



TAXI

*Tutto quello che bisogna sapere
per ottenere un buon servizio*

La Guida del Consumatore

TAXI

*Tutto quello che bisogna sapere
per ottenere un buon servizio*

Testi a cura di:
Pieraldo Isolani e Fabio Parigi

TEST noi consumatori - anno XX - numero 26 del 16 maggio 2008

Direttore: Paolo Landi ■ **Direttore responsabile:** Francesco Guzzardi
■ **Comitato di redazione:** Paolo Landi, Angelo Motta, Fabio Picciolini
■ **Amministrazione:** Adiconsum, Via Lancisi 25 - 00161 Roma ■
Registrazione Tribunale di Roma n. 350 del 09.06.88 ■ Spedizione
in abbonamento postale D.L. 353/2003 (conv. in L. 46/2004) art.
1, comma 2, DCB Roma ■ **Progetto grafico, impaginazione e stampa:**
Editall srl - Via R. Gabrielli di Montevercchio 2 - 00159 Roma ■
Finito di stampare nel mese di maggio 2008

LE LEGGI CHE REGOLANO IL SERVIZIO TAXI	5
La legge n. 21 del 15 gennaio 1992	6
Il servizio di taxi	6
Le competenze delle Regioni e dei Comuni	6
Albo dei conducenti di taxi.....	6
Figure giuridiche.....	8
Rilascio delle licenze.....	8
Trasferibilità delle licenze	9
Sostituzione alla guida	10
Caratteristiche delle autovetture	10
 LE NUOVE NORME INTRODOTTE DEL DECRETO BERSANI	11
Ulteriori turni giornalieri integrativi.....	12
Bandi straordinari per il rilascio di nuove licenze.....	12
Autorizzazioni temporanee.....	12
Veicoli sostitutivi e aggiuntivi.....	13
Servizi specializzati e tariffe predeterminate	13
Comitato di monitoraggio.....	13
 COME SI PRENDE IL TAXI	15
Al volo	16
Ai posteggi taxi	16
Telefonando al posteggio.....	17
Telefonando al radiotaxi.....	17
Piccoli consigli utili	18
È bene sapere che	20
 TARIFFE	21
 TASSAMETRO	25
 ATTENZIONE ALLE FRODI	31

Le leggi che regolano il servizio taxi

La legge n. 21 del 15 gennaio 1992

I servizio taxi è regolato dalla legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea (legge n. 21 del 15 gennaio 1992, pubblicata nella G. U. del 23 gennaio 1992, n. 18).



Il servizio di taxi è considerato dalla legge un autoservizio pubblico non di linea, in quanto prevede al trasporto collettivo od individuale di persone, su richiesta dei trasportati, in modo non continuativo e su itinerari stabiliti di volta in volta secondo le esigenze

dei clienti. Il servizio taxi ha una funzione complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea (ferroviari, automobilistici, marittimi, ecc.) al pari del servizio di noleggio con conducente.

Il servizio di taxi

Il servizio di taxi ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone. Esso si rivolge ad una utenza indifferenziata e lo stationamento avviene in luogo pubblico.

La prestazione del servizio di taxi è obbligatoria all'interno delle aree comunali o comprensoriali per le quali il Comune ha rilasciato l'apposita licenza e sono previste specifiche sanzioni amministrative qualora il tassista non rispetti tale obbligo.

Il servizio di taxi deve essere accessibile ai soggetti portatori di handicap.

Le competenze delle Regioni e dei Comuni

Le Regioni stabiliscono i criteri generali cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti del servizio taxi, anche al fine di coordinare in modo integrato il trasporto pubblico non di linea con gli altri modi di trasporto, nel quadro della programmazione territoriale.



La legge delega ai Comuni l'esercizio della gran parte delle funzioni amministrative relative al servizio taxi. Nel rispetto delle norme regionali, ai Comuni sono affidati compiti molto importanti per la disciplina del servizio taxi.

I più importanti tra questi compiti riguardano:

- la concessione delle licenze per svolgere l'attività di tassista;
- la disciplina del servizio taxi mediante specifici regolamenti, anche coordinati a livello comprensoriale per ottenere una maggiore razionalità ed efficienza del servizio;
- le modalità di svolgimento del servizio (turni, orari, ecc) e le caratteristiche delle vetture;
- la determinazione delle tariffe da applicare ai clienti.

