

Parere all’Autorità garante della concorrenza e del mercato in tema di pratiche commerciali scorrette, reso dall’Autorità di regolazione dei trasporti ai sensi dell’articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

L’Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta dell’8 maggio 2024

premessi che:

- l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (“**AGCM**”) ha trasmesso all’Autorità di regolazione dei trasporti (“**Autorità**”), con nota del 9 aprile 2024 (prot. ART 37387/2024), una richiesta di parere ai sensi e per gli effetti dell’articolo 27, comma 1-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“**Codice del Consumo**”), a seguito dell’avvio di un procedimento nei confronti di **Radiotaxi 35.70 Soc. Coop.**, ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché dell’articolo 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*”, adottato dall’AGCM con delibera del 1° aprile 2015 (Riferimento PS/12670);
- il procedimento è stato avviato sulla base delle informazioni acquisite dall’AGCM a seguito di una richiesta di informazioni indirizzata al professionista;
- in particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento, inviata in data 8 novembre 2023, l’AGCM ipotizza la violazione dell’articolo 20 del Codice del Consumo relativamente ad alcune condotte che “*potrebbero avere consentito, (...), l’adozione non episodica di condotte suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alle caratteristiche del servizio di taxi*”;
- più specificamente, le condotte del professionista su cui si è incentrata l’istruttoria dell’AGCM, descritte nella comunicazione di avvio, riguardano, “*l’omessa previsione, da parte dello stesso, di espresse disposizioni che richiamino i tassisti: i. 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, ii. 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.*”;
- nel corso del procedimento - con comunicazione pervenuta all’AGCM il 22 gennaio 2024 e integrata dapprima il 30 gennaio 2024 e poi il 21 marzo 2024 - il professionista ha presentato impegni che consistono, nello specifico, in un duplice ordine di misure, volte a:
 - A. “*a rafforzare ulteriormente l’informativa sulla sussistenza di obblighi di servizio (quali anzitutto, il rispetto della turnazione, l’obbligo di accettazione e di limitazione di rifiuto delle*

chiamate, l'obbligo di possedere il Pos, e di utilizzo del tassametro) e alle relative sanzioni in caso di loro inosservanza”;

B. “garantire all’utenza la possibilità di presentare agevolmente e con adeguata tempestività le segnalazioni su eventuali disservizi”;

ritiene di svolgere le seguenti considerazioni.

I. Profili giuridici

Con il rilascio del richiesto parere, l’Autorità intende:

- a) individuare e illustrare la specifica normativa di settore, applicabile alla fattispecie in questione, nonché fornire connessi elementi di contesto volti alla valutazione dello standard di diligenza professionale;
- b) svolgere alcune considerazioni circa le pratiche commerciali poste in essere dal professionista, nonché sugli impegni presentati dal professionista.

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.

Con il 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’articolo 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 [...]».

Successivamente il legislatore è nuovamente intervenuto nel settore. In particolare, l’articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: 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 (articolo 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)).

Ulteriori misure «per far fronte alle carenze del sistema di trasporto taxi su gomma» sono previste dall'art. 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 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».

Con nota del 16 luglio 2020, indirizzata ad ANCI e alla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, 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, 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 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, nell’esercizio dei poteri di cui al citato articolo 37, comma 2, lettera m) del d.l. 201/2011, 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.

II. Osservazioni dell’Autorità

1. Le Linee guida dell’Autorità

Con riferimento al procedimento avviato dall'AGCM si ritiene utile richiamare le Linee guida adottate dall'Autorità con la menzionata delibera n. 46/2022.

Infatti, come anticipato, dette Linee guida illustrano un approccio metodologico attraverso il quale i soggetti competenti, nell'ambito delle proprie attività pianificatorie e programmatiche, possono effettuare una valutazione dell'adeguatezza dell'offerta del servizio taxi alle esigenze di mobilità della popolazione, tenendo conto di tutti gli aspetti del servizio che attengono al contingente, alla sua organizzazione, alle tariffe, alla qualità e ai sistemi di intermediazione.

