



Città di Canosa di Puglia

Provincia Barletta – Andria – Trani

I Settore: Cultura, Pubblica Istruzione, Politiche Sociali

Comune di Canosa di Puglia – Ufficio Politiche Sociali

DISCIPLINARE PER L'ATTUAZIONE DEL SERVIZIO DI “TAXI SOCIALE”

DISCIPLINARE PER L'ATTUAZIONE DEL SERVIZIO DI "TAXI SOCIALE"

Art. 1 - Istituzione del servizio

L'Amministrazione Comunale di Canosa di Puglia con deliberazione di Giunta Comunale n. 133 del 03/07/2025 ha avviato, in via sperimentale, il servizio di "Taxi sociale" disponendo l'affido di tale servizio ad un operatore, individuato dal Servizio Sociale Professionale, dotato di mezzo proprio attrezzato per il trasporto di diversamente abili (anche non deambulanti), nel territorio urbano ed extra-urbano.

Art. 2 – Destinatari del servizio

Il servizio "Taxi sociale" prevede il trasporto urbano ed extra urbano rivolto a fasce deboli di popolazione e ad alcune categorie di cittadini, in particolare minori, disabili, anziani e in generale persone che si trovano in situazione di difficoltà, economica e socio sanitaria, per il raggiungimento di strutture sociali, educative, didattiche, sanitarie, e altri uffici di pubblica utilità, ecc.

Il servizio sarà destinato a soggetti che risiedono nel Comune Canosa di Puglia:

- Minori e/o adulti che hanno familiari di riferimento con situazioni altamente multiproblematiche;
- Anziani non autosufficienti o parzialmente autosufficienti o persone equiparate, ai sensi delle vigenti disposizioni;
- Persone adulte in possesso di invalidità civile, o affette da momentanea e certificata patologia invalidante, impossibilitate ad utilizzare altri mezzi;
- Pazienti oncologici, disabili certificati, ai sensi delle vigenti normative.

Art. 3 – Finalità

Consentire l'esercizio dei diritti fondamentali anche a persone in condizione di svantaggio che presentano difficoltà ad accedere ai normali mezzi di trasporto.

Concorrere alla promozione del benessere dei cittadini, in particolare di quelli più svantaggiati, permettendo loro di fruire della rete dei servizi esistenti nella zona per il soddisfacimento di bisogni primari.

Il servizio rientra tra le azioni di natura socio-assistenziale promosse dai Servizi Sociali del Comune di Canosa di P., al fine di consentire a persone, in situazioni di svantaggio, anche transitorio, di raggiungere strutture a carattere assistenziale e sanitario, centri di cura e riabilitazione, centri commerciali e, in generale, di accedere a luoghi in cui si erogano i servizi di cui necessitano.

Art. 4 - Oggetto del disciplinare

Il presente atto disciplina i principi e le modalità a cui si devono uniformare la gestione e l'erogazione del servizio di "Taxi sociale", nonché i criteri di accesso dell'utenza al servizio stesso.

Art. 5 – Area territoriale

Il servizio viene effettuato nel territorio urbano ed extraurbano ed è riservato a soggetti che risiedono nel Comune Canosa di Puglia.

Art. 6 - Titolarità del servizio e modalità di gestione

Il Comune di Canosa di Puglia è il titolare del servizio, che sarà gestito attraverso Enti del Terzo Settore opportunamente convenzionati con questo Ente con le seguenti modalità:

- a. servizi prestati da soggetto/i individuato/i con le modalità previste dalle vigenti normative secondo quanto stabilito da apposito atto convenzionale disciplinante i rapporti tra le parti,

in cui sia previsto, tra gli altri, l'impegno dell'Ente al rimborso delle spese sostenute dal gestore (documentate e/o forfettarie);

- b. i conducenti dei veicoli dovranno essere in possesso della patente cat. B;
- c. il servizio viene erogato compatibilmente con risorse finanziarie di bilancio del Comune o con altri fondi eventualmente disponibili.

Art. 7 - Tipologia dei servizi erogabili

Il servizio di "Taxi sociale" consente di effettuare l'accompagnamento del richiedente e del suo eventuale accompagnatore entro il perimetro urbano/extraurbano a:

- a. strutture socio-sanitarie ed uffici pubblici ubicati entro il perimetro urbano del Comune;
- b. strutture socio-sanitarie si intendono (a titolo esemplificativo e non esaustivo);
- c. strutture sanitarie pubbliche e private (compreso il medico di famiglia);
- d. strutture riabilitative, semi-residenziali, socio-assistenziali; laboratori di analisi;
- e. uffici della Pubblica Amministrazione (statale, regionale, provinciale, comunale), sempre che l'esigenza riguardi il disbrigo di commissioni burocratiche che interessino il richiedente e/o un suo familiare sul quale esercita la potestà genitoriale ovvero risulta tutore o curatore;

Il Servizio Sociale Professionale si riserva la facoltà di attivare direttamente il servizio "Taxi sociale" in favore di persone in situazioni di emergenza o grave pregiudizio anche in deroga a quanto stabilito dai precedenti commi nel rispetto degli indirizzi e dei principi generali contenuti nel presente disciplinare.

