

Parere al Comune di Napoli sullo schema di Regolamento per il servizio taxi, reso dall'Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e successive modificazioni.

L'Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta del 27 luglio 2026

premesso che:

- ha ricevuto dal Comune di Napoli (di seguito, anche: Comune), con nota del 12/06/2026 acquisita al prot. ART n. 40395/2026 in pari data, la richiesta di parere preventivo ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, in riferimento alla modifica del Regolamento del servizio taxi (di seguito, anche: Regolamento);

esaminata la documentazione trasmessa dal Comune, ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Inquadramento giuridico

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla l. 15 gennaio 1992, n. 21 (Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea), che fornisce la disciplina quadro degli autoservizi pubblici non di linea, demandando a Regioni ed Enti locali la disciplina di dettaglio e quella inerente alla gestione del servizio; detta legge, per la prestazione del servizio taxi, prevede il rilascio della licenza da parte delle Amministrazioni Comunali attraverso un bando di pubblico concorso (art. 8).

In base alla suddetta normativa, in particolare, le Regioni individuano i criteri cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti sull'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea. I Comuni, con propri regolamenti, individuano: il numero e tipo di veicoli da adibire al servizio, le modalità per lo svolgimento di questo, i criteri per la determinazione delle tariffe, i requisiti e le condizioni per il rilascio della licenza.

Con il decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 agosto 2006, n. 248 (Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale), il legislatore è intervenuto al fine di rafforzare la concorrenza nell'ambito del servizio taxi, in particolare per quanto riguarda l'accesso al mercato e la determinazione delle tariffe, assicurando nel contempo una maggiore efficienza del servizio e livello qualitativo dello stesso. In particolare, l'art. 6 reca una serie di puntuali disposizioni poste “[a]l fine di assicurare per il servizio di taxi il tempestivo adeguamento dei livelli essenziali di offerta del servizio taxi necessari all'esercizio del diritto degli utenti alla mobilità, in conformità al principio comunitario di libera concorrenza ed a quello di libertà di circolazione delle persone e dei servizi, nonché la funzionalità e l'efficienza del medesimo servizio adeguati ai fini della mobilità urbana [...]”. La lett. b) del medesimo articolo 6 consente agli enti competenti di bandire concorsi straordinari, ove la programmazione numerica manchi o non sia ritenuta idonea dal comune ad assicurare un livello di offerta adeguato, per il rilascio di nuove licenze ai soggetti in possesso dei requisiti stabiliti dall'articolo 6 della citata legge n. 21 del 1992.

Successivamente, il legislatore è di nuovo intervenuto nel settore. In particolare, l'art. 37 del sopra citato d.l. n. 201/2011, nell'istituire l'Autorità di regolazione dei trasporti, ha attribuito alla stessa specifiche competenze in materia, tra cui:

- il monitoraggio e la verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani, secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità, allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.);
- il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato (art. 37, comma 2, lett. m), d.l. n. 201/2011 cit.), sulla base dei principi di seguito riportati:
 1. l'incremento del numero delle licenze, ove ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dall'Autorità per confronto nell'ambito di realtà europee comparabili, a seguito di un'istruttoria sui costi-benefici anche ambientali, in relazione a comprovate ed oggettive esigenze di mobilità ed alle caratteristiche demografiche e territoriali;
 2. una maggiore libertà nell'organizzazione del servizio sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda e in numero proporzionato alle esigenze dell'utenza, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi ad uso collettivo o altre forme;
 3. una maggiore libertà nella fissazione delle tariffe, la possibilità di una loro corretta e trasparente pubblicizzazione a tutela dei consumatori, prevedendo la possibilità per gli utenti di avvalersi di tariffe predeterminate dal comune per percorsi prestabiliti;
 4. il miglioramento della qualità di offerta del servizio, individuando criteri mirati ad ampliare la formazione professionale degli operatori con particolare riferimento alla sicurezza stradale e alla conoscenza delle lingue straniere, nonché alla conoscenza della normativa in materia fiscale, amministrativa e civilistica del settore, favorendo gli investimenti in nuove tecnologie per l'efficientamento organizzativo ed ambientale del servizio e adottando la carta dei servizi a livello regionale;
- la possibilità di ricorrere al Tribunale amministrativo regionale del Lazio *“con riferimento alla disciplina di cui alla lettera m)”* sopra riportata (art. 37, comma 2, lett. n).

