 1996, n. 22 e dell'articolo 85, del Decreto Legislativo 30.4.1992, n. 285 Codice della Strada.

Articolo 2 - Definizioni del servizio

1. Il servizio di noleggio di autovettura con conducente è autoservizio pubblico non di linea e in quanto tale provvede al trasporto collettivo o individuale di persone, con funzione complementare e integrativa rispetto ai servizi pubblici di linea, e viene effettuato a richiesta del cliente o dei clienti, in modo non continuativo o periodico, su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta.

2. Il servizio di noleggio si rivolge alla clientela specifica che avanza, presso la sede del vettore, apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo o a viaggio; lo stazionamento avviene all'interno delle rimesse (presso cui sono effettuate le prenotazioni di trasporto); la prestazione del servizio non è obbligatoria; l'inizio del servizio avviene con partenza dalla sede del vettore o dalla rimessa posta nel territorio comunale; il prelevamento del cliente può avvenire anche fuori dal territorio comunale purché la prenotazione, con contratto o lettera di incarico, sia avvenuta nei termini sopra prescritti e sia disponibile a bordo dell'autovettura.

Articolo 3 - Determinazione del contingente.

1. Il numero delle autorizzazioni per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura è determinato con deliberazione consiliare in base ai criteri stabiliti dalla Giunta Regionale ed è soggetto ad approvazione dall'Autorità di Bacino;

Contingentamento previsto per il Comune di Ceggia con D.G.R. n. 628 del 22/03/2002 : n. 3 autorizzazioni per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente.

2. Non rientrano nel contingente sopraindicato, a sensi della D.G.R. n. 4125 del 10.11.1998 le eventuali autorizzazioni rilasciate per il trasporto ad uso di terzi effettuato con "mezzi speciali", così individuati:

- a) autoambulanze per trasporto di infermi o infortunati aventi le caratteristiche di cui all'art. 1, comma 2, tipo b) del D.M. 17 dicembre 1987, n. 553
- b) vetture speciali per disabili e per invalidi non deambulanti
- c) vetture ad uso esclusivo di trasporto scolastico, come previsto dal D.M. Trasporti 31 gennaio 1997

3. Il numero delle autorizzazioni rilasciate in deroga deve essere ragionevolmente rapportato all'entità degli utenti residenti nell'area servita.

4. Le modalità per il rilascio in deroga di dette autorizzazioni sono disciplinate al successivo articolo 30.

TITOLO II - CONDIZIONI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

Articolo 4 - Titoli per l'esercizio dei servizi.

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

Articolo 5 - Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione.

1. Per ottenere il rilascio dell'autorizzazione all'esercizio dei servizi disciplinati dal presente regolamento in capo al richiedente devono sussistere i seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana ovvero di uno stato dell'Unione Europea;
- b) idoneità morale di cui all'articolo 6;
- c) idoneità professionale di cui all'articolo 7;
- d) iscrizione al registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. (nei casi previsti dalla legge);
- e) proprietà o disponibilità giuridica dell'autovettura per la quale sarà rilasciata la autorizzazione;
- f) non avere trasferito nei cinque anni precedenti l'unica autorizzazione all'esercizio del medesimo servizio e rilasciata dallo stesso Comune;
- g) essere assicurato per responsabilità civile nei confronti di persone o cose, compresi i terzi trasportati, con una copertura adeguata rispetto ai massimali minimi previsti dalla legge;
- h) disporre di una sede o di una unità locale nel territorio comunale come recapito per la clientela e di una rimessa (eventualmente anche in altro comune).

Articolo 6 - Idoneità morale

1. Soddisfa il requisito della idoneità morale chi:

- a) non abbia riportato condanna irrevocabile per delitti contro la pubblica amministrazione, contro l'amministrazione della giustizia, contro la fede pubblica, contro l'economia pubblica, l'industria e il commercio, ovvero per i delitti di cui agli artt. 575, 624, 628, 629, 630, 640, 646, 648 e 648 bis del codice penale,

per il delitto di emissione di assegni senza provvista di cui all'articolo 2 della legge 15.12.1990, n. 386, per reati puniti a norma degli artt. 3 e 4 della legge 20.02.1958, n. 75, o per qualsiasi altro delitto non colposo per il quale la legge preveda la pena della reclusione non inferiore nel minimo a due anni e nel massimo a cinque anni;

- b) non si trovi sottoposto a misure amministrative di sicurezza personali o a misure di prevenzioni previste dalla vigente normativa;
- c) non sia stato interdetto o inabilitato o dichiarato fallito, ovvero non sia in corso, nei suoi confronti, un procedimento per dichiarazione di fallimento.

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

2. Nel caso di imprese individuali, il requisito deve essere posseduto dal titolare; in caso di imprese societarie o di organismi cui viene conferita autorizzazione all'esercizio del servizio di noleggio, il requisito deve essere posseduto:

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

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

Articolo 7 - Idoneità professionale.

1. Il requisito è soddisfatto attraverso l'iscrizione al ruolo dei conducenti di cui all'articolo 10 della L.R. n. 22/96 - sezione conducenti autovetture, istituito presso la Camera Commercio I.A.A. di Venezia.