I tassisti debbono essere iscritti in un albo (ruolo) istituito presso le Camere di Commercio. L'iscrizione nel ruolo avviene dopo aver supe-

rato un esame presso una apposita Commissione regionale, che accerta i requisiti di idoneità all'esercizio del servizio, con particolare riferimento alla conoscenza geografica e toponomastica della città in cui deve operare il tassista.

IMPORTANTE

Presso le Regioni e i Comuni sono costituite Commissioni consultive che affiancano gli Enti Locali in riferimento alla definizione delle norme relative all'esercizio del servizio taxi e all'osservanza dei regolamenti. In dette Commissioni devono essere chiamati a farne parte i rappresentanti delle Organizzazioni di categoria dei tassisti ed anche le Associazioni dei consumatori e degli utenti.



Albo dei conducenti di taxi

L'iscrizione nel ruolo è il requisito indispensabile per il rilascio della licenza per l'esercizio del servizio di taxi. L'iscrizione nel ruolo è altresì necessaria per prestare attività di conducente di taxi in qualità di sostituto del titolare della licenza di taxi.

Figure giuridiche

I titolari della licenza per l'esercizio del servizio di taxi al fine dell'esercizio della propria attività, possono:

- essere artigiani, in qualità di titolari di impresa artigiana di trasporto;
- associarsi in cooperative di produzione e lavoro o di servizi,

operanti in conformità alle norme vigenti sulla cooperazione;

- associarsi in consorzio tra imprese artigiane, secondo le forme previste dalla legge;
- essere imprenditori privati.

Rilascio delle licenze

Le licenze per l'esercizio del servizio di taxi sono rilasciate dalle amministrazioni comunali, attraverso bando di pubblico concorso, ai singoli che abbiano la proprietà o la disponibilità in leasing di un veicolo.

Avere esercitato il servizio di taxi in qualità di sostituto alla guida del titolare della licenza per un periodo di tempo complessivo di almeno sei mesi, costituisce titolo preferenziale ai fini del rilascio della licenza per l'esercizio del servizio di taxi.



La licenza è riferita ad un singolo veicolo. Non è ammesso, in capo ad un medesimo soggetto, il cumulo di più licenze per l'esercizio del servizio di taxi.

Trasferibilità delle licenze

La licenza per l'esercizio del servizio di taxi, su richiesta del titolare, si può trasferire ad una persona dallo stesso designata, purché iscritta nel ruolo dei tassisti, quando il titolare si trovi in una delle seguenti condizioni:

- sia titolare della licenza da cinque anni;
- abbia raggiunto il sessantesimo anno di età;
- sia divenuto permanentemente inabile o inidoneo al servizio per malattia, infortunio o per ritiro definitivo della patente di guida.

In caso di morte del titolare la li-

cenza può essere trasferita ad uno degli eredi appartenenti al nucleo familiare del titolare, qualora in possesso dei requisiti prescritti, oppure ad altri designati dagli eredi, purché iscritti nell'albo dei tassisti.



Sostituzione alla guida

I titolari della licenza di tassisti possono essere sostituiti temporaneamente alla guida del taxi da persone iscritte nel ruolo e in possesso dei requisiti prescritti:

- per motivi di salute, inabilità temporanea, gravidanza e puerperio;
- per chiamata alle armi;
- per un periodo di ferie non superiore a giorni trenta annui;
- per sospensione o ritiro temporaneo della patente di guida;
- nel caso di incarichi a tempo pieno sindacali o pubblici eletti.

Gli eredi minori del titolare di licenza di tassista possono farsi sostituire alla guida da persone iscritte

nell'albo, fino al raggiungimento della maggiore età.

I titolari della licenza, nello svolgimento del servizio possono avvalersi della collaborazione di familiari, sempre che siano iscritti all'albo.

Caratteristiche delle autovetture

Ad ogni autovettura adibita al servizio di taxi, il Comune stabilisce l'obbligo di adottare un colore uniforme e assegna un numero d'ordine ed una targa con la scritta **servizio pubblico**. Tutti i taxi portano sul tetto un contrassegno luminoso con la scritta **taxi**. Tutti i taxi devono essere muniti di un tassametro omologato, nel quale il cliente deve poter leggere il corrispettivo da pagare.



Le nuove norme introdotte del Decreto Bersani



I Decreto Bersani ha introdotto nuove norme rispetto alla Legge Quadro per il trasporto di persone con autoservizi pubblici non di linea (legge n. 21 del 15 gennaio 1992).