Riguardo a detta disciplina generale, il Consiglio di Stato - Prima Sezione consultiva ha statuito, nel recente parere n. 1427/2024 reso nell'adunanza del 9 ottobre 2024, che trattasi di *“una disciplina volta a riconoscere compiti e poteri incisivi in capo all'Autorità, in un settore che coinvolge interessi fondamentali dell'utenza, oltre che, in una prospettiva più ampia, l'interesse generale al funzionamento efficiente di un servizio che concorre a soddisfare un primario bisogno di mobilità”*.

Ulteriori misure *“per far fronte alle carenze del sistema di trasporto taxi su gomma”* sono previste dall'articolo 3 del decreto-legge 10 agosto 2023, n. 104 (Disposizioni urgenti a tutela degli utenti, in materia di attività economiche e finanziarie e investimenti strategici), convertito, con modificazioni, dalla legge 9 ottobre 2023, n. 136.

L'Autorità, con l'“Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea: taxi, noleggio con conducente e servizi tecnologici per la mobilità” del 21 maggio 2015, ha rappresentato

l'esigenza di ulteriori modifiche alla disciplina del servizio taxi volte ad adeguare il quadro giuridico di riferimento al mutato contesto socio-economico in cui esso opera, a distanza, ormai, di molti anni dall'adozione della legge n. 21/1992, anche tenuto conto dei recenti cambiamenti connessi al diffuso utilizzo di tecnologie informatiche applicate in modo innovativo ai servizi di mobilità. In particolare, nel predetto Atto di segnalazione l'Autorità ha evidenziato, tra l'altro, l'opportunità di rivedere le disposizioni che regolano il servizio taxi, con riferimento all'adozione di misure finalizzate ad assicurare la corrispondenza dei livelli di offerta del servizio e della qualità delle prestazioni alle esigenze di mobilità dei diversi contesti territoriali, richiamando l'attenzione sulla necessità di *"(...) dare attuazione [da parte dei Enti territoriali competenti] al criterio di cui al punto 2) dell'articolo 37, comma 2, lettera m), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, e consentire ai titolari di licenza maggiore libertà nell'organizzazione del servizio, sia per fronteggiare particolari eventi straordinari o periodi di prevedibile incremento della domanda con turni flessibili, sia per sviluppare nuovi servizi integrativi come l'uso collettivo dei taxi"*. Nel medesimo Atto di segnalazione l'Autorità ha auspicato la revisione del concetto di territorialità, proponendo l'ampliamento dell'ambito di gestione dei servizi attualmente incardinato sulle aree comunali, rimettendo alle regioni l'individuazione dei bacini ottimali di gestione dei servizi di taxi e NCC in ragione della natura economica, culturale e turistica dei territori, nonché le funzioni inerenti alla fissazione del relativo fabbisogno numerico di vetture.

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, l'Autorità è ulteriormente intervenuta sul tema dell'organizzazione del servizio taxi e, in particolare, sull'uso dei sistemi di connettività via *web* e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi rimarcando, anche sulla scorta delle decisioni del Consiglio di Stato di cui alle sentenze del 4 giugno 2020, n. 3501/2020, n. 3502/2020 e n. 3503/2020, la necessità di: *i)* promuovere e verificare la rimozione di norme di legge regionali e/o norme di regolamenti comunali che in qualsiasi modo limitino la libertà dei titolari di licenza taxi di avvalersi dei vari servizi di interconnessione tra domanda e offerta eventualmente disponibili; *ii)* promuovere lo sviluppo e la diffusione di sistemi innovativi e competitivi che consentano l'interconnessione tra utenti ed esercenti il servizio taxi con conseguente aumento dell'efficienza e della qualità del servizio offerto; *iii)* vigilare, adottando le misure ritenute più opportune, affinché le società che gestiscono i servizi di interconnessione tra domanda e offerta non precludano a coloro che aderiscono a tali servizi di rivolgersi anche ad altri intermediari e di destinare una quota per l'esecuzione di corse intermedie da altre imprese.

Nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022 è stata pubblicata la Comunicazione della Commissione concernente un trasporto locale di passeggeri su richiesta (taxi e veicoli a noleggio con conducente) ben funzionante e sostenibile, 2022/C 62/01. Con la Comunicazione la Commissione UE ha formulato raccomandazioni relative alla regolamentazione dei servizi di taxi (e NCC), al fine di garantire ai cittadini una mobilità locale adeguata e sicura, migliorare la sostenibilità del settore e promuovere gli obiettivi del *Green Deal* europeo e della strategia per una mobilità sostenibile e intelligente. Ha inoltre chiarito la necessità che le misure messe in atto dagli Stati membri (compresi sia i governi e i legislatori nazionali sia le autorità regionali e locali) per regolamentare i taxi e i servizi di noleggio con conducente siano conformi alle libertà fondamentali che sono alla base del mercato unico. La Comunicazione, più specificamente, contiene raccomandazioni concernenti, in particolare, l'efficienza del servizio, l'accesso a una mobilità adeguata e la sostenibilità del settore, la sostenibilità ambientale e lo sfruttamento dei vantaggi offerti dalla digitalizzazione.

L'Autorità in data 23 marzo 2022, con la delibera n. 46/2022 ha adottato le Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti Locali (di seguito: Linee guida), che recepiscono gli orientamenti dell'Autorità già espressi nell'Atto di segnalazione al Governo e al Parlamento sull'autotrasporto di persone non di linea, nonché nella nota dell'Autorità del 16 luglio 2020 indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in merito all'uso dei sistemi di connettività via *web* e all'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi. L'obiettivo del menzionato documento è quello di fornire, anche attraverso indicazioni di carattere metodologico, uno strumento a supporto dei soggetti competenti ai fini della predisposizione di schemi di atti da adottare in materia di servizio taxi, sui quali è acquisito il parere preventivo dell'Autorità, nonché elementi per la determinazione del contingente, per l'organizzazione del servizio – considerando anche le piattaforme tecnologiche per l'intermediazione tra la domanda e l'offerta – per il monitoraggio della qualità del medesimo anche attraverso la predisposizione della carta della qualità e/o di indagini di *customer satisfaction*, e criteri per la determinazione delle tariffe orientate al costo di produzione del servizio.

Da ultimo, la Corte costituzionale, intervenendo in materia di rilascio di autorizzazioni per l'espletamento del servizio di noleggio con conducente con osservazioni pure estendibili al servizio taxi, ha affermato che *“I servizi di autotrasporto non di linea (...) concorrono a dare «effettività» alla libertà di circolazione, «che è la condizione per l'esercizio di altri diritti» (sentenza n. 36 del 2024), per cui la forte carenza dell'offerta – che colloca l'Italia fra i Paesi europei meno attrezzati al riguardo, come risulta dai dati segnalati nell'opinione presentata dall'ANITRAV tanto nel presente giudizio quanto nel giudizio a quo – generata dal potere conformativo pubblico si è risolta in un grave disagio arrecato a intere fasce della popolazione e alle possibilità di sviluppo economico. Essa ha infatti innanzitutto danneggiato la popolazione anziana e fragile, che, soprattutto nelle metropoli, non è in grado di utilizzare (o anche semplicemente raggiungere) gli altri servizi di trasporto di linea, ma che ha stringenti necessità di mobilità che, in particolare, si manifestano in riferimento alle esigenze di cura. Ha compromesso le esigenze di accesso a una mobilità veloce, spesso indispensabile a chi viaggia per ragioni di lavoro. Ha recato danno al turismo e all'immagine internazionale dell'Italia, dal momento che l'insufficiente offerta di mobilità ha pregiudicato la possibilità di raggiungere agevolmente i luoghi di villeggiatura, come documentato dalla Regione Calabria nel giudizio a quo”* (sentenza n. 137 del 2024).

II. Osservazioni dell'Autorità

Alla luce del quadro normativo delineato nel paragrafo I, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni sullo schema di Regolamento, finalizzate a migliorare la qualità e l'efficacia del servizio taxi ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del decreto-legge 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio, delle tariffe e della qualità delle prestazioni alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti.

L'Autorità esprime di seguito le proprie osservazioni suddivise secondo le tematiche di cui all'art. 37, comma 2, lett. m), numeri da 1 a 4, del d.l. n. 201/2011 e segnatamente su:

1. contingente/incremento del numero di licenze;
2. organizzazione del servizio;
3. struttura tariffaria;
4. qualità di offerta del servizio.

