

Parere al Comune di Castellammare di Stabia sullo schema di Regolamento del 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 16 settembre 2026

premessi che:

- ha ricevuto dal Comune di Castellammare di Stabia (di seguito, anche: Comune), con nota prot. n. 32075 del 12/05/2026 (acquisita al prot. ART n. 33296/2026 del 12/05/2026), 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 proposta del nuovo schema di *"Regolamento comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea"* (di seguito: Regolamento) che sostituisce il regolamento approvato con la DCC n. 126 del 30/09/2008. Con tale invio veniva pure fornita la relazione intitolata *"Stima del fabbisogno dei servizi di taxi e di noleggio con conducente per il Comune di Castellammare di Stabia"* (di seguito: Relazione di analisi) contenente un'analisi quantitativa a supporto della definizione del contingente;

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

I. Inquadramento giuridico

La normativa di riferimento in materia di servizio taxi è innanzitutto costituita dalla legge 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.

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 il 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.

Col decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito 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] 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 [...]».

Successivamente il legislatore è nuovamente intervenuto nel settore. In particolare, l'art. 37 del sopra citato d.l. 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. 201/2011);
- 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. 201/2011), sulla base dei principi di seguito riportati:
 - 1) l'incremento del numero delle licenze, ove ritenuto necessario, anche in base alle analisi effettuate dalla 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 soggetto competente 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 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. Si evidenzia, al riguardo, che nel citato parere n. 1427/2024, il Consiglio di Stato - Prima Sezione consultiva, ha statuito che «*in quanto a carattere eccezionale, la disciplina del 2023 va*

interpretata in senso rigorosamente restrittivo, sicché deve considerarsi inciso il solo potere consultivo riconosciuto all'Autorità dal citato art. 37, co. 2, lett. m, secondo periodo, senza che possano considerarsi in alcun modo coinvolti il compito di monitoraggio e verifica di cui all'art. 37, co. 2, lett. m, primo periodo e la straordinaria legittimazione processuale di cui all'art. 37, co. 2, lett. n), esercitabile, pertanto, anche con riguardo agli atti adottati nella gestione della procedura concorsuale straordinaria, eccettuata la invocabilità dei principi di cui all'art. 37, co. 2, lett. m, secondo periodo, n. 1».

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 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 deli 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».

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome nonché pubblicata sul proprio sito web istituzionale, 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 tale Comunicazione la Commissione europea 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, con la delibera n. 46/2022 del 23 marzo 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 delle Linee guida 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 di tariffe correlate ai costi 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 estendibili pure 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 sopra delineato, nei limiti delle informazioni e della documentazione fornite dal Comune, l'Autorità esprime le proprie osservazioni ai sensi dell'art. 37, comma 2, lett. m), del d.l. 201/2011, nell'esercizio della propria funzione di verifica della corrispondenza dei livelli di offerta, delle tariffe e della qualità del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani secondo criteri di ragionevolezza e proporzionalità allo scopo di garantire il diritto di mobilità degli utenti.

Le osservazioni sullo schema di regolamento del servizio taxi vengono suddivise secondo le tematiche di cui

all'art. 37, comma 2, lett. m), numeri da 1 a 4, del d.l. n. 201/2011 ovvero sia:

- 1) contingente o numero di licenze;
- 2) organizzazione del servizio;
- 3) struttura tariffaria;
- 4) qualità del servizio.

II.1 Contingente o numero di licenze (art. 37, comma 2, lett. m), numero 1, del d.l. 201/2011)

L'articolo iniziale del Regolamento non dovrebbe fornire una definizione generica del servizio taxi/NCC, bensì la caratterizzazione di tale servizio nella specifica realtà territoriale. Nello schema di Regolamento in esame, l'art. 1 parla di *"autoservizi pubblici non di linea esercitati con autovetture"*, mentre l'art. 2 richiama una descrizione generalista del servizio, elencando tutte le tipologie di veicoli previste dall'art. 1, comma 2, della legge 21/1992. Dunque, **è opportuno eliminare generalizzazioni e specificare chiaramente quali sono le tipologie di veicoli ammesse per il servizio taxi/NCC comunale.**