Tra l'altro, proprio la definizione di tale metodologia - e la relativa applicazione da parte dei soggetti competenti - assume rilievo nell'ambito delle attività istruttorie che l'Autorità conduce ai fini dell'espressione del parere sull'adeguamento del servizio taxi da parte di Regioni e Comuni.

In particolare, per quanto di interesse in questa sede, si evidenzia che, nel processo metodologico individuato nelle Linee guida, un'importanza peculiare è attribuita al monitoraggio dei dati reali e potenziali di domanda e offerta, al cui fine sono forniti suggerimenti ed indirizzi in merito alla tipologia di dati e informazioni da reperire dai vari detentori in quanto utili ai soggetti competenti ai fini programmatici.

La prima parte delle Linee guida ha come oggetto la metodologia da utilizzare per valutare l'adeguatezza del contingente del servizio taxi.

La seconda parte riguarda gli aspetti correlati all'organizzazione del servizio taxi nonché le modalità di monitoraggio del servizio stesso (oltre che lo specifico tema delle clausole di esclusiva imposte dalle cooperative che gestiscono i radio-taxi).

La terza parte è dedicata al tema delle tariffe, con particolare riferimento all'individuazione delle stesse, da effettuare sulla base di specifici principi, e del relativo aggiornamento, tenendo conto di criteri di semplificazione e trasparenza che migliorino la fruibilità dei servizi taxi per l'utenza.

Nella quarta parte sono disciplinati gli aspetti relativi alla qualità del servizio, con l'individuazione di indicatori e standard di qualità da inserire nel Regolamento e nella Carta della qualità, il sistema di monitoraggio della qualità e le indagini per la relativa rilevazione.

La quinta parte individua i dati che i soggetti competenti devono rilevare nell'ambito del monitoraggio al fine di poter correttamente valutare l'adeguatezza del servizio taxi e definire, di conseguenza, le misure da adottare per rendere il servizio più efficiente, efficace e adatto a rispondere alle esigenze di mobilità rilevate.

Infine, la sesta parte riguarda le indagini periodiche effettuate dall'Autorità. Al riguardo si ribadisce che in base alla più volte citata norma istitutiva (articolo 37, comma 2, lett. m), d.l. 201/2011), l'Autorità, in materia di servizio taxi, è titolare di una funzione di monitoraggio e verifica della corrispondenza dei livelli di offerta del servizio taxi alle esigenze dei diversi contesti urbani; ebbene, proprio nell'espletamento di tale competenza, l'Autorità effettua periodici monitoraggi del servizio, i cui esiti sono pubblicati nei Rapporti annuali sulla propria attività presentati al Parlamento, unitamente ad analisi di *benchmark* internazionali, nonché sul sito dell'Autorità. Peraltro, i risultati dei monitoraggi in parola rappresentano un indispensabile strumento, da un lato, per i soggetti competenti ai fini dell'adeguamento del servizio taxi nei diversi aspetti (contingente, organizzazione, tariffe e qualità) sulla base di analisi confronto, dall'altro, per la stessa Autorità, ai fini dell'espressione del parere sull'adeguamento del servizio taxi da parte di Regioni e Comuni.

2. Le condotte contestate

Specificamente, con riferimento alle singole condotte descritte dall'AGCM nel provvedimento di avvio del procedimento, si rappresenta quanto segue.

i) Sull'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.

In relazione a tale profilo, *in primis*, si evidenzia che le Linee guida in materia di "Definizione del contingente e monitoraggio della domanda e offerta del servizio" prevedono (punto 2) che la metodologia finalizzata alla determinazione del fabbisogno di taxi da parte degli Enti competenti si fondi, tra l'altro, sull'"II) Analisi dell'offerta del servizio taxi e di altri servizi di trasporto di persone di linea e non di linea e commisurazione della offerta di taxi alla domanda". In particolare, al fine di una efficiente gestione del servizio il punto 20 prevede che sia prevista quantomeno l'attivazione di una "(...) ii. rimodulazione dei turni, turnazioni integrative in aggiunta a quelle ordinarie, con l'utilizzo di sostituti alla guida".