Il presente parere ha ad oggetto le disposizioni dello schema di Regolamento del servizio taxi, secondo quanto disposto dalla sopra citata disposizione legislativa, e tiene conto anche di quanto già osservato nell'ambito del Parere n. 10/2024 rilasciato in materia di aggiornamento delle tariffe a cui si rimanda dove opportuno.

1. Contingente/incremento del numero di licenze - art. 37, comma 2, lett. m), n. 1, del d.l. 201/2011

Preliminarmente rileva come con Deliberazione n. 742 del 22/10/2025 la Regione abbia adottato le *"Linee guida in attuazione dei compiti attribuiti alla Regione dalla legge regionale n. 10 del 22 luglio 2024 ("Disciplina del settore dei Trasporti Pubblici non di Linea e dell'attività di Trasporto di Viaggiatori su Strada") e successive modifiche e integrazioni"* (di seguito: Linee guida regionali) che disciplinano aspetti che incidono sulla definizione del servizio taxi tra cui: le linee di indirizzo per la definizione dei bacini territoriali di cui all'articolo 9 della legge regionale n. 10/2024 e i criteri che i Comuni devono seguire per determinare il contingente taxi. In tema di contingente il Regolamento del Comune rimanda ai contenuti delle richiamate Linee guida regionali, le quali risultano in generale in linea con quanto disciplinato nelle Linee guida ART; tuttavia, affinché le citate Linee guida possano trovare piena attuazione occorre che alcuni aspetti trovino adeguata rispondenza nella disciplina regolamentare che andrebbe, pertanto, per alcuni aspetti integrata in coerenza con le Linee guida (*infra*).

Si osserva come le Linee guida regionali, al fine della determinazione dell'incremento del contingente, richiamino la necessità del monitoraggio e dell'analisi dell'offerta attuale del servizio e della possibilità di far fronte ad un incremento delle esigenze di domanda anche attraverso adeguate misure di flessibilità dei servizi esistenti. In tale ambito, rileva la possibile presenza di flussi turistici stagionali ricorrenti con un significativo livello di stagionalità. Pertanto, **si raccomanda al Comune di inserire nel Regolamento anche una specifica disciplina che preveda la possibilità di rilascio di licenze stagionali nel caso in cui gli esiti del monitoraggio effettuato dimostrino una strutturale carenza di offerta non fronteggiabile con gli strumenti organizzativi ordinari (quali una diversa declinazione dei turni di servizio o l'attivazione di turni integrativi)**. Tali licenze stagionali possono essere rilasciate a tempo indeterminato ma con attivazione limitata a determinati periodi dell'anno. Il rilascio deve avvenire a seguito di concorso pubblico previa richiesta di parere preventivo all'Autorità ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m) del d.l. 201/2011.

2. Organizzazione del servizio – art. 37, comma 2, lett. m), n. 2, del d.l. 201/2011

Si rileva come, seppur le Linee guida regionali, in coerenza con le Linee guida ART, richiamino la necessità di un'analisi dell'offerta e della domanda del servizio taxi al fine di poter meglio implementare le successive azioni (attivazione di misure di flessibilità, aumento del contingente ecc.), il Regolamento non contiene alcuna misura atta al monitoraggio del servizio, utile anche a conoscere l'effettiva domanda evasa/inevasa. Pertanto, **è necessario che il Regolamento sia integrato prevedendo adeguati obblighi di trasmissione dei dati nei confronti del Comune anche da parte dei titolari di licenza a fini di monitoraggio del servizio**. Al riguardo, si ritiene necessario che la disciplina del sistema di monitoraggio sia strutturata in modo da prevedere espressamente almeno che:

- 1) la rilevazione dei dati riguardi le chiamate ricevute, le chiamate evase/inevase, i tempi di attesa degli utenti e la produttività media (intesa come numero medio di corse effettuate al giorno per vettura taxi) (cfr. punto 33 delle Linee guida);**
- 2) nel rispetto del GDPR (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016), e pertanto attraverso forme di anonimizzazione e aggregazione, i dati rilevati siano**

resi disponibili agli Uffici comunali dalle associazioni dei tassisti (soggetti di cui agli art. 7, comma 1, lett. b) e c) della legge 21/1992) o dai soggetti titolari di piattaforme digitali di intermediazione (cfr. punto 32 delle Linee guida) eventualmente attive sul territorio;

- 3) sia specificata la frequenza e le modalità di trasmissione dei dati, senza ricorrere a rinvii o ad ulteriori provvedimenti attuativi;
- 4) il Comune può acquisire i dati necessari al monitoraggio del servizio anche attraverso eventuale numero unico, e/o da tassametro, e/o mediante verifiche presso gli stazionamenti (cfr. punto 32 delle Linee guida).