L'art. 4 dello schema di Regolamento fissa, nel comma 1, il contingente massimo di licenze taxi e autorizzazioni NCC ma, nel comma 5, demanda alla Giunta comunale l'onere di stabilire la "percentuale minima di vetture" specificamente attrezzate per il trasporto di disabili incarrozzati. Tuttavia, il punto 25 delle Linee guida indica che, in assenza di dati più precisi, per tale percentuale è ragionevole considerare un valore pari al 5%; con il contingente previsto nel comma 1 ciò corrisponderebbe a 2,15 autovetture, numero da arrotondare a 3 al fine di garantire una copertura continuativa del servizio. Pertanto, **è necessario indicare espressamente nell'art. 4 del Regolamento che, nelle more di definire il fabbisogno di vetture attrezzate a seguito del monitoraggio del servizio, almeno 3 autovetture taxi devono essere idonee al trasporto di disabili incarrozzati¹**, quantità suscettibile di incremento a seguito delle risultanze della citata attività di monitoraggio. Inoltre, il comma 6, riporta la possibilità per il Comune di rilasciare licenze "aggiuntive" ai sensi dell'art. 3 del d.l. 104/2023, per fronteggiare situazioni straordinarie di incremento della domanda; tuttavia, la suddetta previsione legislativa consente tale facoltà ma con limiti di durata e comunque *«nelle more della ricognizione dei dati riguardanti la consistenza dei titoli abilitativi relativi agli autoservizi pubblici non di linea»* connessa con il RENT, il quale è oggi pienamente in vigore (tant'è che l'art. 6 dello schema di Regolamento lo menziona). Si ritiene, in ogni caso, che le carenze di offerta a carattere ricorrente concentrate in determinati periodi dell'anno (connesse alla stagionalità dei flussi turistici, come descritto nella Relazione di analisi) possano essere affrontate in maniera efficace mediante il rilascio tramite concorso pubblico di licenze stagionali aventi durata illimitata ma attivazione circoscritta a specifici periodi dell'anno. Conseguentemente, ferme restando le necessarie valutazioni che il Comune dovrà svolgere sull'adeguatezza dell'offerta rispetto alle ordinarie esigenze del servizio, **è opportuno integrare l'art. 4 del Regolamento prevedendo la possibilità di rilascio di licenze stagionali a carattere stabile, previa acquisizione del parere preventivo dell'Autorità.**

II.2 Organizzazione del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), numero 2, del d.l. 201/2011)

L'art. 8, comma 9, dello schema di Regolamento riporta un elenco di documenti da produrre in occasione

¹ Queste licenze andrebbero rilasciate quanto prima, stante la totale assenza di siffatte autovetture nell'attuale organico.

di una non chiara incombenza denominata “vidimazione/rinnovo quinquennale” della licenza. Per maggiore chiarezza espositiva, **è necessario specificare prioritariamente nell’art. 8, comma 9, del Regolamento cosa rappresenti e a quale esigenza risponda la “vidimazione/rinnovo quinquennale”, verificando altresì la coerenza tra tale periodicità e l’obbligo di autocertificazione annuale previsto al comma 10 e la verifica annuale da parte del competente Ufficio Comunale del permanere dei requisiti prevista al comma 8**, anche in considerazione delle esigenze di semplificazione amministrativa e riduzione degli oneri amministrativi a carico di cittadini e imprese.

L’art. 14, comma 2, dello schema di Regolamento prevede che il rilascio delle licenze taxi e autorizzazioni NCC avvenga tramite concorso pubblico per titoli ed esami; tuttavia, nel comma 3, dove si demanda al bando di concorso la specificazione di vari aspetti, non si indicano le materie di esame. **È necessario che l’elenco numerato dell’art. 14, comma 3, del Regolamento contenga un ulteriore punto per “le materie di esame e i criteri di valutazione delle prove concorsuali”,** che andranno definiti in modo coerente con i punti 93-95 delle Linee guida.

L’art. 14, comma 10, dello schema di Regolamento considera titolo preferenziale l’esperienza lavorativa come dipendente di un’impresa di NCC solo “nel caso di concorso per l’assegnazione di autorizzazioni N.C.C.”. Ciò non è conforme con l’art. 8, comma 4, della legge 21/1992, che riconosce come titolo preferenziale l’esperienza lavorativa almeno semestrale in qualità di sostituto alla guida o dipendente di un’impresa NCC, prescindendo dal fatto che il concorso riguardi il rilascio di licenze taxi oppure autorizzazioni NCC. Pertanto, **è necessario rettificare l’art. 14, comma 10, del Regolamento eliminando la frase dopo le parole “medesimo periodo”.**

L’art. 25 dello schema di Regolamento tratta dell’acquisizione delle corse; l’ultimo periodo del comma 2 consente agli operatori l’utilizzo di piattaforme digitali per l’intermediazione tra la domanda e l’offerta. Per completezza, **è necessario integrare l’art. 25 del Regolamento prevedendo il divieto di clausole di esclusiva di cui ai punti 45-46 delle Linee guida**, peraltro anche oggetto di pronunciamenti del Giudice amministrativo.

L’art. 29 dello schema di Regolamento, nel tentativo di disciplinare l’uso collettivo del taxi, introduce una serie di vincoli (turni prestabiliti, percorsi fissati dall’Amministrazione, limiti di attesa, display esterni supplementari, ecc.) che in sostanza vanificano l’obiettivo dell’art. 37, comma 2, lett. m), n. 2, del d.l. 201/2011 diretto a *«consentire ai titolari di licenza d’intesa con i comuni una maggiore libertà nell’organizzazione del servizio [...] per sviluppare nuovi servizi integrativi come il taxi ad uso collettivo»*. Il *taxi sharing* non è un servizio alternativo al taxi ordinario ma semplicemente una modalità operativa che si caratterizza per il trasporto contemporaneo di più persone usualmente secondo direttrici predefinite ma non vincolate a percorsi fissi. Nelle more di una più approfondita analisi sulle modalità di regolamentazione di tale modalità di esecuzione del servizio, **è opportuno eliminare interamente l’art. 29 del Regolamento oppure sostituirne il contenuto tenendo conto delle indicazioni contenute al punto 24 delle Linee guida e demandando alla Giunta comunale la caratterizzazione delle specifiche tariffe secondo le indicazioni dei punti 71-72 delle Linee guida.**