2. Nel caso di iscrizione al ruolo presso altra C.C.I.A.A. è necessario ottenere l'iscrizione anche presso la C.C.I.A.A. di Venezia, previo superamento di apposito esame integrativo.

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

Articolo 8 - Forme giuridiche di esercizio del servizio.

1. I titolari di autorizzazioni per l'esercizio dei servizi di noleggio autovettura con conducente possono esercitare la propria attività secondo le forme giuridiche indicate all'articolo 14 della L.R. n. 22/96.

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

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

- a) denuncia scritta, in carta semplice, del conferimento del titolo a uno degli organismi previsti dalla legge cui il titolare si è associato, specificando altresì che si ritiene consentito l'esercizio del servizio fermo restando la titolarità dell'autorizzazione in capo al conferente;
- b) certificato di iscrizione dell'organismo alla C.C.I.A.A., attestante lo svolgimento della specifica attività di trasporto pubblico non di linea, o relativa autocertificazione;
- c) copia della documentazione attestante il possesso dei requisiti di idoneità da parte dell'organismo cui è conferita l'autorizzazione;
- d) copia del contratto registrato di comodato dell'autovettura;
- e) copia della documentazione attestante il possesso dei requisiti di idoneità da parte del titolare conferente;
- f) appendice al contratto di copertura assicurativa attestante che l'assicuratore prende atto che l'autovettura è condotta da più conducenti.

4. L'ufficio comunale competente, accertata la regolarità della documentazione prodotta con la denuncia, prende atto della data di inizio del conferimento, che sarà ritenuto valido sino a quando il titolare non provvederà a esercitare il diritto di rientrare in possesso dell'autorizzazione.

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

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

TITOLO III - COMMISSIONE CONSULTIVA COMUNALE

Articolo 9 - Commissione Consultiva Comunale - funzioni.

1. La Commissione prevista dall'articolo 13, comma 2, della L.R. n. 22/96 è soppressa in conformità al disposto dell'art. 18 della Legge 28 dicembre 2001, n. 448 (legge finanziaria 2002)

TITOLO IV - AUTORIZZAZIONI ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

Articolo 10 - Previsioni generali

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

2. Il concorso è indetto con determinazione del Responsabile del Servizio entro 30 giorni dalla data di approvazione da parte dell'Autorità di Bacino del contingente stabilito con apposito provvedimento consiliare o dal verificarsi, per qualsiasi motivo, della disponibilità di autorizzazioni e/o in presenza di richieste per ottenerle.

Articolo 11 - Commissione di Concorso

1. Per l'espletamento dei concorsi di cui al precedente articolo 10, il Responsabile del Servizio nomina apposita Commissione comunale di concorso.

2. La Commissione è composta dal responsabile del servizio competente, con funzioni di Presidente, e da due esperti nelle discipline previste per le prove d' esame dallo stesso designati. Le funzioni di segreteria sono svolte da un dipendente comunale.

3. La Commissione valuta la regolarità delle domande di ammissione, provvede a richiedere eventuali integrazioni fissando termine entro cui esse devono essere prodotte, redige l'elenco dei candidati ammessi e dei non ammessi.

4. La Commissione, nel caso in cui vi siano candidati che chiedano di essere esaminati per accertare la conoscenza di lingua straniera (inglese, francese, tedesco, spagnolo), ove previsto, verrà integrata da un esperto nella lingua prescelta, che esprimerà la propria valutazione circa la conoscenza della lingua stessa.

5. La Commissione fissa la data dell'esame, che viene comunicata agli interessati a mezzo raccomandata a.r. inviata al domicilio indicato nella domanda.

6. Ogni Commissario dispone di dieci punti per l'espressione del proprio giudizio: l'eventuale giudizio positivo, ottenuto dall'accertamento della conoscenza della lingua straniera prescelta ove previsto, sarà tenuto in conto dalla Commissione nella formulazione del giudizio complessivo.

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

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

9. All'espletamento del concorso si può provvedere anche con una Commissione intercomunale istituita in via permanente tramite convenzione ai sensi dell'articolo 30 del D.L.vo n. 267 del 18.08.2000. In detta convenzione sono disciplinate la composizione e le altre norme procedurali.

Articolo 12 - Bando di concorso

1. Il bando di concorso deve prevedere:

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

2. Il bando, approvato dal Responsabile del Servizio contestualmente all'indizione del concorso, va pubblicato all'Albo Pretorio del Comune e della Provincia e nel Bollettino Ufficiale della Regione.

Articolo 13 - Titoli valutabili o di preferenza

1. Per l'assegnazione delle autorizzazioni costituiscono titoli valutabili:

- a) l'anzianità di esercizio in qualità di titolare di autorizzazione per il servizio di noleggio con conducente;
- b) l'anzianità di servizio in qualità di conducente di autovetture regolarmente adibite a servizio di taxi o noleggio con conducente;
- c) l'anzianità di iscrizione al ruolo dei conducenti;
- d) i titoli di studio;

2. Essere stato dipendente in qualità di conducente di una impresa di noleggio autovettura con conducente per un periodo complessivo di almeno sei mesi, costituisce titolo preferenziale ai fini del rilascio dell'autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio.