Le nuove norme si basano sul principio di offrire ai Comuni una serie di strumenti e facoltà tra le quali potranno scegliere quelle più idonee alle esigenze locali di miglioramento e potenziamento del servizio taxi, previa consultazione delle Commissioni consultive previste dalla legge.

caso di seconda licenza è prevista l'assunzione di un nuovo conducente.

- 2) Prevedere **bandi straordinari per il rilascio di nuove licenze**. I concorsi avverranno nell'ambito dell'ordinaria programmazione di concessione di nuove licenze (che comunque viene fatta salva) ove questa sia idonea a garantire un adeguato livello di servizio. Nel caso in cui la programmazione manchi o si riveli insufficiente o inadeguata, i Comuni potranno



Utilizzando le nuove disposizioni del Decreto Bersani i Comuni possono:

- 1) disporre **ulteriori turni giornalieri integrativi** per i singoli taxi, in aggiunta a quelli ordinari, con assunzione di sostituti alla guida o utilizzando collaboratori familiari, con forme di controllo sistematico sul servizio svolto da parte dei Comuni. In
- bandire concorsi straordinari a titolo gratuito o oneroso. Nel caso di bando oneroso il ricavato del bando verrà distribuito ai tassisti già in attività in una percentuale non inferiore all'80%, mentre la restante parte dei proventi potrà essere utilizzata dai Comuni per iniziative di controllo e miglioramento della qualità del servizio taxi.
- 3) Rilasciare **autorizzazioni tem-**

poranee per eventi straordinari e per periodi limitati di prevedibile incremento della domanda. Tali licenze, temporanee e non cedibili saranno concesse, in prevalenza a consorzi e cooperative di taxi già in attività.

Il comune potrà anche prevedere **tariffe predeterminate** per singole tratte prestabilite (es. da aeroporti, stazioni ferroviarie, ecc.), svolti in prevalenza da cooperative e consorzi di taxi.



- 4) Utilizzare un numero limitato di **veicoli sostitutivi e aggiuntivi** (doppio veicolo) per servizi diretti a particolari utenze, avvalendosi di sostituti alla guida o di collaboratori. Questa attività sarà svolta in via sperimentale e in prevalenza da consorzi e cooperative di taxi, particolari categorie di utenze.
- 5) Stabilire che gli attuali tassisti, singoli o associati, possano svolgere **servizi specializzati** e innovativi a favore dell'utenza (es: servizi a chiamata per i pensionati, per le scuole, per gli alberghi, ecc.)
- 6) Istituire un **Comitato di Monitoraggio** composto da funzionari comunali, rappresentanti della categoria, dei radiotaxi e rappresentanti degli utenti per regolare le migliori modalità di svolgimento del servizio e adeguarlo alla domanda effettiva.

**Viene confermato
il divieto di cumulo
di più licenze
al medesimo
intestatario**



Come si prende il taxi

A decorative graphic consisting of a square divided into four quadrants: top-left is light green, top-right is orange, bottom-left is red, and bottom-right is yellow. The number 15 is centered in white.

15

AL VOLO: facendo un cenno al tassista alzando la mano

Se il tassista non si ferma, vuol dire che è già impegnato, oppure può darsi che si è troppo vicini ad un posteggio: in questo caso al tassista è vietato fermarsi e bisogna recarsi al posteggio.

Se i taxi a cui si fa cenno di fermarsi sono tutti impegnati, probabilmente sono liberi quelli che transitano nel senso opposto.

Di notte, se il taxi è libero, la civetta sul tetto dell'auto è illuminata

AI POSTEGGI TAXI: recandosi in una delle numerose piazzole disseminate in tutta la città

Si prende il primo taxi della fila. Se il posteggio dei taxi è vuoto, occorre attendere l'arrivo del primo taxi in fila ordinata: **la durata dell'attesa non è prevedibile.**

E' sconsigliato telefonare al radiotaxi dal posteggio se questo è vuoto, si rischia di non trovare il taxi, di spendere più soldi perché il tassametro è già attivo e in ogni caso quando il taxi arriva al posteggio ha diritto a prenderlo il primo della fila.

E' bene invece spostarsi e dare come riferimento un numero civico vicino.

E' utile anche fare cenno ad ogni taxi che passa: sarà il conducente ad avvisare la centrale radiotaxi che al posteggio ci sono clienti in attesa.