L'uso del servizio "Taxi sociale" ha, di norma, carattere non continuativo, salvo le ipotesi di accompagnamento finalizzato alla fruizione di cure mediche e/o riabilitative che prevedono la frequentazione di strutture socio-sanitarie con cadenza periodica, previa autorizzazione preventiva dell'Assistente Sociale.

Il servizio "Taxi sociale" può essere effettuato sia in forma collettiva che individuale a seconda delle esigenze e della destinazione, in ogni caso non può superare il numero massimo di passeggeri consentito dal veicolo, inclusi eventuali accompagnatori.

Art. 8 - Requisiti di accesso al servizio

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nel Comune di Canosa di Puglia da almeno un anno che si trovano in una o più condizioni seguenti:

- a. anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- b. disabilità certificata ai sensi della normativa vigente superiore al 75%;
- c. pazienti oncologici;
- d. minori disabili;
- e. persone che presentino una condizione fisica tale da impedire la guida di qualsiasi veicolo e/o da rendere impossibile o gravemente difficoltoso l'utilizzo dei mezzi pubblici;
- f. persone con reti familiari assenti o carenti (es. distanza, privi di mezzi propri oppure con scarse risorse finanziarie per accedere ad un mezzo pubblico e/o privato a pagamento) o comunque impossibilitati ad accompagnare il proprio congiunto;
- g. persone segnalate dai Servizi Sociali Comunali, in presenza di motivate necessità.

È stabilito, inoltre, che i soggetti che fruiscono del servizio "Taxi sociale" debbano essere obbligatoriamente accompagnati da altra persona nei seguenti casi:

- minori;
- soggetti che fruiscono dell'indennità di accompagnamento.

Sono in ogni caso escluse dal servizio le persone che necessitano di particolare assistenza sanitaria o le persone con apparati elettro-medicali od infusivi non gestibili dalla persona stessa,

nonché soggetti affetti da patologie tali da richiedere l'assistenza sanitaria durante il trasporto. Sono escluse, altresì, dal servizio in parola le persone non deambulanti e/o non autosufficienti, quelle che durante il trasporto necessitano particolare assistenza sanitaria o di barella o che, per patologia o limitazione funzionale, necessitano di trasporto con automezzi specifici.

Art. 9 - Modalità di accesso al servizio

Il servizio potrà essere erogato a seguito di presentazione di apposita istanza, da parte del cittadino, direttamente ai Gestori almeno 10 giorni prima della prestazione.

I Gestori, entro 5 giorni lavorativi precedenti la prestazione, inoltreranno l'istanza al Servizio Sociale del Comune che provvederà all'istruttoria, al fine di verificare i requisiti di accesso e autorizzare il trasporto.

Nel caso di richieste incompatibili fra loro per coincidenza di giorno e orario, sarà data priorità all'ordine di arrivo della domanda presso il Gestore.

Nella richiesta devono essere specificati:

- a. i dati anagrafici della persona da trasportare e dell'eventuale accompagnatore sul mezzo;
- b. la struttura e il luogo ove l'utente deve essere accompagnato;
- c. la data in cui la prestazione è richiesta, nonché l'orario entro cui lo stesso deve recarsi presso il luogo stabilito e la presunta durata della visita/cura;
- d. la tipologia del servizio di cui si vuole usufruire;
- e. la composizione del nucleo familiare come risultante dallo stato di famiglia anagrafico.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente (nel caso in cui il beneficiario del servizio sia un minore o un disabile) deve sempre indicare l'accompagnatore.

Alla domanda di ammissione al servizio dovranno altresì essere allegati (i documenti di seguito indicati pertinenti alla situazione personale):

- certificazione medica ex legge 104/92 attestante la disabilità;
- certificazione medica specifica attestante la compatibilità delle modalità di trasporto con i bisogni sanitari dell'utente limitatamente alle persone con disabilità;
- certificato medico attestante la temporanea riduzione delle capacità motorie o dell'invalidità anche temporanea alla guida, tale da rendere impossibile o gravemente difficoltosa la fruizione dei normali mezzi di trasporto pubblico;
- certificato medico attestante la presenza di patologie croniche, che necessitano periodicamente di recarsi presso le strutture sanitarie del distretto.