Articolo 14 - Materie d'esame

1. L'esame verterà su una prova nelle materie sottoelencate:

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

2. Il candidato può indicare nella domanda una o più lingue straniere prescelte tra le seguenti: inglese, francese, tedesco, spagnolo. L'accertamento della conoscenza delle lingue straniere viene svolto contestualmente alla prova.

Articolo 15 - Validità delle graduatorie

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

2. Le autorizzazioni che si rendono vacanti nel corso dei tre anni di validità delle graduatorie devono essere coperte utilizzando le graduatorie medesime fino al loro esaurimento. In caso di ampliamento del contingente decade la graduatoria esistente e va bandito un nuovo concorso.

Articolo 16 - Presentazione delle domande

1. Le domande per l'assegnazione delle autorizzazioni devono essere presentate al Sindaco, in carta legale, secondo le modalità previste dal bando e dichiarando il possesso dei seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana ovvero di uno stato dell'Unione Europea;
- b) idoneità morale di cui all'articolo 6;
- c) idoneità professionale di cui all'articolo 7;
- d) iscrizione al registro delle imprese presso la C.C.I.A.A. (nei casi previsti dalla legge);
- e) non avere trasferito l'unica autorizzazione all'esercizio del medesimo servizio nei cinque anni precedenti e rilasciata dallo stesso Comune;
- f) di possedere idonea autovettura (in proprietà o leasing), recapito nel Comune e autorimessa per lo svolgimento del servizio (anche in altro Comune) o di impegnarsi a possederli entro il rilascio dell'autorizzazione.

Articolo 17 - Assegnazione e rilascio delle autorizzazioni

1. Il Responsabile del Servizio, concluse le operazioni del concorso, approva la graduatoria di merito redatta dalla apposita Commissione. Il responsabile del servizio

provvede, in base alla graduatoria, all'invio della comunicazione di assegnazione dell'autorizzazione agli aventi diritto.

2. Entro 60 giorni dalla notifica dell'assegnazione dell'autorizzazione l'interessato dovrà presentare i documenti comprovanti le dichiarazioni di sussistenza dei requisiti rese nella domanda, e inoltre:

- a) atto comprovante la proprietà o la disponibilità giuridica dell'autoveicolo con i dati identificativi del veicolo ed il numero di telaio ai fini del rilascio dell'autorizzazione;
- b) prova della disponibilità di una sede o di un'unità locale nel territorio comunale e della rimessa (eventualmente anche in altro Comune).

3. Il termine di cui al comma precedente potrà essere prorogato fino ad un massimo di ulteriori 60 giorni ove l'assegnatario dimostri di non avere per cause a lui non imputabili la disponibilità dell'autoveicolo.

4. All'acquisizione di tutta la documentazione, il responsabile del servizio provvede al rilascio materiale dell'autorizzazione ed all'invio in Provincia del nulla osta all'immatricolazione, indicando i dati identificativi del mezzo (tipo-telaio).

5. Entro 30 giorni dalla data di notifica del rilascio dell'autorizzazione l'intestatario ha l'obbligo di dimostrare di essere in grado di iniziare il servizio presentando all'ufficio comunale competente copia della carta di circolazione del veicolo destinato al servizio di noleggio ed immatricolato per tale uso.

6. L'ufficio comunale competente provvederà immediatamente ad annotare nell'autorizzazione i dati identificativi del veicolo (targa) e dell'immatricolazione e rilascia il titolo; successivamente provvederà ad acquisire d'ufficio visura camerale del Registro Imprese relativa alla ditta autorizzata all'esercizio del servizio di noleggio.

Articolo 18 - Durata e validità delle autorizzazioni

1. Le autorizzazioni hanno durata triennale e sono rinnovabili a domanda per pari periodi, previo accertamento della permanenza, in capo al titolare, dei requisiti previsti dalla legge e dal presente regolamento.

2. Per il rinnovo il controllo è effettuato dal responsabile del procedimento attraverso accertamenti d'ufficio nonché mediante richiesta di esibizioni documentali.

3. L'eventuale documentazione, richiesta ai sensi del comma 2, deve essere trasmessa entro 30 giorni dalla sua richiesta.

4. L'autorizzazione può essere dichiarata decaduta anche prima del suddetto termine di validità nei casi previsti dalle leggi vigenti e dal presente regolamento.

Articolo 19- Trasferibilità per atto tra vivi

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

2. Il trasferimento di autorizzazioni è concesso dal Comune su richiesta del titolare, a persona da questi designata, purché in possesso di tutti i requisiti di legge e del presente regolamento, quando il titolare medesimo si trovi in una delle seguenti condizioni:

- a) essere titolari di licenza o autorizzazione da almeno cinque anni;
- b) avere raggiunto il sessantesimo anno di età;

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

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

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

Articolo 20 - Trasferibilità per causa di morte del titolare

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

- a) ad uno degli eredi interessato a subentrare nella titolarità dell'autorizzazione, dichiarando il possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio e documentando la rinuncia degli altri eventuali aventi diritto;
- b) ad un soggetto designato dagli eredi, non appartenente al nucleo familiare del titolare deceduto, purché iscritto nel ruolo dei conducenti di cui all'articolo 10 della legge regionale n. 22/1996 - sezione conducenti di autovetture, e in possesso dei requisiti prescritti per l'esercizio del servizio;
- c) nel caso di eredi minori o privi dei requisiti prescritti, a persone in possesso di tutti i requisiti prescritti da essi designate a sostituirli fino al raggiungimento del ventiduesimo anno di età o dell'acquisizione dei requisiti.

