



Repubblica Italiana

Città di Mazara del Vallo

“Casa Consortile della Legalità”

C.F.: 82001410818 - P.IVA: 00257580811

3° Settore – Servizi alla Città ed alle Imprese

- Area Urbanistica - Ufficio SUAP -

Sede: Palazzo dei Cavalieri di Malta in Via Carmine 1, 91026 Mazara del Vallo (TP)

Telefono: 0923 67111 - Pec: protocollo@pec.comune.mazaradelvallo.tp.it - www.comune.mazaradelvallo.tp.it

Carta del Servizio Taxi

Art. 1 – Definizione della Carta dei Servizi

La Carta del Servizio Taxi del Comune di Mazara del Vallo definisce standard di qualità, regole di funzionamento, diritti degli utenti e obblighi dei tassisti, con l'obiettivo di migliorare progressivamente il servizio. E' orientata a parametri di efficienza, accessibilità e progressivo miglioramento delle prestazioni.

Nei successivi articoli si fa riferimento, tra parentesi, agli articoli del “Regolamento Comunale per la Disciplina delle Attività di Autoservizio Pubblico non di linea (Taxi e Noleggio con Conducente – NCC)” approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 49 del 18 maggio 2026.

Art. 2 - Obblighi del servizio taxi

Il servizio taxi è svolto nel rispetto delle condizioni operative e dei doveri stabiliti dal regolamento comunale. In particolare, il conducente è tenuto a:

- Rispettare i turni di servizio e gli orari stabiliti dall'Amministrazione (Art. 27);
- Garantire la reperibilità durante il turno, rispondendo tempestivamente alle chiamate e sostando nei posteggi autorizzati (Art. 27, Art. 28 lett. n);
- Applicare le tariffe comunali fisse predeterminate o esclusivamente tramite tassametro omologato, senza accordi diretti sul prezzo (Art. 12);
- Esporre in vettura le tariffe vigenti e i recapiti per i reclami (Art. 28 lett. i);
- Utilizzare un POS funzionante e accettare pagamenti elettronici senza eccezioni (Art. 28 lett. p);
- Mantenere il veicolo in condizioni di efficienza e pulizia (Art. 26);
- Seguire il percorso più economico per l'utente (Art. 28 lett. a);
- Prestare assistenza ai passeggeri, con particolare attenzione alle persone fragili (Art. 28 lett. d);
- Consentire l'occupazione di tutti i posti per cui il veicolo è omologato (Art. 28 lett. b).

Art. 3 - Livelli minimi di qualità del servizio

Il servizio taxi deve garantire standard qualitativi misurabili, tra cui:

- Tempi di attesa adeguati, in relazione al contingente di licenze e all'organizzazione dei turni (Art. 4, Art. 27);
- Pulizia del veicolo, interna ed esterna, mantenuta in modo costante (Art. 26);
- Comportamento corretto e professionale del conducente, improntato a diligenza, cortesia, responsabilità e assistenza (Art. 28 lett. c–d);
- Efficienza del tassametro, regolarmente omologato e funzionante (Art. 25);
- Riconoscibilità del veicolo, conforme agli standard comunali (Art. 23).

Art. 4 - Standard di accessibilità

Il servizio taxi deve essere accessibile a tutti gli utenti, senza discriminazioni. In particolare:

- Il conducente deve prestare assistenza alle persone con disabilità, incluse le operazioni di salita/discesa e il trasporto di ausili senza sovrapprezzo (Art. 13);
- Il servizio deve essere prenotabile tramite posteggi, chiamata diretta, sistemi tecnologici, piattaforme digitali o reti radio/telefoniche (Art. 27);
- Le tariffe devono essere esposte in modo chiaro e visibile all'interno del veicolo (Art. 12, Art. 28 lett. i);
- Il veicolo deve essere riconoscibile e dotato di contrassegni ufficiali (Art. 23);
- Il servizio deve garantire accesso non discriminatorio e pari opportunità per tutti gli utenti (Art. 27).

Art. 5 - Impegno dell'Amministrazione

L'Amministrazione del Comune di Mazara del Vallo si impegna a:

- Garantire un numero di taxi adeguato al fabbisogno del territorio (Art. 4, Art. 21);
- Vigilare sul rispetto delle norme da parte degli operatori (Art. 46–47);
- Rendere disponibile al pubblico il regolamento, la Carta dei Servizi, le tariffe e i recapiti per i reclami (Art. 55–56);
- Attivare canali per la raccolta di feedback, reclami e segnalazioni (Art. 55–56);
- Monitorare costantemente il servizio per valutarne qualità percepita, efficienza, accessibilità, rispetto degli obblighi e soddisfazione del fabbisogno (Art. 55);
- Migliorare il servizio sulla base dei risultati del monitoraggio e delle esigenze emergenti (Art. 55);
- Promuovere incontri con associazioni di categoria e dei consumatori per aggiornare gli standard di qualità (Art. 55).

Art. 6 - Diritti dell'utente

L'utente del servizio taxi ha diritto a:

- Ricevere informazioni chiare sulle tariffe, supplementi e condizioni del servizio (Art. 12, Art. 28 lett. i);
- Ottenere ricevuta del pagamento, anche elettronico (Art. 28 lett. p – normativa fiscale);
- Presentare reclami tramite i recapiti esposti in vettura e sul sito comunale (Art. 56);
- Viaggiare in condizioni di sicurezza, con veicolo efficiente e conducente idoneo (Art. 25–26 –28);
- Essere trasportato verso qualsiasi destinazione raggiungibile, salvo casi di pericolo o inagibilità (Art. 24, Art. 28 lett. d);
- Non subire discriminazioni e ricevere assistenza adeguata in caso di disabilità (Art. 13);
- Conoscere il percorso più economico e ricevere spiegazioni su eventuali deviazioni (Art. 28 lett. a).
- Aver accesso a tutti i posti disponibili per cui il veicolo è omologato (Art. 28 lett. b).

Art. 7 – Riferimenti normativi e disposizioni finali

Per tutto quanto non previsto nel presente documento, si fa riferimento:

- Al Regolamento Comunale per la Disciplina delle Attività di Autoservizio Pubblico non di linea (Taxi e NCC) approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 49 del 18 maggio 2026;
- Alla Delibera di Giunta più recente sull'aggiornamento delle tariffe e sulla zonizzazione urbana ed extraurbana;
- Alla normativa nazionale e regionale vigente, incluse la Legge 21/1992, la normativa regionale siciliana e il Codice della Strada;
- Alle disposizioni finali del regolamento comunale (Art. 57).