TELEFONANDO AL POSTEGGIO: individuando un posteggio vicino all'indirizzo desiderato

Telefonando ad uno dei posteggi presenti sul territorio, risponderà direttamente il tassista presente al quale bisogna fornire l'indirizzo esatto.

Spesso il tassista non può rispondere ai primi squilli: è consigliabile far suonare il telefono il più possibile.

All'indirizzo indicato attendere il taxi con la sigla o il numero che è stato fornito per telefono dal tassista.

Il tassametro parte dal posteggio e quindi si paga anche il percorso fatto per raggiungere l'indirizzo indicato.

Nelle città di Parma e Forlì il tassametro si accende e parte quando il taxi arriva dal cliente. **Sarebbe auspicabile che questo criterio fosse adottato in tutte le città.**

TELEFONANDO AL RADIOTAXI

Telefonando al radiotaxi si parla con un operatore del centralino, al quale bisogna fornire l'indirizzo esatto. La centrale del radiotaxi, dopo alcuni momenti di attesa, fornirà la sigla del taxi prenotato ed i minuti entro i quali arriverà.

Il taxi deve trovarsi all'indirizzo richiesto entro un margine di tolleranza di cinque minuti rispetto al tempo dichiarato: se il taxi non dovesse arri-

vare, bisognerebbe ricontattare la centrale del radiotaxi e chiedere di prenotare un nuovo taxi.

Bisogna accertarsi sempre di salire sul taxi assegnato.



IMPORTANTE



Il tassametro parte quando il tassista riceve la chiamata e quindi si paga anche il percorso fatto per raggiungere l'indirizzo indicato. Quando il taxi arriva, il tassametro NON deve superare il tetto fissato di tariffa. Questo importo deve essere ben visibile sul vicolo ed è il massimo che si deve pagare. Purtroppo in molte città questo importo massimo non è previsto e ciò provoca spiacevoli discussioni perché ai clienti vengono richieste importanti somme di denaro solo per la chiamata del taxi.



Piccoli consigli utili

Il supplemento festivo non è cumulabile con il supplemento notturno I pagamenti con carte di credito o bancomat non giustificano la richiesta di un supplemento

- Prendere il taxi **AL VOLO** o **AL POSTEGGIO** sono i modi più economici in quanto il tassametro parte alla salita del cliente.
- Quando si chiama il taxi per telefono, bisogna specificare eventuali caratteristiche del taxi richiesto (wagon, animali, carta di credito, oltre quattro persone, per fuori città, ecc.).
- L'indirizzo fornito al radiotaxi, oltre alla via ed al numero civico, deve comprendere anche altre eventuali informazioni utili (nome della ditta, del negozio, ambulatorio, ecc.) per essere rintracciati con certezza.
- E' bene tenere a mente il numero del taxi sul quale si sale: potrebbe essere utile per esporre suggerimenti e reclami all'Ufficio Taxi o per ritrovare eventuali oggetti o documenti smarriti, ricontattando la centrale radio-taxi.
- Dicendo al tassista all'inizio della corsa l'eventuale percorso desiderato, lo si toglie dall'imbarazzo della scelta: diversamente effettuerà il percorso a lui più funzionale per economicità e tempo.



- Bisogna fare sempre presente al tassista se lo si terrà impegnato per più destinazioni o se durante il percorso sono previsti periodi di attesa.
- Alla fine della corsa è necessario controllare di non aver lasciato alcun oggetto sul taxi: non sempre il tassista è in grado di renderlo o di portarlo all'Ufficio oggetti smarriti, in quanto può cadere al suolo al momento della discesa, oppure può impossessarsene il cliente successivo.
- Se si pensa di pagare la corsa con monete di grosso taglio, è bene informare il tassista prima di salire: per motivi di sicurezza, il tassista non è fornito di molto denaro e pertanto certe volte non è in grado di cambiare banconote di grosso taglio.
- I danni provocati dal cliente al taxi devono essere rimborsati. Bisogna quindi fare attenzione a porre sui sedili borse sporche e consumare pasti, bibite e gelati durante la corsa in quanto, pur prestando attenzione, basta una piccola frenata per sporcare e danneggiare la tappezzeria della vettura.
- In caso di periodi di attesa richiesti dal cliente dovrà essere corrisposto l'importo indicato dal tassametro: è bene fissare un tempo massimo di attesa, trascorso il quale il tassista potrà allontanarsi.
- Se richiesta, il tassista è obbligato a fornire ricevuta dell'importo della corsa con la data ed il relativo tragitto.