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

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

4. Nel caso di eredi del titolare deceduto siano minori, ogni determinazione dovrà uniformarsi alle decisioni del Giudice Tutelare.

TITOLO V - ESERCIZIO DEL SERVIZIO

Articolo 21- Tariffe

1. Le tariffe del servizio di noleggio con autovettura con conducente sono determinate dalla libera contrattazione delle parti (utente e vettore) entro i limiti minimo e massimo stabiliti dal Comune, in base ai criteri determinati dal Ministero dei Trasporti con D.M. 20.4.93.

2. Le tariffe e le varie condizioni di trasporto deliberate dall'autorità competente devono essere esposte in modo ben visibile e leggibile all'interno della vettura in lingua italiana. Deve altresì essere indicato l'ufficio cui indirizzare eventuali reclami.

Articolo 22 - Sostituzione alla guida dell'autovettura da noleggio

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

6. In conformità di quanto disposto, la possibilità di avvalersi della collaborazione di un familiare per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente con autovettura può essere attivata presentando all'ufficio comunale competente apposita denuncia corredata dalla seguente documentazione:

- a) atto notarile comprovante la costituzione dell'impresa con il familiare interessato (grado di parentela o affinità) ai sensi della legge 2/12/1975, n. 576. L'atto, firmato sia dal titolare che dal familiare, facendo riferimento al D.L. 853/84, convertito con legge 17/2/1985, n. 17, deve riportare l'assunzione della responsabilità tributaria e l'indicazione delle quote di partecipazione agli utili. La quota del 51% deve essere comunque riservata al titolare, quali che siano la quantità e la qualità del lavoro prestato dal collaboratore;
- b) dichiarazione del collaboratore, resa ai sensi dell'articolo 4 della legge 4/1/1968, n. 15 :
 - che il proprio lavoro viene prestato in modo prevalente e continuativo nell'impresa familiare;
 - che non esistono motivi ostativi ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3 del D. Lgs 8.8.1994, n. 490 (antimafia)
 - che non è incorso in condanne penali;
 - che non ha in corso procedure di fallimento, ovvero che è intervenuta la riabilitazione;
- c) copia della patente, del certificato di abilitazione professionale e iscrizione nel ruolo dei conducenti;
- d) copia posizione INAIL e INPS del collaboratore;
- e) appendice al contratto di copertura assicurativa attestante che la Compagnia prende atto che l'autovettura è condotta anche dal collaboratore familiare.

7. Dopo la verifica dei documenti previsti e del possesso dei requisiti necessari autocertificati, l'ufficio comunale competente annota apposito nulla osta nella autorizzazione.

8. La sussistenza dell'impresa familiare è verificata ad ogni rinnovo triennale e la mancanza o il venir meno di uno dei requisiti previsti comporta la revoca del nulla osta rilasciato dal Comune.

Articolo 24 - Obblighi dei titolari e dei conducenti

1. Gli esercenti il servizio di noleggio adibiti ai servizi disciplinati dal presente regolamento devono:

- a) comunicare il cambio di residenza entro il termine di trenta giorni dalla data di richiesta al Comune, documentandolo con copia di ricevuta appositamente rilasciata dal Comune, se titolare;
- b) comunicare entro quindici giorni all'ufficio comunale competente l'eventuale variazione dell'indirizzo della rimessa, facendone curare relativa annotazione sull'autorizzazione;
- c) applicare sul mezzo i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- d) curare che il contachilometri sia sempre in perfetta efficienza;
- e) conservare nell'autovettura i documenti di circolazione e guida relativi alla stessa nonché l'autorizzazione comunale all'esercizio del servizio, sempre aggiornati, ed esibirli a richiesta degli agenti e dei funzionari della forza pubblica;

- f) curare la regolarità del servizio e provvedere a comunicare per iscritto entro 48 ore al competente ufficio comunale ogni eventuale sospensione del servizio stesso e il relativo periodo.
- g) comunicare eventuali notificazioni delle Prefetture relative a sospensioni della patente o ritiri della carta di circolazione, entro le ventiquattro ore successive alla notifica;
- h) dare immediata comunicazione scritta all'ufficio comunale competente in caso di sinistro;
- i) compiere in ogni caso, anche se precedentemente impiegati, i servizi ordinati da agenti e funzionari della forza pubblica per motivi contingenti di pubblico interesse (soccorso, pubblica sicurezza);