In luogo delle certificazioni mediche sopra richiamate il richiedente potrà presentare una dichiarazione ex D.P.R. 445/2000 con annesso documento di riconoscimento in corso di validità.

Nella stessa domanda il richiedente dovrà attestare di essere a conoscenza delle norme di utilizzo del servizio e di essere consapevole che il servizio viene svolto da personale non specializzato in materia sanitaria.

Per casi particolari potrà essere richiesta l'autorizzazione del medico curante attestante l'idoneità della persona al trasporto con vettura attrezzata.

A seguito dell'espletamento dell'istruttoria finalizzata alla verifica del possesso dei requisiti previsti, a cura del Gestore del servizio al quale è stata presentata la domanda, sarà resa nota agli interessati l'ammissione al servizio o il diniego per mancanza dei requisiti.

Art. 10 - Modalità di fruizione

Il servizio sarà garantito dal lunedì al venerdì (giorni festivi esclusi), dalle 07:45 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 18:30, salvo ulteriori disponibilità degli operatori e/o particolari esigenze da valutare congiuntamente al Servizio Sociale Professionale con possibilità di trasporto simultaneo di più persone nella stessa fascia oraria e nello stesso luogo, se le prenotazioni coincidono.

Il servizio prevede il prelevamento al domicilio del richiedente, l'accompagnamento nel luogo

previsto e si conclude con il rientro al domicilio dell'utente stesso.

Non è previsto il supporto durante l'effettuazione di visite mediche, esami clinici, cure, ecc.

In casi particolari, assolutamente eccezionali, in cui si rilevi una particolare necessità ed urgenza, su segnalazione dell'assistente sociale, potrà essere autorizzato l'accesso in deroga ai commi precedenti.

Al termine del servizio di trasporto, l'utente rilascerà una dichiarazione debitamente sottoscritta in cui attesterà l'avvenuta prestazione.

Art. 11 - Benefici di esenzione e/o agevolazione sulle tariffe

→ SERVIZIO URBANO:

- ISEE SUPERIORE AD € 4.500,00. Il costo del servizio, a carico dell'utente, prevede la corresponsione della sola quota fissa pari a € 10,00, comprensiva del percorso di andata e di ritorno con una sola sosta, da erogare direttamente al Gestore;
- ISEE INFERIORE O PARI AD € 4.500,00. Il costo del servizio, quantificato in € 10,00 e comprensivo del percorso di andata e di ritorno con una sola sosta, è a completo carico del Comune.

→ SERVIZIO EXTRA-URBANO:

- ISEE SUPERIORE AD € 4.500,00. Il costo del servizio, a carico dell'utente, prevede la corresponsione di una quota fissa di accesso pari a € 5,00 oltre ad una quota variabile, in relazione alla fascia chilometrica, come da apposita tabella ACI, da erogare direttamente al Gestore;
- ISEE INFERIORE O PARI AD € 4.500,00. Il costo del servizio comprensivo della quota fissa di accesso pari a € 5,00 e di quella variabile con rimborso chilometrico, come da tabella ACI, per un massimo di 120 km (inclusivi del viaggio di andata e ritorno), salvo comprovate situazioni di estrema emergenza autorizzate preventivamente dal Servizio Sociale Professionale, è a completo carico del Comune.

I Gestori sottoscrittori di apposita convenzione, ogni 10 trasporti effettuati non a carico del Comune, dovranno, altresì, garantire n.1 trasporto gratuito (andata e ritorno) da mettere a disposizione del Servizio Sociale Professionale.

Nel caso di più persone che beneficiano del medesimo trasporto, ciascuno si farà carico della propria quota individuale, mentre l'Ente comunale rimborserà soltanto il costo di una singola prestazione, riferita al beneficiario del servizio con valore ISEE inferiore o pari ad € 4.500,00.

Per il servizio "Taxi sociale" urbano ed extra-urbano l'utente dovrà corrispondere la quota a proprio carico almeno 24 ore prima della prestazione al Gestore del servizio.

Le istanze prive di ISEE non saranno prese in considerazione.

Per coloro i quali hanno un ISEE superiore ad € 4.500,00 ed hanno inoltrato richiesta del servizio, in caso di assenza ingiustificata o mancanza di un congruo preavviso (di almeno 24 ore) il Gestore del servizio, valuterà, a propria insindacabile discrezione, l'erogazione di un eventuale rimborso totale o parziale, nonché la riprogrammazione della prestazione.