È BENE SAPERE CHE...

I tassista non è obbligato a caricare animali, escluso i cani accompagnatori delle persone non vedenti.

- Il tassista è obbligato ad effettuare corse entro l'area comprensoriale, ma al di fuori di tale ambito la corsa è facoltativa.
- Se la corsa prevede importi rilevanti, il tassista può chiedere un anticipo del 50%.
- Il tassista può rifiutare la corsa ai clienti che si presentino in stato non conforme alla decenza o al decoro, ovvero in stato di evidente alterazione.
- Il cliente può rifiutare il taxi qualora questo si trovi non conforme alla decenza, decoro e pulizia: in questi casi è opportuno segnalare il numero del taxi al Servizio Reclami del Comune.
- La corsa può essere rifiutata anche a persone che, in occasione di precedenti servizi, abbiano arrecato danno all'autovettura, o siano stati insolventi, oppure abbiano tenuto comportamenti gravemente scorretti.
- Il tassista può rifiutarsi di condurre i clienti in luoghi difficoltosi da raggiungere. Se si è a conoscenza che lungo il tragitto si incontreranno tratti difficili o pericolosi da superare, ovvero non permettono ragione-



voli spazi di manovra per la vettura, per evitare spiacevoli inconvenienti, bisogna chiedere preventivamente all'autista la sua disponibilità ad effettuare la corsa.

- E' vietato chiedere al conduttore del taxi di infrangere il codice della strada: anche i tassisti sono soggetti alle regole del codice della strada e pertanto anch'essi rischiano multe e la decurtazione di punti dalla patente, che per i conduttori di taxi è estremamente grave.
- Tutti i tassisti sono tenuti a svolgere il servizio anche alle persone disabili, porgendo loro l'aiuto necessario. La carrozzella non paga il supplemento. Per i disabili gravi funziona un servizio taxi fornito delle adeguate attrezzature.

Tariffe



Le tariffe dei taxi sono fissate dalle Amministrazioni Comunali in collaborazione con le Organizzazioni Sindacali dei tassisti: purtroppo quasi mai vengono consultate le Associazioni dei Consumatori. Pertanto le tariffe variano da Comune da Comune e le differenze possono anche essere rilevanti.

Tuttavia le tariffe devono rispettare un Modello Generale che prevede la seguente struttura:

- **Tariffa iniziale**

È l'importo minimo da pagare per ogni corsa. Questo importo è segnato automaticamente dal tassametro all'inizio della corsa e si somma agli incrementi di tariffa successivi.

- **Scatto del tassametro**

È l'incremento di tariffa segnato da ogni scatto del tassametro che corrisponde a ciascuna frazione della corsa, contrassegnata dalla distanza percorsa e/o dal tempo trascorso.

Lo scatto del tassametro è originato sia dalla distanza percorsa che dal tempo di attesa. La relazione fra il tempo e la distanza determina un nuovo scatto. Tale relazione si esprime con la somma delle relative frazioni. Per esempio: se la tariffa indica che lo scatto corrisponde a 200 metri o in alternativa a 60 secondi, bastano 100 metri (non in attesa) e 30 secondi in attesa, per ottenere uno scatto.

Normalmente la relazione tra tempo e distanza è calcolata automaticamente dal tassametro che registra la velocità di crociera e il tempo di attesa. La velocità di crociera è la velocità al di sotto della quale inizia la relazione fra il tempo e la distanza (la velocità di crociera più utilizzata è quella superiore ai 25 km orari).

- **Distanza**

Al completamento di una percorrenza (indicata in metri) al di sopra di una velocità di crociera stabilita, il tassametro calcola un incremento della tariffa, indicandolo con un nuovo scatto.

- **Tempo**

Al trascorrere di un intervallo di tempo definito (indicato in secondi), se il taxi è in attesa o al di sotto della velocità di crociera stabilita, il tassametro calcola un incremento della tariffa, indicandolo con un nuovo scatto.

- **Supplementi**

Sono gli incrementi, spesso in quote fisse con valori differenti, che si aggiungono alla tariffa indicata dal tassametro per servizi extra, come ad esempio per bagagli aggiuntivi, trasporto di animali, numero di persone superiori a quattro, ecc.