Anche nella parte dedicata all'organizzazione del servizio, le Linee guida evidenziano come sia di primaria importanza che, al fine di determinare un numero di licenze adeguato a soddisfare la domanda di mobilità dell'utenza, si valutino anche le caratteristiche dell'organizzazione del servizio, "considerando in particolare la disciplina della turnazione ordinaria ed integrativa" (punto 36).

In tale contesto assume fondamentale importanza il monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e offerta) (punto 32). Tra le variabili che le Linee guida prendono in considerazione ai fini del monitoraggio "anche per verificare l'effettivo rispetto dei turni dichiarati" (punto 38), il punto 99 contempla, in particolare:

- numero di chiamate/ricieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transit" o allo stallo);*
- numero di chiamate/ricieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio (tramite chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app) inevase (respinte per indisponibilità taxi) suddivise per cause (laddove pertinente)".*

Ai fini della verifica i dati sopra citati possono essere aggregati in base ai turni di servizio (punto 100 sub ii.).

ii) Sulla 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.

Al riguardo, la Linea guida su "Individuazione delle tariffe. Principi", al punto 55, dispone che "Il tariffario riporta il logo dell'ente competente, il numero e la data dell'atto di approvazione delle tariffe e, in particolare, i recapiti dell'Ufficio al quale inoltrare suggerimenti e/o reclami (telefono, e-mail, modalità telematiche)".

Inoltre, nell'ambito degli "Indicatori e standard di qualità nel Regolamento e nella Carta della qualità", le informazioni sui "Contatti per informazioni e reclami (telefono, email, sito internet)" e sulla "Presenza modulo reclami" sono annoverate tra quelle "minime" da rendere all'utenza prima del viaggio, anche tramite il "Sito internet della cooperativa/consorzio e/o del tassista".

Peraltro, i "Contatti per informazioni e reclami (telefono, email, sito internet)" costituiscono pure informazioni minime da rendere all'utente durante il viaggio a bordo veicolo.

La Linea guida su *“Carta della qualità e altri strumenti digitali di pubblicizzazione delle condizioni di erogazione del servizio”* si occupa nuovamente di reclami, prevedendo che *“Ai fini della tutela del principio della trasparenza delle tariffe, sono evidenziate nella Carta di qualità, e in altri strumenti digitali, tutti gli obblighi in capo al tassista, i riferimenti e le modalità per presentare reclamo [...]”* (punto 82), con la precisazione che *“La Carta della qualità è opportunamente pubblicizzata sul sito web del SC e nell’ambito di altri strumenti di comunicazione anche digitali con l’utenza”* (punto 83).

I reclami sono presi in considerazione pure dalla Linea guida su *“Monitoraggio e indagini sulla qualità del servizio”*. Ivi, è posta particolare enfasi sul ruolo degli intermediari del servizio: *“L’attività di monitoraggio può avvalersi, altresì, delle informazioni e dei dati raccolti dagli organismi che gestiscono l’intermediazione tra domanda e offerta di servizio taxi anche a mezzo di piattaforme tecnologiche, come da punto 32 “Monitoraggio periodico e sistematico del servizio erogato (domanda e di offerta)”. Gli esiti dell’attività di verifica sulla qualità percepita dagli utenti (effettuata tramite ispezioni/indagini/esame dei reclami) vengono collegati al sistema sanzionatorio vigente definito dall’Ente e declinati opportunamente nel Regolamento”* (punto 88).

Infine, la Linea guida sui *“Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente”* individua i reclami tra i dati da sottoporre a monitoraggio da parte di quest’ultimo, ai fini della determinazione e verifica dell’adeguatezza dei contingenti, della verifica del rispetto dei turni, dell’adeguata organizzazione del servizio, della definizione della struttura e dei livelli tariffari e della determinazione dei livelli di qualità (punto 99).

3. Gli impegni presentati dal professionista

Con specifico riferimento agli impegni presentati dal professionista, essi si articolano, nel dettaglio, come segue.

