



# Comune di Montepulciano

*Provincia di Siena*

## **NORME DI COMPORTAMENTO**

### **Art.1**

Il comportamento del tassista di Montepulciano deve essere improntato al rispetto delle norme di legge che regolano la professione del tassista, nonché al Regolamento comunale per il servizio Taxi approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 31 del 28.3.2018. Copia del Regolamento comunale dovrà essere tenuto in auto.

### **Art.2**

Il tassista 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**

Nell'esercizio della propria attività al tassista è vietato fumare in vettura.

### **Art.4**

L'uso del telefono cellulare, solo se necessario e per tempi brevi, è consentito tramite gli appositi auricolari con la richiesta di permesso al Cliente.

### **Art.5**

Il tassista 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 del tassista nelle operazioni di carico e scarico e in caso di necessità aiutato fino all'ingresso.

### **Art.7**

1. Il tassista nell'esercizio del servizio dovrà riservare ai Clienti il miglior trattamento e comportarsi in maniera educata e civile.
2. Nell'espletamento del servizio il tassista dovrà nei confronti dei Clienti:
  - a) astenersi da qualunque atteggiamento molesto o aggressivo sia sul piano verbale sia nel comportamento;
  - b) astenersi da qualunque atteggiamento molesto o aggressivo sul piano fisico;
  - c) rilasciare su richiesta ricevuta e/o fattura dei corrispettivi riscossi. Non rientra nella cultura del tassista ricorrere ad atteggiamenti violenti o aggressivi nei confronti di altri automobilisti, pedoni o ciclisti.
3. Dovrà avere altresì un abbigliamento adeguato e comunque costituito da calzature chiuse, pantalone lungo ed indumento superiore che abbia comunque le maniche, seppure corte.

4. Il tassista non deve nei confronti dell'utenza avere un comportamento che causi danno economico e/o d'immagine alla categoria dei tassisti e al Comune di Montepulciano.

#### **Art.8**

Nel caso di trasporto notturno di Cliente di sesso femminile come unico passeggero, sarà premura del tassista, 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 del tassista agevolare 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**

Il tassista dovrà controllare a fine corsa se il passeggero ha dimenticato effetti personali. Gli oggetti di qualsiasi valore dimenticati sulle vetture dalla clientela dovranno essere presi in consegna dal tassista, che dal momento del ritrovamento ne assume la custodia. Dopo aver comunicato il ritrovamento al Comando di Polizia Municipale, il tassista avrà 24 (ventiquattro) ore di tempo per depositarli presso l'ufficio oggetti smarriti della Polizia Municipale, salvo diverso accordo con il cliente.

#### **Art.11**

Il tassista è moralmente tenuto a mettersi a disposizione della cittadinanza per segnalare incidenti a persone ed animali, incendi e quant'altro richieda l'intervento delle Forze dell'ordine.

#### **Art.12**

Il tassista al fine di agevolare l'operato dei mezzi di polizia, sicurezza e soccorso (Carabinieri, Polizia stradale, Polizia municipale, ambulanze, Vigili del fuoco, ecc.), anche fuori dai casi di emergenza, offre loro la precedenza nella viabilità.

#### **Art.13**

Il tassista 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.

### **CUSTOMER CARE**

#### **Art.14**

Il Cliente troverà massima assistenza per ogni sua esigenza attinente al servizio, attraverso il numero telefonico 0578 7121 nonché attraverso il sito web [www.comune.montepulciano.si.it](http://www.comune.montepulciano.si.it)

#### **Art.15**

Il Comune per il tramite del Servizio Attività Produttive 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.

### **Art.16**

I tassisti, di comune accordo, possono operare, in autonomia e previa comunicazione all'Amministrazione comunale, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, per realizzare la massima flessibilità del servizio al fine di coprire eccezionali richieste in occasione di eventi o manifestazioni di rilevanza cittadina.

## **VEICOLI**

### **Art.17**

Il tassista deve garantire l'ordine, l'igiene e la pulizia del veicolo.

### **Art.18**

Il tassista, ispirato ad un principio di efficiente gestione delle risorse, mira a dotarsi di veicoli costruiti secondo i più alti standard tecnologici e di rispetto ambientale.

### **Art.19**

Il tassista ha l'obbligo di rendere identificabile il proprio taxi con l'esposizione del numero di licenza e della sigla taxi assegnatagli dal Comune di Montepulciano.

## **TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

### **Art.20**

Il tassista è tenuto ad avere una scorta di monete idonea a garantire il resto al passeggero, e ad accettare tutte le tipologie di pagamento elettronico in suo possesso, al fine di agevolare la Clientela.

### **Art.21**

Il tassista è tenuto a rispettare con la massima attenzione il sistema tariffario vigente; egli informa correttamente l'utente ed è tenuto ad applicare la tariffa più vantaggiosa.

## **CONTROLLI E SANZIONI**

### **Art.22**

Il Comune per il tramite del Servizio di Polizia Municipale potrà effettuare controlli di verifica delle condizioni di servizio delle vetture. Eventuali sanzioni verranno definite nel rispetto del Regolamento Comunale.

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

### **Art.23**

Il Cliente potrà segnalare proposte e suggerimenti relativamente al servizio fornito dal tassista comunicando, anche via email [urp@comune.montepulciano.si.it](mailto:urp@comune.montepulciano.si.it).

Il Cliente potrà altresì rivolgere reclamo scritto per un disservizio. Sarà onere del Comune rispondere al reclamo. Laddove ciò non avvenga, o il Cliente non trovi soddisfacente la risposta ricevuta, egli potrà ricorrere allo strumento della Conciliazione Paritetica avvalendosi delle strutture di Adiconsum Siena.