2. Oltre agli obblighi di cui al comma precedente, l' esercente il servizio di noleggio deve altresì:

- a) presentare e mantenere pulito e in perfetto stato di efficienza il mezzo;
- b) avere, durante il servizio, abbigliamento decoroso e comunque confacente al pubblico servizio prestato;
- c) tenere comportamento corretto con il pubblico e con gli altri conducenti di autoveicoli dotati di autorizzazione;
- d) al termine di ogni corsa, visitare diligentemente l'interno dell'autovettura e, trovandovi qualsiasi oggetto dimenticato di cui non si possa dare immediata restituzione al proprietario, depositarlo entro il termine di ventiquattro ore all'ufficio oggetti smarriti, dandone contemporanea comunicazione al competente ufficio comunale;
- e) trasportare anche persone ammalate, purché il richiedente il servizio possa esibire un certificato medico da cui risulti in modo sicuro che l'ammalato non è afflitto da malattie infettive e diffuse; in caso di successivo accertamento contrario, l'autovettura dovrà essere sottoposta a disinfezione;
- f) seguire, salvo specifica diversa richiesta da parte del cliente, il percorso più breve ovvero quello più economico nel recarsi al luogo indicato, o comunque quello convenuto;
- g) caricare e assicurare saldamente i bagagli dei viaggiatori a condizione che tale trasporto non deteriori l'autovettura; in tal caso avranno diritto agli eventuali supplementi di tariffa deliberati dal Comune;
- h) entrare su richiesta del cliente anche in strade private delimitate da cancelli, a meno che l'accesso e le conseguenti manovre connesse alla circolazione e alle svolte non siano palesemente pericolose in relazione alla dimensione dell'autovettura;
- i) trasportare i cani di proprietà dei passeggeri, nei termini previsti dall'articolo 169, comma 6, D.Lgs n. 285/92, tenuti in grembo, e trasportare gratuitamente i cani accompagnatori di non vedenti;
- l) rispettare i termini pattuiti per la prestazione del servizio (ora e luogo convenuti) salvo cause di forza maggiore documentate e accertate dal competente ufficio comunale;

Articolo 25 - Diritti dei conducenti di autovetture in servizio di noleggio

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

- a) essere tempestivamente informati dal Comune di tutte le variazioni della toponomastica cittadina;

- b) richiedere al cliente un anticipo non superiore al 50% dell'importo presunto o pattuito, in caso di servizio comportante una spesa rilevante;
- c) rifiutare il trasporto di animali, fatto salvo quanto disposto dall'articolo 24 comma 1 lettera i) del presente regolamento.

Articolo 26 - Divieti per i conducenti di autovetture in servizio di noleggio

1. È fatto divieto ai conducenti di autovetture in servizio di noleggio di:
 - a) fermare l'autovettura e interrompere il servizio se non a richiesta dei passeggeri ovvero in casi di accertata forza maggiore o di evidente pericolo;
 - b) deviare di loro iniziativa e senza il consenso dei passeggeri dal percorso eventualmente stabilito all'atto della definizione del servizio;
 - c) far salire sull'autovettura, anche durante i periodi di sosta, persone estranee a quelle che hanno richiesto il servizio;
 - d) fumare e mangiare durante la corsa;
 - e) chiedere compensi aggiuntivi a quelli autorizzati o pattuiti;
 - f) togliere ovvero occultare i segni distintivi di riconoscimento dell'autovettura;
 - g) ostacolare l'opera degli addetti al servizio di pulizia del suolo e delle aree pubbliche;
 - h) esporre messaggi pubblicitari in difformità dalle norme fissate dai regolamenti comunali in materia, fatto salvo quanto disposto dal D.Lgs n. 285/92 e relativo regolamento di attuazione di cui al D.P.R. n. 495/92;
 - i) usare verso i clienti e i colleghi modi e maniere scorretti o comunque non consoni al pubblico servizio espletato;
 - l) trasportare animali di loro proprietà;
 - m) consentire la conduzione dell'autovettura a persona estranea anche se munita di patente idonea;
 - n) applicare sull'autovettura strumentazione non prevista dal presente regolamento, salvo apposita autorizzazione scritta rilasciata dall'ufficio comunale competente;
 - o) stazionare sul suolo pubblico ovvero in luoghi non specificamente autorizzati ai sensi dell'articolo 8 della L.R. n. 22/96.

Articolo 27 - Stazionamento delle autovetture

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

2. In deroga a quanto sopraddetto e in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, commi 3 e 4, della L.R. n. 22/96, lo stazionamento su suolo pubblico è consentito solo all'esterno delle stazioni ferroviarie site nell'ambito comunale, nelle aree appositamente individuate con apposito provvedimento di Giunta comunale, diverse da quelle destinate al servizio di taxi e comunque da esse chiaramente distinte, delimitate e individuate come rimessa.

Articolo 28 - Trasporto con mezzi "speciali"- autorizzazioni in deroga

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

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

3. I veicoli appositamente attrezzati per il trasporto di soggetti portatori di handicap devono esporre, in corrispondenza della relativa porta di accesso, il simbolo di accessibilità previsto dall'articolo 2 del D.P.R. 24.4.78 n.384.

4. In deroga al contingente di cui all'art. 3 ed in deroga alle procedure concorsuali, tenuto conto delle esigenze rilevate nel territorio comunale, è possibile rilasciare autorizzazioni per le seguenti tipologie di veicoli:

a) autoambulanze per trasporto di infermi o infortunati aventi le caratteristiche di cui all'art. 1, comma 2, tipo b) del D.M. 17 dicembre 1987, n. 553

b) vetture speciali per disabili e per invalidi non deambulanti

c) vetture ad uso esclusivo di trasporto scolastico, come previsto dal D.M. Trasporti 31 gennaio 1997.

