

**PS12669 - TAXI NAPOLI 8888 - PROBLEMATICHE VARIE**

*Allegato al provvedimento n. 31237*

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI  
DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8  
COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL PRESENTE  
REGOLAMENTO**

***1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista***

Procedimento PS12669 notificato in data 8 novembre 2023.

***2) Professionista che presenta gli impegni***

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA: Taxi Napoli s.r.l.

SEDE LEGALE: Calata San Marco 13, Napoli

***3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento***

Nella Comunicazione di avvio del procedimento viene contestata l'omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti i. all'obbligo dell'utilizzo del POS prevedendone al contempo il monitoraggio ii. all'obbligo dell'uso del tassmetro prevedendone al contempo il monitoraggio iii. all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio sia con riferimento ai turni conformemente alla normativa nazionale e locale vigente sia, in particolare, con riferimento all'accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente ad idonea attività di monitoraggio iv. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi tramite, ad esempio, indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

***4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento***

a) La Società si impegna a rendere più visibili ed accessibili i già presenti canali per presentare reclami.

In particolare:

- nel messaggio preregistrato che si attiva in sede di chiamata da parte dell'utente verranno inserite informazioni circa le modalità di presentazione dei reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 60 giorni;

- sarà assicurata una maggiore e migliore visibilità sul sito internet della Società alla sezione dedicata ai reclami. Tempi di implementazione di tale misura: 30 giorni;
  - sarà inserita nell'app della Società anche la possibilità, per l'utente, di lasciare valutazioni sulla qualità del servizio, lo stato della vettura e sul tassista. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni;
  - saranno distribuiti ai tassisti, affinché siano visibili e a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta, biglietti contenenti i contatti (*web, mobile internet e telefonici*) per effettuare reclami alla Società. Tempi di implementazione di tale misura: 90 giorni.
- b) La Società si impegna a adottare periodicamente (con cadenza trimestrale) comunicazioni interne (sia in forma cartacea presso la sede della Società sia attraverso comunicazioni trasmesse su *whatsapp*) che richi amino il tassista al rispetto delle norme, come, ad esempio, l'accettazione dei pagamenti elettronici, il corretto utilizzo del tassmetro, il rispetto dei turni, nonché informare gli utenti della possibilità di effettuare reclami e consegnare il biglietto informativo di cui all'impegno a). Tempi di implementazione di tale impegno: 30 giorni.
- c) La Società si impegna a comunicare ai competenti Uffici del Comune di Napoli situazioni anomale di disattivazione diffusa e concomitante dell'*app driver* da parte dei tassisti, tali da ridurre sensibilmente la capacità di rispondere alle richieste dell'utenza. Va precisato che tali dati sono una elaborazione effettuata dal personale della Società e non un dato prodotto da *software*.
- d) Infine, la Società si impegna a comunicare, su base semestrale, ai competenti Uffici del Comune di Napoli una relazione che sintetizzi numero e tipologia dei reclami ricevuti dall'utenza nel semestre di riferimento.

**5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria**

Si ritiene che gli Impegni presentati rispondano alle esigenze di rafforzare la tutela degli utenti del servizio, da un lato, e potenziare, attraverso un maggior flusso informativo privilegiato con gli Uffici comunali competenti, gli interventi di controllo dell'Amministrazione locale, dall'altro.

Tutti gli Impegni presentati perseguono, in ultima istanza, la finalità di migliorare la qualità del servizio e ridurre i possibili disservizi e appaiono idonee a superare le preoccupazioni evidenziate da Codesta Autorità nella Comunicazione di avvio del procedimento.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità accolga gli Impegni presentati da Taxi Napoli e chiuda il procedimento senza accertare alcuna violazione.

***6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni***

No.