▪ Tariffe particolari

Le corse effettuate dal taxi in orari o situazioni particolari (festivi, le ore notturne, corse per l'aeroporto, corse fuori dal perimetro urbano o comunale, ecc.) sono conteggiate con supplementi specifici rispetto alla tariffa ordinaria.

L'importo di ogni singolo scatto, la velocità di crociera, l'ampiezza della distanza e il tempo di attesa presi a riferimento per determinare un nuovo scatto, fanno parte essenziale della tariffa che viene fissata da ciascun Comune.

IMPORTANTE

E' consigliabile verificare la corretta applicazione della tariffa urbana (in genere Tariffa 1) e quella extraurbana (in genere Tariffa 2) e gli eventuali supplementi. In caso di dubbio chiedere chiarimenti rispetto al tariffario, che deve essere visibile e a disposizione del cliente.

Le tariffe vigenti in alcune città

Per dare un'idea delle tariffe in vigore, nella Tabella seguente si riportano i costi di **due corse urbane feriali** effettuate in alcune città: la prima corsa su una percorrenza di 2 km (con 2 minuti di sosta dovuta a traffico e semafori) e la seconda di 5 km (con 5 minuti di sosta), con partenza dal posteggio taxi.

Comune	Importo della tariffa alla partenza (euro)	Corsa di 2 km con 2 minuti di sosta (euro)	Corsa di 5 km con 5 minuti di sosta (euro)	Ultimo aggiornamento delle Tariffe (anno)
Roma	2,80	5,34	9,37	2008
Modena	3,20	5,93	10,03	2008
Bologna	3,00	6,10	10,61	2008
Reggio E.	3,23	6,33	10,99	2007
Parma	2,60	5,67	10,27	2006
Ferrara	3,70	6,23	10,03	2006
Brescia	4,00	7,00*	10,73	2006
Arezzo	2,80	5,30	9,05	2003
Siena	3,80	6,33	10,13	2007
L'Aquila	3,00	5,50	7,54	2002
Venezia	1,78	6,78*	10,35	2005
Genova	3,25	5,85	9,75	2005
Milano	3,00	5,73	9,82	2007
Piacenza	3,60	5,87	9,27	2005
Forlì	3,80	6,50	10,55	2007

* in questo caso la distanza di 2 km è compresa nell'importo della corsa minima.

La misura della distanza si basa indirettamente nel conteggio dei giri di una ruota del veicolo. Per questo sostituire gli pneumatici alterando le dimensioni per il quale il tassametro è tarato altera la misura a favore del taxista.

Tassametro



L'importo che si vede sul tassametro non è a persona:

esso rappresenta il costo da corrispondere per la corsa indipendentemente dal numero dei passeggeri trasportati.

E possibile che oltre un numero definito di passeggeri (in genere quattro) si debba corrispondere un supplemento per ogni persona eccedente il numero massimo compreso nel prezzo della corsa: in questo caso l'importo del supplemento deve essere esplicitato nel

tariffario ed esposto in maniera ben visibile dal cliente.

L'avvio del tassametro avviene ad inizio corsa, quando il cliente sale a bordo del taxi.

Quando il cliente deve essere raggiunto presso un indirizzo ottenuto dalla centrale Radio-Taxi, oppure a seguito di una chiamata da uno dei parcheggi Taxi dotati di colonnina telefonica, l'avvio del tassametro avviene al momento di accettazione della chiamata.



IMPORTANTE

Le recenti normative introdotte dal Decreto Bersani consentono al tassista di effettuare tratte o percorsi (per la stazione, l'aeroporto, ecc.) con tariffe predefinite, concordate nelle commissioni consuntive comunali.



IMPORTANTE



Se il cliente non si ferma a destinazione, ma rientra con il medesimo taxi nei limiti dell'area comunale, **NON** deve essere azionata la tariffa extraurbana, ma deve essere corrisposto l'eventuale costo dell'attesa.

La corsa in taxi può avere un costo minimo

Il costo minimo della corsa è dovuto nel caso di corse molto brevi per le quali il tassametro registra un importo inferiore al costo minimo. In questo caso il cliente è tenuto a pagare il costo minimo. L'importo del costo minimo della corsa deve essere indicato chiaramente nel tariffario esposto in maniera ben visibile all'utente.

Oltre i confini del Comune si paga la tariffa extraurbana.