Al fine di consentire al Comune di acquisire i dati sopracitati è necessario che, tra le caratteristiche del tassametro richieste dal Regolamento, sia previsto il mantenimento in memoria di tutti i dati sui servizi effettuati per un tempo (specificato nel Regolamento e congruo rispetto alla frequenza di monitoraggio che il Comune vorrà stabilire) sufficiente a consentire l'analisi dell'adeguatezza del servizio.

Nell'ambito della descrizione delle modalità di acquisizione della corsa (art. 4), è necessario che sia introdotta anche una disposizione che espliciti, per gli esercenti il servizio taxi, la libertà di avvalersi di tutti i canali disponibili senza limitazioni nell'ambito dei rapporti contrattuali con le aziende che offrono servizi di intermediazione e/o organismi associativi, e che preveda, al riguardo, il divieto di clausole di esclusiva.

Si osserva come, sebbene il Regolamento citi in più parti il rispetto dei turni del servizio, la materia non trovi trattazione nel testo; è quindi necessario che il Regolamento sia integrato disciplinando gli aspetti della turnazione ed individuando le relative competenze.

Relativamente al "taxi sharing", l'art. 19, co. 1 reinvia all' *"ordinanza dirigenziale dell'ufficio competente, da adottarsi in attuazione di precipua Delibera di Giunta Comunale"* l'eventuale attivazione, mentre al co.2 è indicato che *"In attesa dell'adozione dei suddetti provvedimenti per la disciplina del servizio "Taxi collettivo" è fatto riferimento alla disciplina previgente l'adozione del presente regolamento"* [enfasi aggiunta]. Considerato che il mero rimando alla disciplina previgente risulta troppo generico, **per maggior chiarezza, si suggerisce di integrare il testo esplicitando la normativa alla quale i tassisti devono fare riferimento, che andrà resa disponibile nell'apposita sezione del sito web del Comune (infra).**

In merito alla modalità di rilascio delle licenze, considerato che l'Autorità ha più volte ribadito nei suoi pareri che la modalità del concorso per titoli ed esami è quella che maggiormente garantisce il rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità della procedura (punto 93 delle Linee guida), **è necessario specificare nell'art. 8 del Regolamento che le licenze vengono rilasciate "attraverso pubblico concorso per titoli ed esami"**. Di conseguenza, è necessario che per coerenza sia allineato anche l'art. 9 in merito alle materie d'esame. Al riguardo, considerando anche l'utenza di tipo turistico che può interessare il servizio taxi in oggetto, è opportuno che, in coerenza ai punti 94 e 95 delle Linee guida, tra le materie d'esame siano ricomprese almeno: la conoscenza del Regolamento e della normativa di settore, la conoscenza dei luoghi di maggior interesse turistico, la conoscenza della lingua inglese, la capacità di gestire applicazioni di navigazione, le tecniche di primo soccorso e le nozioni comportamentali in caso di incidente.

Relativamente al contenuto del bando, di cui all'art. 9, è necessario che siano previsti anche i criteri di valutazione e i requisiti richiesti per le autovetture.

3. Struttura tariffaria – art. 37, comma 2, lett. m), n. 3, del d.l. 201/2011

In materia tariffaria l'art. 21 dello schema di Regolamento prevede che le tariffe siano approvate con provvedimento della Giunta e che siano rivalutate ogni anno. Al riguardo si osserva come già nell'ambito del citato Parere 10/2024 era stata indicata l'opportunità di un aggiornamento quinquennale che risultava poi accolta dal Comune come si evince dalla lettura dei "considerato" contenuti nella DGC 258 del 25/06/2024 con la quale sono state aggiornate le tariffe. Pertanto, ribadendo l'opportunità di tener conto del principio di accessibilità economica per gli utenti del servizio (punto 49 delle Linee guida), **si invita ad individuare una periodicità di aggiornamento in linea con quanto indicato al punto 60 delle Linee guida che prevede di norma una periodicità di 5 anni.**