II.3 Struttura tariffaria (art. 37, comma 2, lett. m), numero 3, del d.l. 201/2011)

L’art. 32 dello schema di Regolamento non prevede che le tariffe debbano intendersi come importi massimi

e non come importi fissi (punto 50 delle Linee guida); dunque, **è opportuno aggiungere uno specifico comma all'art. 32 del Regolamento in cui si precisa che le tariffe stabilite per via amministrativa sono da intendersi come valori massimi, ossia che i prezzi del servizio ottenuti con tali tariffe sono liberamente suscettibili di riduzione** (a prescindere dalla previsione di riduzioni per particolari categorie di utenti, fasce orarie, ecc.).

L'art. 32, comma 3, dello schema di Regolamento demanda alla Giunta comunale la possibilità di introdurre tariffe predeterminate: a tal proposito si evidenzia che l'art. 37, comma 2, lett. m), n. 3, del d.l. 201/2011 assegna all'Autorità specifica competenza su questo aspetto, poiché le tariffe predeterminate definiscono un prezzo prestabilito, omnicomprensivo ed invariabile su appropriate relazioni, costituendo un elemento di maggior tutela per gli utenti. I punti da 65 a 70 delle Linee guida forniscono indicazioni sulle modalità di determinazione delle tariffe in esame, evidenziando anzitutto che esse devono risultare più vantaggiose per l'utente rispetto ai prezzi ottenibili tramite l'applicazione delle tariffe a consumo. Dunque, **è necessario integrare l'art. 32, comma 3, del Regolamento precisando che le tariffe predeterminate: (a) devono risultare più convenienti del prezzo calcolato a tassametro con le tariffe a consumo, (b) devono essere comprensive di tutti i supplementi, (c) vanno determinate con la metodologia indicata ai punti da 65 a 70 delle Linee guida.**

II.4 Qualità del servizio (art. 37, comma 2, lett. m), numero 4, del d.l. 201/2011)

L'art. 21 dello schema di Regolamento tratta delle caratteristiche che devono possedere le autovetture per il servizio taxi; **è opportuno introdurre nell'art. 21 del Regolamento la previsione di una soglia di vetustà massima dei veicoli da adibire al servizio taxi, eventualmente in funzione di più variabili (es.: anno immatricolazione, chilometraggio, alimentazione)².**

Inoltre, **è opportuno che l'art. 21 del Regolamento includa anche la presenza del sistema di climatizzazione tra le caratteristiche delle autovetture** (punto 80 delle Linee guida).

Nell'art. 33 dello schema di Regolamento non si accenna all'obbligo del tassista di rilasciare una ricevuta all'utente su richiesta, con il prezzo pagato ed il numero di identificazione del taxi. **È opportuno integrare l'art. 33 in tal senso.**

L'art. 35 dello schema di Regolamento menziona la Carta della Qualità del servizio associandola ai reclami. Si evidenzia che lo scopo della Carta della Qualità è quello di consentire anche al Comune di valutare la qualità del servizio reso agli utenti e di renderne noti gli esiti agli utenti stessi; a tal proposito, **è opportuno introdurre nel Regolamento un articolo per stabilire standard di qualità misurabili attraverso idonei indicatori, riguardanti sia i veicoli che i conducenti, e prevedere che nella Carta della Qualità del servizio taxi siano pubblicizzati i predetti standard e i livelli raggiunti dai relativi indicatori**, rilevati periodicamente dal Comune anche mediante indagini di *customer satisfaction* (punti 78-79 delle Linee guida).

Per quanto concerne la trasparenza delle informazioni, **è necessario introdurre uno specifico articolo nel Regolamento che preveda la pubblicazione, in un'apposita sezione dedicata ai taxi del sito internet istituzionale del Comune, di tutte le informazioni relative al settore, in particolare l'indicazione del**

² Dunque, non un numero valido per tutte le autovetture ma una formula che consenta di determinare l'età massima entro cui un'autovettura taxi può essere adibita al servizio, purché mantenuta in uno stato di perfetta efficienza.

numero di licenze assentite, il Regolamento, il Tariffario, le disposizioni sui turni, la Carta della qualità, i recapiti dell'Ufficio reclami (punti 41-42-57-83 delle Linee guida).

Il presente parere, reso nel senso sopra indicato, è pubblicato sul sito *web* istituzionale dell'Autorità ed è trasmesso al Comune di Castellammare di Stabia, con l'invito a dare seguito a quanto contenuto nello stesso.

Torino, 16 settembre 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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