La tariffa extraurbana è comunemente definita anche come **Tariffa 2** e significa che il costo della corsa è circa il doppio della tariffa normale, in quanto si deve pagare al tassista anche il rientro nell'area comunale. In alcune città la tariffa extraurbana è dovuta anche quando la cor-

sa supera alcune zone all'interno dei confini comunali: ad esempio a Roma la tariffa 2 è prevista per il tratto delle corse che superano il Grande Raccordo Anulare.

In vettura deve essere disponibile la tabella con tutte le zone considerate extraurbane che possono essere visionate su richiesta del cliente.

Prima di impostare la tariffa extraurbana.

Prima di impostare la tariffa extraurbana il tassista deve avvertire l'utente che la corsa, o un tratto della corsa medesima, è soggetto alla tariffa 2.

Alcuni supplementi della tariffa

Quando la corsa si svolge in talune situazioni specifiche, ovvero per particolari servizi, alla tariffa normale (in genere la Tariffa 1) vengo-

no aggiunti alcuni supplementi. I supplementi più comuni si riferiscono alle corse effettuate:

- nei giorni festivi;
- nelle ore notturne (di norma dalle 22,00 alle ore 06,00);
- da e per zone di pertinenza portuale;
- da e per l'aeroporto (salvo ove esiste una tariffa predeterminata);
- con trasporto di bagagli eccedenti una dimensione ed un numero minimi (talvolta l'importo è differenziato a seconda di peso, dimensione, ingombro dei bagagli);
- con vetture con caratteristiche preferenziali (oltre 4 posti, trasporto di animali, ecc.).

ATTENZIONE

Il supplemento festivo non è cumulabile con il supplemento notturno. I pagamenti con carte di credito o bancomat non giustificano la richiesta di un supplemento.



Il funzionamento del tassametro

Il funzionamento normale del tassametro prevede le seguenti posizioni:

▪ Taxi libero

Quando il segnale luminoso sulla vettura è acceso, vuol dire che il taxi è vuoto in attesa di clienti. Quando il tassametro è in questa posizione si possono cambiare manualmente le varie tariffe disponibili, così come è possibile spegnere il segnale luminoso e passare alla posizione di Riposo.

▪ Taxi occupato

Il tassametro entra in questa posizione all'inizio della corsa ed il segnale luminoso viene spento. In questa posizione il tassametro mostra l'importo della corsa (mano a mano che aumenta) e la tariffa utilizzata. Possono essere mostrate anche altre informazioni: prezzi degli extra (bagaglio, etc.), ora corrente, velocità, ecc.

▪ Segnalazione dell'importo della corsa

Finita la corsa il tassametro pas-

sa in questa posizione e mostra l'importo che il passeggero deve pagare. Il segnale luminoso può spegnersi o lampeggiare (questa possibilità è preferibile perché può indicare a nuovi clienti la imminente disponibilità del taxi).

▪ Tassametro a riposo

La maggior parte dei nuovi tassametri quando passano in questa posizione spengono il segnale luminoso ed il display. Però il tassametro prosegue il controllo della distanza percorsa e dell'orario. Da questa posizione è possibile passare a quella di controllo delle opzioni.

▪ Controllo delle opzioni

In questa posizione si possono vedere sullo schermo del tassametro varie informazioni per controllare l'attività del taxi. In alcuni casi per facilitare i controlli di manutenzione e quelli legali, si includono dati relativi alla configurazione del dispositivo. I controlli vengono effettuati periodicamente dagli uffici comunali competenti o da officine autorizzate.

Attenzione alle frodi

Sebbene soltanto una minoranza di tassisti si comporti in modo fraudolento, è bene sapere che esistono diverse modalità di commettere frodi, alcune tanto sottili che è addirittura impossibile dimostrare che sono state realizzate intenzionalmente.

Ecco alcune delle frodi più comuni.

- Accendere il tassametro prima che il passeggero salga a bordo.
- Aggiungere supplementi inesistenti.
- Modificare la programmazione della tariffa del tassametro.

Per questa ultima tipologia di frode si devono rompere i sigilli del tassametro, i servizi di controllo hanno accertato frodi realizzate mediante l'accelerazione della frequenza degli scatti, aumentando le distanze o addirittura cambiando le tariffe.