Come già ribadito in occasione del Parere 10/2024, **è necessario che sia indicato che nella definizione della struttura delle tariffe e nella valutazione degli aggiornamenti futuri si dovrà tener conto dei principi e delle indicazioni contenute nelle Linee guida (punti da 48 a 59), con particolare riferimento ai principi di orientamento al costo di produzione del servizio, di sostenibilità ed impatto sull'utenza, oltre che di qualità del servizio; va poi richiamata la possibilità di individuare sconti o agevolazioni per determinate tipologie di utenza.**

Al fine di completare la rassegna dei principi enunciati dall'Autorità in materia tariffaria, **si invita ad introdurre un apposito comma nell'art. 21 prevedendo esplicitamente il principio secondo cui le tariffe stabilite per via amministrativa non siano da intendersi come importi fissi, ma come importi massimi e, quindi, che il prezzo del servizio è liberamente suscettibile di riduzione.**

All'art. 21 co. 1 è indicato che *"Le tariffe si applicano all'interno del centro abitato come delimitato ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 30 aprile 92 n. 285, oltre tale limite il prezzo sarà stabilito mediante specifico supplemento da determinarsi all'interno del sistema tariffario"*. In primo luogo, si evidenzia come il citato art. 4 prevede che *"il comune, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente codice, provvede con deliberazione della giunta alla delimitazione del centro abitato"*; pertanto, **si invita il Comune a integrare il testo indicando anche la propria deliberazione.** In secondo luogo, si osserva come la generica previsione di uno specifico supplemento da applicarsi fuori dal centro abitato sia poco chiara ed in contrasto con l'art. 13, co. 2 della Legge 21/1992, come richiamato anche all'art. 21 co.1 del Regolamento, che per i servizi extraurbani prevede la sola tariffa a base chilometrica. Osservando come l'attuale sistema tariffario adottato a seguito del Parere 10/2024 contenga una tariffa extraurbana in assenza dei citati supplementi, **è necessario che il richiamo ai supplementi da applicarsi fuori dal centro abitato sia eliminato o eventualmente che il testo sia integrato al fine di meglio chiarire l'ambito applicativo degli eventuali supplementi indicando anche a cosa siano riferiti.**

Per quanto riguarda il tariffario **è necessario che il Regolamento preveda: l'inserimento del costo di una corsa standard (cfr. punto 54 delle Linee guida), che lo stesso sia reso pubblico su una sezione dedicata al servizio taxi del sito web del Comune, sia pubblicato presso le aree di stazionamento e nei luoghi di maggiore afflusso turistico (porti, aeroporti, stazioni ferroviarie ecc.), al suo interno sia riportato il numero di telefono e l'indirizzo e-mail dell'ufficio reclami e contenga il prezzo della corsa standard (punto 54 delle Linee guida).**

4. Qualità dell'offerta – art. 37, comma 2, lett. m), n. 4, del d.l. 201/2011

È necessario che il Regolamento disciplini il monitoraggio della qualità del servizio che dovrà avvenire attraverso la raccolta di dati utili, anche attraverso specifici obblighi nei confronti dei titolari di licenza, a verificare l'adeguatezza del servizio e il livello di qualità erogata, da misurare periodicamente con adeguati indicatori di qualità (cfr. punti 78-81 delle Linee guida), e percepita dagli utenti, da rilevare attraverso indagini di Customer Satisfaction.

Sul punto è necessario che anche per il servizio taxi sia istituita la Carta della qualità dei servizi.

Anche ai fini della trasparenza, è necessario che il Comune individui sul proprio sito *web* una sezione dedicata al servizio taxi, facilmente accessibile a chiunque, distinguendo una sezione per i rapporti amministrazione-tassisti e una sezione per l'utenza (anche per l'invio di reclami), nella quale siano raccolti, e tenuti aggiornati, documenti e informazioni afferenti al servizio taxi quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: informazioni sull'assetto organizzativo del servizio, Regolamento, tariffario, Carta della qualità, esito delle attività di monitoraggio della qualità e delle indagini di *customer satisfaction*, eventuale normativa di riferimento e che rilevi sul servizio.

Il presente parere, reso nel senso sopra indicato, è trasmesso al Comune di Napoli e pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Torino, 27 luglio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)