5. Nei casi di cui ai punti b) e c) del precedente comma, poichè la previsione trova fondamento nell'esigenza di soddisfare i trasporti previsti dal D.M. 31 gennaio 1997, per il rilascio delle relative autorizzazioni va documentata da parte del richiedente la necessità di trasportare in ambito comunale la particolare utenza, necessità soggetta a verifica biennale, quale presupposto per la validità dell'autorizzazione.

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

7. In ogni caso, il richiedente l'autorizzazione ed il personale adibito al servizio, devono essere in possesso dell'abilitazione professionale (iscrizione al ruolo dei conducenti).

Articolo 29 - Ferie, assenze, aspettativa

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

2. Ogni cinque anni può venire concessa una aspettativa della durata massima di dodici mesi da utilizzarsi complessivamente in non più di due periodi. La preventiva richiesta deve essere motivata e documentata. Al fine della cessione dell'autorizzazione al servizio di noleggio con conducente con autovettura, il periodo di aspettativa viene considerato come attività continuativa.

Articolo 30 - Qualità del servizio

1. In applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai fini del monitoraggio della

qualità del servizio di noleggio con conducente con autovettura e del rapporto tra livello di servizio standard e livello di servizio effettivo o percepito, il Comune e la Provincia attiveranno periodicamente apposite rilevazioni presso i soggetti esercenti il servizio e sondaggi presso la clientela, per quantificare gli elementi indicatori della qualità secondo lo schema di massima allegato sub "A".

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

3. In accordo con le organizzazioni di categoria e con le associazioni degli utenti, il Comune e la Provincia provvederanno alla periodica definizione degli obiettivi di qualità del servizio (livello di servizio standard) e alla comparazione con il livello di servizio misurato o percepito, pubblicizzando adeguatamente i risultati.

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

Articolo 31 - Caratteristiche, contrassegni identificativi e strumentazioni delle autovetture

1. Le autovetture adibite al servizio di noleggio con conducente devono:
 - a) avere idonea agibilità;
 - b) avere un bagagliaio capace di contenere almeno tre valigie;
 - c) essere collaudate per non meno di quattro posti escluso il conducente;
 - d) essere del colore eventualmente determinato dal Comune (blu o nero);
 - e) recare all'interno del parabrezza anteriore e sul lunotto posteriore un contrassegno con la scritta "noleggio" nonché una targa metallica, collegata nella parte posteriore, inamovibile, recante la dicitura "N.C.C.", lo stemma comunale e il numero dell'autorizzazione; la forma di detti contrassegni è stabilita dal Sindaco con apposita ordinanza;

Articolo 32 - Scorta e sostituzione dei veicoli

1. Nell'ambito organizzativo dei servizi di noleggio di autovettura con conducente il Comune potrà definire un numero di autorizzazioni eccedente il contingente come determinato, da utilizzare unicamente per esigenze di scorta tecnica in caso di fermo tecnico dell'autovettura. Tale previsione troverà applicazione nei soli casi in cui le autorizzazioni siano gestite in forma associativa.

2. Il Comune stabilirà, contemporaneamente alle condizioni per loro assegnazione, i meccanismi di controllo circa i legittimi utilizzi dei suddetti veicoli.

3. L'autovettura ferma per motivi tecnici potrà essere sostituita, per il solo periodo di fermo, con altra autovettura avente tutte le caratteristiche di idoneità previste e debitamente collaudata per il servizio.

4. Le autovetture di scorta possono essere di proprietà di cooperative, consorzi o simili.

5. Tali autovetture, chiamate di scorta e identificabili con lettere alfabetiche saranno abbinare a speciale autorizzazione non cedibile a terzi.

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

TITOLO VII - SOSPENSIONE, REVOCA E DECADENZA

Articolo 33 - Sospensione e revoca

L'autorizzazione può essere temporaneamente sospesa o revocata se il titolare:

- a) non adempie agli obblighi stabiliti nel provvedimento di autorizzazione;
- b) non ottempera alle direttive e prescrizioni emanate dagli Enti competenti in materia di trasporto pubblico non di linea;
- c) contravviene alle disposizioni di legge e regolamenti in materia;
- d) sostituisce abusivamente altri nel servizio;
- e) **non inizia il servizio entro il termine di 90 giorni dalla notifica dell'autorizzazione.** Ove il termine per l'inizio del servizio venga prorogato per giustificati motivi, prima della scadenza, anche il nuovo termine deve essere rispettato a pena di decadenza della licenza, senza peraltro che la proroga sia ammissibile una volta scaduto il termine, in tal caso residuando all'interessato solo la possibilità di chiedere la rinnovazione dell'autorizzazione ormai decaduta, o il rilascio di nuova autorizzazione, e senza che il mantenimento di fatto in servizio delle autovetture, in violazione delle norme che regolano la riammissione in servizio, costituisca una valida ragione giustificativa dell'inosservanza del termine *de equo*;
- f) interrompe il servizio senza giustificato motivo. Opera altresì la revoca della licenza di pubblico noleggio ove il titolare interrompa il servizio per un periodo superiore a tre mesi per motivi diversi dalla contrazione del traffico e del carattere stagionale dell'attività svolta, perdipiù in caso di titolare dichiarato totalmente e permanentemente invalido da apposita commissione chiamata ad esprimere parere sanitario ai fini della pensione di invalidità;
- g) non applica le tariffe in vigore.

