

## **ALLEGATO B**

Regolamento Comunale servizio trasporto non di linea  
TAXI e Noleggio Con Conducente (NCC)



Comune di Civitavecchia  
Città metropolitana di Roma

# **CARTA DELLA QUALITA' CODICE DI COMPORTAMENTO AUTO PUBBLICHE**

# **TAXI N.C.C.**

[WWW.COMUNE.CIVITAVECCHIA](http://WWW.COMUNE.CIVITAVECCHIA)

## CARTA DI QUALITA' DEI E NORME DI COMPORTAMENTO SUI TRASPORTI NON DI LINEA (TAXI E NCC) DEL COMUNE DI CIVITAVECCHIA

( approvata con deliberazione di Consiglio Giunta comunale n. del )

**Art. 1** - Il comportamento dell'operatore deve essere improntato nel rispetto delle norme di legge che regolano la professione, nonché del vigente Regolamento comunale sui trasporti non di linea del comune di Civitavecchia.

**Art. 2** – L'operatore è tenuto alla puntualità assoluta nei tempi di chiamata, eccetto imprevisti per causa di forza maggiore. Nei casi di grave ritardo sarà onere dello stesso avvisare il Cliente.

**Art. 3** – E' vietato fumare in vettura.

**Art. 4** - L'uso del telefono cellulare da parte dell'operatore, solo se necessario e per tempi brevi, è consentito con le modalità consentite dal Codice della strada, con la richiesta di permesso al Cliente.

**Art. 5** - L'operatore deve usare l'autoradio in modo da non disturbare il passeggero. Egli attiva e sospende il condizionamento dell'abitacolo, sulla base delle richieste del Cliente. Altresì, rimuove i rifiuti accidentalmente presenti all'interno dell'abitacolo.

**Art. 6** - Il passeggero con eventuali pacchi/bagagli dovrà essere assistito da parte dell'operatore nelle operazioni di carico e scarico.

**Art. 7** – L'operatore dovrà riservare ai Clienti il miglior trattamento e comportarsi secondo le norme di comportamento del vivere civile. Pertanto, nell'espletamento del servizio, l'operatore dovrà astenersi da qualunque atteggiamento molesto o aggressivo, sia sul piano verbale, sia sul piano fisico; Non rientra nella cultura dell'operatore ricorrere ad atteggiamenti violenti o aggressivi nei confronti di altri automobilisti, pedoni o ciclisti.

L'operatore dovrà avere, altresì, un abbigliamento adeguato e, comunque, costituito da calzature chiuse, pantalone lungo ed indumento superiore che abbia comunque le maniche, seppure corte.

All'operatore di sesso femminile è consentito indossare la gonna.

L'operatore non deve, nei confronti dell'utenza, tenere un comportamento che possa recare danno economico e/o d'immagine alla categoria od alla società di appartenenza.

**Art. 8** - Nel caso di trasporto notturno di Cliente di sesso femminile come unico passeggero, sarà premura dell'operatore, a fine corsa, attendere l'entrata della Cliente nell'edificio di destinazione.

**Art. 9** - Nel caso di trasporto di Cliente disabile o, comunque, con difficoltà motorie, sarà premura dell'operatore agevolarne le operazioni di salita ed uscita dal proprio taxi, e se necessario (p. es. nel caso di Non Vedente) accompagnarlo all'entrata del luogo di destinazione, nonché agevolare il carico e lo scarico degli strumenti necessari alla deambulazione o del cane accompagnatore dei non vedenti.

**Art.10** - L'operatore dovrà controllare, a fine corsa, se il passeggero ha dimenticato a bordo della vettura effetti personali.

Gli oggetti di qualsiasi valore dimenticati dalla clientela sulle vetture dovranno essere presi in consegna dall'operatore, che, dal momento del ritrovamento, ne assume la custodia. Dopo aver comunicato il ritrovamento all' ufficio oggetti smarriti dell'Economato del Comune, l'operatore avrà 24 ore di tempo per depositarli presso l'ufficio stesso.

**Art. 11** – L'operatore è tenuto a segnalare incidenti, di cui assume conoscenza durante l'espletamento del servizio, occorsi a persone ed animali, nonché a segnalare incendi e quant'altro richieda l'intervento delle Forze dell'ordine.