ATTENZIONE

Se il cliente si accorge di essere stato truffato dal tassista, deve sporgere denuncia all'Ufficio Taxi del Comune precisando la natura della presunta frode, la sigla del Taxi ed ogni altro riferimento utile per accertare i fatti. Eventuali reclami per raggiri e truffe e per eventuali disfunzioni o carenze del servizio possono essere segnalati anche alle Associazioni Consumatori



www.ecc-netitalia.it

Sede principale: Via G.M. Lancisi 31 - 00161 Roma

Tel.: (+39) 06 44290734/ (+39) 06 44238090 Fax: (+39) 06 44118348

E-mail: info@ecc-netitalia.it

**Centro Europeo Consumatori
Italia**



Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare

Il Centro Europeo Consumatori dialoga con l'impresa per esporre le tue ragioni e vedere accolto il tuo reclamo

**Il Centro
Europeo
Consumatori
ti informa e ti assiste**

Il Centro Europeo Consumatori promuove la diffusione del ricorso alla soluzione extragiudiziale delle controversie di consumo in ambito europeo

**Problemi
di consumo
transfrontaliero?**

Il Centro Europeo Consumatori lavora in stretto contatto con la Commissione Europea, le istituzioni nazionali a tutela dei consumatori e gli altri Centri europei della rete ECC - Net per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico europeo.



**Se vuoi prodotti più sicuri e di qualità, servizi più efficienti,
tariffe più trasparenti, alimenti più sani,
un ambiente più pulito, la tutela dei tuoi diritti**

**Se vuoi un'informazione più obiettiva,
che sia un valido strumento di autodifesa**

**entra nella nostra associazione,
iscriviti all'Adiconsum**



Via G.M. Lancisi, 25 - 00161 Roma

tel.: 064417021

fax: 0644170230

e-mail: adiconsum@adiconsum.it

Sito internet: www.adiconsum.it

**ADICONSUM, DALLA PARTE
DEL CONSUMATORE.**

www.adiconsum.it

un click e sei in adiconsum

**Online per te tutte le notizie
ed i servizi dell'associazione**

- **news e attualità dei consumi**
- **comunicati stampa**
- **eventi (forum, seminari, convegni, corsi)**
- **dossier e studi specifici**
- **facsimile di reclami, ricorsi, richieste di risarcimento**
- **tutte le pubblicazioni (Test noi consumatori, Guide del consumatore, Adibank, CD Rom ecc.)**
- **iscrizione e consulenza online**

**Partecipa anche tu alla nostra attività
di difesa del consumatore: sei il benvenuto tra noi**

**ADICONSUM, DALLA PARTE
DEL CONSUMATORE.**

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA GUIDA PRATICA “TAXI: TUTTO QUELLO CHE BISOGNA SAPERE PER OTTENERE UN BUON SERVIZIO”

GENTILE LETTORE/LETTRICE, VORREMMO AVERE IL SUO PARERE AL FINE DI MIGLIORARE LA PUBBLICAZIONE PROPOSTA: DOPO LA LETTURA, RISPONDA ALLE DOMANDE CHE SEGUONO, STACCHI LA PAGINA E CI RISPEDISCA IL QUESTIONARIO COMPILATO AL NUMERO DI FAX 0645550560 O PER POSTA ALL'INDIRIZZO: ADICONSUM, VIA G.M. LANCISI 25, 00161 ROMA. LA RINGRAZIAMO MOLTO PER LA COLLABORAZIONE

1. Come giudica complessivamente la qualità dei contenuti?

Eccellente Buona Sufficiente Scadente

2. Come giudica complessivamente la qualità della grafica?

Eccellente Buona Sufficiente Scadente

3. Quali argomenti (o sezioni) avrebbe voluto vedere sviluppati maggiormente?

4. Indichi l'argomento o le sezioni che le sono apparsi di minor interesse

5. La Guida le è stata utile?

6. Quali altri argomenti consiglia di trattare nelle prossime edizioni?

7. Come è venuto a conoscenza dell'esistenza della pubblicazione?

8. Come giudica complessivamente la Guida Pratica?

Eccellente Buona Sufficiente Scadente

9. Conosce e ha mai letto le altre guide e brochure realizzate nell'ambito del progetto “Consumatori e Mercato”? Se sì, come giudica complessivamente la qualità del servizio offerto?

10. Altri commenti, suggerimenti



Progetto cofinanziato
dal Ministero dello Sviluppo Economico
DG AMTC