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

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

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

5. È facoltà del Comune sospendere l'autorizzazione durante il corso di procedimento penale per gli specifici reati previsti all'articolo 6 del presente regolamento.

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

7. Il responsabile del servizio segnala al competente Ufficio provinciale M.C.T.C., e per conoscenza alla Provincia, l'avvenuta sospensione o revoca dell'autorizzazione.

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

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

Articolo 34 - Decadenza dell'autorizzazione

1. La perdita di uno dei requisiti prescritti dalla legge o dal presente regolamento per il rilascio dell'autorizzazione comporta la decadenza di diritto dei relativi provvedimenti.

2. La decadenza viene comunicata al competente Ufficio provinciale M.C.T.C. ed alla Provincia per l'adozione dei rispettivi provvedimenti relativi alla carta di circolazione e all'iscrizione al ruolo dei conducenti.

Articolo 35 - Conseguenze della sospensione, della revoca, della rinuncia o della decadenza

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

TITOLO VIII - ILLECITI E SANZIONI

Articolo 36 - Sanzioni

1. Tutte le violazioni al presente regolamento che non trovino la loro sanzione nel codice della strada, nel codice penale o in altre leggi speciali sono punite con le sanzioni amministrative pecuniarie e accessorie ai sensi della legge regionale.

Articolo 37 - Sanzioni amministrative pecuniarie

Ferma restando l'applicazione delle sanzioni penali, ove il fatto costituisca reato, ai sensi delle vigenti leggi e delle disposizioni di cui agli articoli 85 e 86 del D.Lgs n. 285/92, è stabilita la sanzione amministrativa pecuniaria da € 137,55 a € 550,20 nel caso di inottemperanza agli obblighi stabiliti nel provvedimento di autorizzazione al servizio di noleggio con conducente, ovvero alle norme di cui alla legge regionale.

TITOLO IX - NORME FINALI E TRANSITORIE

Articolo 38 - Norma finale

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

Articolo 39 - Norma transitoria

1. Eventuali autorizzazioni già assegnate ed eccedenti i contingenti disposti con provvedimento del Consiglio comunale di all'articolo 3 sono fatte salve e cessano unicamente in caso di rinuncia o decadenza.

2. In attesa di nuova determinazione dei contingenti valgono i contingenti attualmente in vigore.

Articolo 40 - Abrogazione di precedenti disposizioni

1. Dalla data di entrata in vigore del presente regolamento è abrogato il precedente regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 296 del 22.12.1987.

2. Sono altresì abrogate tutte le disposizioni contenute in altri regolamenti o ordinanze comunali che siano in contrasto o incompatibili con quelle comprese nel presente regolamento.

INDICE

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

| | | | |
|--------|--|------|---|
| Art. 1 | Oggetto e normativa di riferimento | pag. | 1 |
| Art. 2 | Definizione del servizio..... | pag. | 1 |
| Art. 3 | Determinazione del contingente..... | pag. | 1 |

TITOLO II - CONDIZIONI PER L'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

| | | | |
|--------|---|------|---|
| Art. 4 | Titoli per l'esercizio dei servizi | pag. | 2 |
| Art. 5 | Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione | pag. | 2 |
| Art. 6 | Idoneità morale | pag. | 2 |
| Art. 7 | Idoneità professionale..... | pag. | 3 |
| Art. 8 | Forme giuridiche di esercizio del servizio..... | pag. | 3 |

TITOLO III - COMMISSIONE CONSULTIVA COMUNALE

| | | | |
|--------|--|------|---|
| Art. 9 | Commissione Consultiva Comunale - funzioni | pag. | 4 |
|--------|--|------|---|

TITOLO IV - AUTORIZZAZIONI ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ

| | | | |
|---------|--|------|---|
| Art. 10 | Previsioni generali | pag. | 4 |
| Art. 11 | Commissione di Concorso | pag. | 4 |
| Art. 12 | Bando di concorso..... | pag. | 5 |
| Art. 13 | Titoli valutabili o di preferenza | pag. | 5 |
| Art. 14 | Materie d'esame | pag. | 6 |
| Art. 15 | Validità delle graduatorie..... | pag. | 6 |
| Art. 16 | Presentazione delle domande | pag. | 6 |
| Art. 17 | Assegnazione e rilascio delle autorizzazioni | pag. | 6 |
| Art. 18 | Durata e validità delle autorizzazioni | pag. | 7 |
| Art. 19 | Trasferibilità per atto tra vivi | pag. | 7 |
| Art. 20 | Trasferibilità per causa di morte del titolare | pag. | 8 |