Per coloro i quali hanno un ISEE inferiore o pari ad € 4.500,00 ed hanno inoltrato richiesta del servizio, in caso di assenza ingiustificata o mancanza di un congruo preavviso (di almeno 24 ore) è prevista la penale di € 5,00 da corrispondere direttamente al Gestore del servizio. Resta inteso che il Comune di Canosa di Puglia non corrisponderà a quest'ultimo alcuna somma.

In caso di mancato pagamento della penale il richiedente non potrà più accedere al servizio.

Art. 12 - Norme di comportamento

Per una ottimale organizzazione del servizio si definiscono le seguenti norme che devono essere rispettate dai richiedenti:

- gli utenti sono tenuti ad atteggiamenti e comportamenti non lesivi nei confronti degli operatori del servizio;

- la richiesta di trasporto, correlata da tutta la documentazione prevista al precedente art. 9, deve essere formulata al Gestore del servizio almeno dieci giorni prima della data del trasporto;
- la comunicazione da parte dell'utenza di variazione di date o orari del trasporto o sospensione del servizio deve essere effettuata con il massimo anticipo possibile e comunque non oltre il giorno lavorativo prima della prenotazione. In caso contrario verrà comunque addebitato il costo del servizio, salvo casi di particolare ed eccezionale urgenza adeguatamente motivati;
- l'Ente gestore deve trasmettere l'istanza corredata di eventuale documentazione al Servizio Sociale Professionale comunale, al massimo entro cinque giorni dalla richiesta, che dovrà elaborare l'accettazione del giorno e dell'orario richiesto per il trasporto sulla base dell'ordine cronologico di arrivo delle richieste, nonché sulla urgenza delle esigenze degli utenti.

Art. 13 - Sospensione del servizio

La sospensione del servizio può avvenire:

- in seguito ad impossibilità da parte dell'Amministrazione comunale di assicurare la continuazione del servizio;
- per cause di forza maggiore, indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione, da comunicarsi ai Gestori nel minor tempo possibile.

Art. 14 - Impegni in capo agli Enti del Terzo Settore gestori del servizio

Gli enti gestori si impegnano ad individuare un Responsabile del trattamento dei dati.

Il Responsabile, a sua volta, si impegna a:

- a) reperire le informazioni strettamente connesse all'attività esclusivamente dall'Assistente Sociale e/o dal responsabile del Procedimento dei servizi sociali del Comune;
- b) consegnare all'Amministrazione Comunale la sottoscrizione di impegno dei volontari associati disponibili a effettuare il servizio;
- c) dichiarare, in qualità di Gestore del servizio, in modo dettagliato, a cadenza mensile, il tempo globalmente messo a disposizione per lo svolgimento dell'attività e a garantire continuità nell'impegno, per la durata della convenzione;
- d) garantire per i loro aderenti che hanno sottoscritto l'impegno il possesso dei requisiti necessari (patente B ed età non superiore ai 65 anni) all'espletamento dell'attività e l'esistenza di caratteristiche personali che li rendano idonei a svolgere il servizio;
- e) adottare garanzie assicurative ai trasportati (R.C.A.);
- f) dichiarare l'avvenuta stipulazione delle assicurazioni previste dalla normativa vigente;
- g) mettere a disposizione del Comune un automezzo idoneo allo scopo e in buone condizioni;
- h) indicare il Responsabile dell'automezzo, al quale il Comune deve rivolgersi per ciò che concerne il funzionamento (carburante, manutenzione ordinaria e straordinaria).

Art. 15 - Impegni in capo ai volontari

I volontari che effettueranno il servizio, iscritti nell'elenco dei soci dell'ETS, il cui elenco sarà fornito a questo Ente in sede di stipula della convenzione, si impegnano personalmente (tramite apposita sottoscrizione) a:

- mantenere la massima riservatezza sulle notizie assunte, sui dati personali dei beneficiari del servizio e sul tipo di prestazioni effettuate;
- essere puntuali e precisi nell'attivazione del servizio, non appena verrà fatta la segnalazione dall'Assistente Sociale;
- rispettare i tempi e luoghi degli interventi richiesti dagli utenti;
- partecipare alle riunioni di coordinamento del servizio;
- partecipare ad un incontro iniziale formativo – informativo con l'Assistente Sociale.