**Art. 12** - L'operatore, al fine di agevolare l'operato dei mezzi di polizia, sicurezza e soccorso (Carabinieri, Polizia stradale, Polizia Locale, ambulanze, Vigili del fuoco, ecc.), anche fuori dai casi di emergenza, offre loro la precedenza nella viabilità.

**Art. 13** - L'operatore dovrà chiedere al Cliente eventuali preferenze per il percorso, consultando il passeggero sul tragitto da effettuare per raggiungere la destinazione richiesta. In caso di percorsi a scorrimento veloce, comunicherà eventuali differenze di costo.

## ALLEGATO B

### Regolamento Comunale servizio trasporto non di linea TAXI e Noleggio Con Conducente (NCC)

#### CUSTOMER CARE

**Art. 14** - Il Cliente troverà massima assistenza per ogni informazione di carattere amministrativo, attraverso comunicazioni da far pervenire a:

Ufficio Trasporti COMUNE DI CIVITAVECCHIA – 00053 via A. Da Sangallo snc pec: [civitavecchia@legalmail.it](mailto:civitavecchia@legalmail.it)

**Art. 15** – L'Amministrazione comunale prenderà in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dal Cliente, nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenute valide dagli organi direttivi, a farli propri per un miglioramento continuo.

#### VEICOLI

**Art. 16** - L'operatore deve garantire l'ordine, l'igiene e la pulizia del veicolo.

**Art. 17**- L'operatore, nel rispetto del principio di efficiente gestione delle risorse, mira a dotarsi di veicoli costruiti secondo i più alti standard tecnologici e di rispetto ambientale.

#### DIRITTI DELL'UTENTE

**Art. 19**- L'utente ha i seguenti diritti:

- a) trasparenza delle tariffe mediante
  - corretta visualizzazione del tassametro;
  - puntuale informazione dell'importo massimo di partenza da corrispondere;
  - comunicazione preventiva all'utente degli eventuali supplementi da applicare;
  - non attivazione del tassametro quando il servizio inizia dal posteggio e fino a quando non sia conclusa la fase di salita sul mezzo, comprensiva del caricamento dei bagagli;
  - utilizzo del percorso economicamente più conveniente per il cliente;
  - essere informato correttamente delle offerte speciali;
  - applicazione della tariffa più vantaggiosa, secondo le modalità definite dall'Amministrazione Comunale;
- b) facilità di effettuare un reclamo;
- c) procedura di sicurezza e tranquillità del viaggio;
- d) continuità e certezza del servizio;
- e) facilità di accedere e di reperire informazioni sul servizio;
- f) massimo impegno al rispetto dei tempi di chiamata dichiarati da parte degli operatori, salvo situazioni non preventivabili e non dipendenti dalla volontà degli stessi;
- g) igiene e pulizia delle vetture;
- h) quanto al servizio taxi, riconoscibilità del personale tramite adesivo recante il numero di licenza ed il Comune di appartenenza, posto ben visibile sull'autovettura;

#### TARiffe E MODALITA' DI PAGAMENTO

**Art. 20** – L'operatore è tenuto ad avere una scorta di monete idonea a garantire il resto al passeggero, nonché ad utilizzare anche sistemi di prenotazione e pagamento P.O.S., con bancomat e carte di credito.

#### CONTROLLI E SANZIONI

**Art. 21**- La violazione degli impegni assunti, degli obblighi inerenti la correttezza dei comportamenti e delle norme regolamentari vigenti sarà accertata nei termini e con le modalità di cui al Cap. XII del vigente Regolamento comunale dei servizi di taxi e noleggio con conducente.

#### SEGNALAZIONI E RECLAMI

**Art. 23** - Il Cliente potrà effettuare segnalazioni/reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) COMUNE DI CIVITAVECCHIA – 00053 via P. Guglielmotti, 7 - telefono: 0766-590241-42 numero verde: 800400405 [urp@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:urp@comune.civitavecchia.rm.it)

Altresì, il Cliente potrà rivolgere reclamo scritto utilizzando il Modello reperibile sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo: [www.civitavecchia.gov.it](http://www.civitavecchia.gov.it)

Sarà onere dell'ufficio competente rispondere al reclamo nei termini di legge.