1. *“i. Gli impegni in relazione all’asserita omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti all’obbligo di rispettare la disciplina relativa all’erogazione del servizio”*

In particolare, il professionista si impegna:

“a adottare una delibera del Consiglio di Amministrazione in cui verranno ribaditi i numerosi obblighi di carattere pubblicistico che gravano sui singoli tassisti e le conseguenti sanzioni disciplinari in caso di inosservanza. Più in particolare, la delibera presenterà una formulazione dal seguente tenore:

“Si ricorda a tutti i soci della Cooperativa:

- il rispetto dell’obbligo del sistema di turnazione, stabilito dall’amministrazione comunale e deliberato con Ordinanza del Sindaco; l’inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare;*
- che, conformemente alla legge quadro del 1992 e successive modifiche, il servizio taxi è un servizio pubblico che prevede l’obbligo di accettazione delle richieste taxi da parte dell’utenza, in maniera indifferenziata, e che la violazione di tali obblighi è punita con sanzioni pecuniarie e disciplinari;*
- il rispetto dell’obbligo di dotarsi di un sistema POS (Point of Sale) funzionante, nonché il rispetto dell’obbligo di accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate; l’inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare. Al riguardo, si ricorda che la Cooperativa mette a disposizione di tutti i soci un servizio accessibile h 24 (mediante accesso al laboratorio tecnico della Cooperativa) che consente a tutti i soci di sostituire il proprio apparecchio POS laddove quest’ultimo presentasse problemi di malfunzionamento tecnico;*

- il rispetto dell'obbligo di effettivo e corretto utilizzo del tassametro omologato; l'inosservanza di tale obbligo rappresenta un illecito disciplinare".

26. A tale delibera verrà data ampia divulgazione a tutti i soci, mediante la sua pubblicazione sul sito <https://www.3570.it/> e sulla bacheca della Cooperativa, nonché mediante trasmissione ai singoli soci. L'informativa contenuta nella delibera del Consiglio di Amministrazione verrà aggiornata con nuove apposite informative, adottate anch'esse mediante delibere del Consiglio di Amministrazione, ogniqualvolta verranno introdotte, sia a livello nazionale che a livello locale, novità legislative di particolare impatto sui comportamenti dei tassisti nei confronti dell'utenza.

27. Si precisa che le misure ora illustrate potranno essere implementate tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità".

Al riguardo si osserva che l'impegno nel richiamare gli obblighi previsti in materia in capo agli esercenti il servizio taxi si pone in linea con quanto disposto nei citati punti delle Linee guida.

Peraltro, sul punto si osserva che i principi evincibili dalle pertinenti Linee guida valorizzano la necessità di prevedere un obbligo di trasmissione dei dati anche in capo alle organizzazioni associative dei tassisti nonché alle piattaforme tecnologiche.

2. "ii. Gli impegni in relazione all'asserita omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, par. 5 sub ii. della Comunicazione di Avvio".

In proposito, *"Radiotaxi 3570 si impegna a modificare il proprio sito web <https://www.3570.it/> e sul sito <https://www.ittaxi.it/>, introducendo nel menu disponibile nella homepage una sezione dedicata alla presentazione dei reclami. Tale sezione presenterà caratteristiche di agevole fruibilità e consentirà all'utente di fornire le informazioni essenziali del disservizio subito che verranno inoltrate in automatico all'Ufficio disciplina", per i successivi ed eventuali provvedimenti di propria competenza.*

32. Analogo intervento di semplificazione e di immediatezza degli strumenti di reclamo/segnalazione verrà effettuato nell'app ItTaxi. L'attuale sezione denominata "lascia un feedback" verrà sostituita con la dicitura "feedback/reclami". In questo modo, l'utente che fa uso dell'app avrà immediata percezione, al momento dell'utilizzo del servizio, della possibilità di effettuare un reclamo contestualmente al disservizio subito.