TITOLO V - ESERCIZIO DEL SERVIZIO

| | | | |
|---------|---|------|----|
| Art. 21 | Tariffe | pag. | 8 |
| Art. 22 | Sostituzione alla guida del taxi e dell'autovettura da noleggio | pag. | 8 |
| Art. 23 | Collaboratore familiare di titolare di autorizzazione | pag. | 9 |
| Art. 24 | Obblighi dei conducenti | pag. | 10 |
| Art. 25 | Diritti dei conducenti di autovetture in servizio di noleggio | pag. | 11 |
| Art. 26 | Divieti per i conducenti di autovetture in servizio di noleggio..... | pag. | 11 |
| Art. 27 | Stazionamento delle autovetture..... | pag. | 12 |
| Art. 28 | Trasporto di soggetti portatori di handicap | pag. | 12 |
| Art. 29 | Ferie, assenze, aspettativa..... | pag. | 13 |
| Art. 30 | Qualità del servizio | pag. | 13 |

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

| | | | |
|---------|--|------|----|
| Art. 31 | Caratteristiche, contrassegni identificativi e strumentazioni delle autovetture..... | pag. | 14 |
| Art. 32 | Scorta e sostituzione dei veicoli | pag. | 14 |

TITOLO VII - SOSPENSIONE, REVOCA E DECADENZA

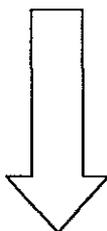
| | | | |
|---------|---|------|----|
| Art. 33 | Sospensione, revoca | pag. | 14 |
| Art. 34 | Decadenza dell'autorizzazione..... | pag. | 15 |
| Art. 35 | Conseguenze della sospensione, della revoca, della rinuncia o della decadenza | pag. | 15 |

TITOLO VIII - ILLECITI E SANZIONI

| | | | |
|---------|--|------|----|
| Art. 36 | Sanzioni | pag. | 15 |
| Art. 37 | Sanzioni amministrative pecuniarie | pag. | 15 |

TITOLO IX – NORME FINALI E TRANSITORIE

| | | | |
|---------|--|------|----|
| Art. 38 | Norma finale..... | pag. | 16 |
| Art. 39 | Norma transitoria | pag. | 16 |
| Art. 40 | Abrogazione di precedenti disposizioni | pag. | 16 |



continua con l'allegato A

Allegato A

CARTA DEI SERVIZI - SETTORE TRASPORTI
SERVIZIO DI NOLEGGIO AUTOVETTURA CON CONDUCENTE

(rifer. art. 30 comma 1 del Regolamento)

| <i>fattore base</i> | <i>indicatore</i> | <i>unità di misura</i> | <i>livello standard</i> | <i>misura</i> | |
|---|---|------------------------------------|-------------------------|---------------|--------|
| sicurezza del viaggio | incidentalità | n° incidenti/Km. | | rilev. | |
| | vetustà | % auto > 4 anni | | rilev. | |
| | dispositivi sicurezza aggiuntivi (ABS estintori, ecc.) | % auto dotate | | rilev. | |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. | |
| sicurezza personale e patrimoniale | entità del fenomeno | % furti/viaggiatori | | rilev. | |
| | posteggi taxi controllati da forze dell'ordine | % posteggi sul totale | | rilev. | |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. | |
| | regolarità e puntualità del servizio (solo taxi) | frequenza | gg. servizio/anno | | rilev. |
| ritardo sul tempo dichiarato del prelievo | | % > 5 minuti | | rilev. | |
| rapporto taxi/abitanti | | n° taxi/abitanti | | rilev. | |
| corsie riservate taxi | | % km/km tot. | | rilev. | |
| percezione clienti | | % soddisfatti | | sond. | |
| pulizia e igiene | | carrozzeria in ordine | % auto/tot. | | rilev. |
| | | interni in ordine | % auto/tot. | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. | |
| comfort di viaggio | climatizzazione | % auto tot. | | rilev. | |
| | spazio medio a disposizione | m ² /viaggiatore | | rilev. | |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. | |
| servizi aggiuntivi a bordo | pagamento con carta di credito bancomat | % auto/tot. | | rilev. | |
| | telefono a bordo | % auto/tot. | | rilev. | |
| | fax e computer a bordo | % auto/tot. | | rilev. | |
| | collegamento a banche dati | % auto/tot. | | rilev. | |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. | |
| | servizi per disabili e anziani | accessibilità a disabili e anziani | % soddisfatti | | rilev. |
| | | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |

| | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------|--------|
| informazioni alla clientela | trasparenza tariffe e supplementi | % auto con tariffa multilingue | rilev. |
| | linee telefoniche a disposizione | n° linee | rilev. |
| | indicazioni sui posteggi | n° cartelli indicatori | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | sond. |
| aspetti relazionali comportamentali | percez. livello di presentabilità | % soddisfatti | sond. |
| | percez. livello di riconoscibilità | % soddisfatti | sond. |
| | percez. livello di comportamento | % soddisfatti | sond. |
| | conoscenza lingue straniere | n°autisti poliglotti/tot. | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | sond. |
| livello di servizio sportello | tempi di attesa al telefono | %>3 minuti | rilev. |
| | tempi di attesa ai posteggi | %>5minuti | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | sond. |