Art. 16 - Impegni in capo all'Amministrazione Comunale

L'Amministrazione Comunale, attraverso l'Assistente Sociale referente, si impegna a:

- fornire informazioni ai cittadini sul servizio "Taxi sociale" e favorire il più possibile l'accesso dei potenziali utenti;
- fornire al Responsabile dell'ETS le informazioni necessarie alla buona riuscita dell'intervento;

Art. 17 - Norme generali di attuazione del servizio

L'utilizzo dell'automezzo è vincolato:

1. All'effettuazione della prenotazione da inoltrare all'Ente Gestore con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni prima della data nella quale è previsto l'accompagnamento;
2. Alla disponibilità di almeno un addetto aderenti allo specifico servizio di guida del "Taxi sociale".

Si stabilisce fin da ora che per le prenotazioni il preavviso di 10 (dieci) giorni è tassativo.

Nel caso di non rispetto della suddetta tempistica, il servizio non sarà effettuato.

Sarà compito del Servizio Sociale Professionale, previo accordi con il Gestore del servizio, determinare il numero di persone che possono utilizzare il mezzo durante lo stesso viaggio.

Nel caso in cui un utente necessiti di accompagnatore, i dati dello stesso dovranno essere inseriti sul modulo da presentare al Gestore del servizio.

Qualora la prenotazione non dovesse più essere utile è indispensabile la disdetta a cura del richiedente il servizio dovrà pervenire almeno 2 (due) giorni prima.

In caso contrario l'istante dovrà corrispondere ugualmente la quota prescritta al Gestore del servizio.

Il conducente, al momento dell'effettuazione del servizio, dovrà indicare nell'apposito registro di marcia, per singolo viaggio:

- a) l'orario di partenza e di arrivo,
- b) il luogo di partenza e destinazione,
- c) il numero dei chilometri percorsi,
- d) la motivazione dell'utilizzo del mezzo.

Inoltre il Gestore del servizio dovrà osservare le seguenti norme:

1. far firmare l'utente per conferma, al termine dell'accompagnamento;
2. consegnare copia del registro, a cadenza mensile, per consentire la liquidazione trimestrale agli uffici preposti, contenente i dati dell'utente/i accompagnato, i servizi effettuati in ogni giornata e i chilometri percorsi suddivisi per singolo trasporto;
3. guidare l'automezzo rispettando rigorosamente il codice della strada ed in particolare i limiti di velocità.

Si evidenzia che i Gestori sottoscrittori di apposita convenzione, ogni 10 trasporti effettuati non a carico del Comune, dovranno, altresì, garantire almeno n.1 trasporto gratuito (andata e ritorno) da mettere a disposizione del Servizio Sociale Professionale.

Art. 18 - Modalità di compartecipazione alla spesa

SERVIZIO URBANO:

- **ISEE SUPERIORE AD € 4.500,00.** Il costo del servizio, a carico dell'utente, prevede la corresponsione della sola quota fissa pari a € 10,00, comprensiva del percorso di andata e di ritorno con una sola sosta, da erogare direttamente al Gestore;
- **ISEE INFERIORE AD € 4.500,00.** Il costo del servizio, quantificato in € 10,00 e comprensivo del percorso di andata e di ritorno con una sola sosta, è a completo carico del Comune.

SERVIZIO EXTRA-URBANO:

- **ISEE SUPERIORE AD € 4.500,00.** Il costo del servizio, a carico dell'utente, prevede la corresponsione di una quota fissa di accesso pari a € 5,00 oltre ad una quota variabile,

in relazione alla fascia chilometrica, come da apposita tabella ACI, da erogare direttamente al Gestore;

- **ISEE INFERIORE AD € 4.500,00.** Il costo del servizio comprensivo della quota fissa di accesso pari a € 5,00 e di quella variabile con rimborso chilometrico, come da tabella ACI, per un massimo di 120 km (inclusivi del viaggio di andata e ritorno), salvo comprovate situazioni di estrema emergenza autorizzate preventivamente dal Servizio Sociale Professionale, è a completo carico del Comune.

Art. 19 - Trattamento dei dati sensibili

I dati raccolti con la presentazione della domanda di accesso al servizio saranno trattati anche con mezzi informatici al solo fine di procedere alla loro registrazione, accoglimento o diniego, archiviazione, nel rispetto ed ai sensi del D. Lgs. 196/2003, come modificato dal Decreto Legislativo 101/2018 e del Reg. UE 2016/679.

Art. 20 - Entrata in vigore

Il presente disciplinare entra in vigore a decorrere dalla data di esecutività del provvedimento che lo ha approvato; del suo contenuto sono informati tempestivamente tutti gli utenti del servizio mediante pubblicazione sul sito web comunale.

Per quanto non espressamente previsto nel presente disciplinare, si rimanda alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in merito.