33. Al riguardo, si richiama che le segnalazioni e i reclami ricevuti sia tramite il sito web sia tramite l'app, sono inoltrate e gestite direttamente dall'Ufficio disciplina della Cooperativa.

34. Si precisa, infine, che la misura ora illustrata potrà essere implementata tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

35. La Cooperativa Radiotaxi 3570 conferma, inoltre, il proprio impegno a partecipare stabilmente alle riunioni convocate dalla Commissione Consultiva, istituita presso il Comune di Roma, ai sensi dell'art. 34 della Deliberazione n. 51/2021, per discutere, inter alia, di disservizi e questioni disciplinari eventualmente registrati sul mercato".

In merito a tale impegno, si ritiene che le misure ivi proposte siano coerenti con le Linee guida. Peraltro, le stesse potrebbero astrattamente rappresentare un *quid pluris* rispetto a quanto deriverebbe dalla applicazione delle indicazioni di cui alla Linee guida stesse dal momento che il professionista si impegna a predisporre un autonomo sistema di gestione dei reclami.

In considerazione di quanto sopra rappresentato, appare necessario che la società trasmetta all'ente competente i reclami ad essa pervenuti, affinché possano essere valutate eventuali condotte rilevanti ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste dal Regolamento del servizio.

3. Avuto riguardo infine ad alcuni profili, emersi nel corso dell'istruttoria e non oggetto di formale contestazione da parte di AGCM, relativi *“alla chiarezza della portata dei servizi di prenotazione offerti dalla Cooperativa”*, il professionista precisa *“il contenuto e la portata di tale servizio che, come già rappresentato nel corso dell'audizione con gli Uffici, è circoscritto alla “prenotazione della presa in carico di chiamata” del taxi, e non alla prenotazione del servizio taxi. In sostanza, la “prenotazione della presa in carico di chiamata” consente all'utente di attivare automaticamente il lancio del sistema di dispatching in anticipo (15/10 minuti) rispetto all'orario di pick up indicato nella prenotazione, senza che l'utente debba chiamare il call center o interagire ex novo con l'applicazione”*.

Sul punto, il professionista *“si impegna ad apportare interventi di chiarimento sulla portata del servizio di prenotazione nei propri canali di interazione con l'utenza, e segnatamente introducendo i chiarimenti d'anziché richiamati nella sezione dedicata alle prenotazioni sul proprio sito web, sull'app ItTaxi e nelle comunicazioni che verranno fornite dal call center”*.

In proposito, si rappresenta che tale impegno sembra essere aderente a quanto previsto dalle Linee guida (punti 89 e ss.) laddove queste ultime, in tema di servizi di intermediazione tra domanda e offerta del servizio mediante piattaforme tecnologiche, rilevano come *“89. (...) i nuovi sistemi di connettività assumono rilevanza anche rispetto alla qualità del servizio in quanto strumenti idonei a semplificare l'incontro tra domanda e offerta del servizio e a ottimizzare l'acquisizione della chiamata (...)”*.

90. I nuovi sistemi di connettività consentono al consumatore, mediante l'utilizzo di un dispositivo mobile (smartphone o tablet), di accedere agevolmente alle nuove modalità di offerta dei servizi di chiamata, prenotazione e pagamento e, oltre ad aumentare la trasparenza grazie alla comunicazione preventiva della tariffa applicabile, permettono di valutare il servizio reso, tramite feedback.

91. Inoltre, tali sistemi di connettività hanno un impatto positivo sia per la qualità del servizio offerto agli utenti, sia per le attività degli stessi operatori, in quanto migliorano la distribuzione del servizio sul territorio e riducono i tempi di attesa del passeggero, che disporrà di più strumenti per raggiungere l'intera offerta del servizio.

92. La raccolta dei dati favorita dall'impiego delle nuove tecnologie consente inoltre ai SC di effettuare analisi finalizzate al monitoraggio del servizio ai fini del miglioramento qualitativo dello stesso, di cui al precedente paragrafo”.

Il presente parere è trasmesso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato e pubblicato, successivamente alla conclusione del procedimento dell'AGCM, sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 8 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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