

Parere n. 24/2024

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

premesso che:

- l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (“**AGCM**”) ha trasmesso all'Autorità di regolazione dei trasporti (“**Autorità**”), con nota dell'8 aprile 2024 (prot. ART 37125/2024), 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 **Taxi Napoli S.r.l.** 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/12669);
- il procedimento è stato avviato sulla base delle informazioni acquisite dall'AGCM a seguito di una richiesta di informazioni indirizzata allo stesso 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 alcuni elementi che parrebbero “*indicare l'esistenza di una problematica nell'erogazione del servizio di trasporto taxi imputabile anche all'omessa predisposizione, all'interno della Società, di un sistema composto da regole e misure di monitoraggio rivolte alla condotta dei tassisti in grado di assicurare il corretto ed adeguato svolgimento del servizio da parte di questi*”;
- 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 dell'utilizzo del POS prevedendone al contempo il monitoraggio*
 - ii. *all'obbligo dell'uso del tassametro 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*”;

- nel corso del procedimento - con comunicazione pervenuta all'AGCM il 22 gennaio 2024 e integrata il 21 febbraio 2024 - il professionista ha presentato impegni che consistono, nello specifico, in quattro ordini di misure, asseritamente volte a:

“[...] 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. [...] migliorare la qualità del servizio e ridurre i possibili disservizi e appaiono idonee a superare le preoccupazioni evidenziate [...] nella Comunicazione di avvio del procedimento”;

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.

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 inherente 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 intermediate 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 di 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 dell'utilizzo del POS e relativo monitoraggio.

In relazione a tale profilo rileva, anzitutto, la Linea guida in materia di *"Individuazione delle tariffe. Principi"*, la quale, al punto 59, prevede espressamente che *"[...] Deve sempre essere prevista la possibilità del pagamento della corsa tramite POS"*.

Sul punto, assume inoltre particolare importanza la Linea guida recante *"Indicatori e standard di qualità nel Regolamento e nella Carta della qualità"*, che, al punto 80, ricomprende esplicitamente, tra gli *"indicatori in grado di rappresentare adeguatamente i fattori di qualità dal punto di vista dell'utente"*, quello relativo alla *"Dotazione canali di pagamento (adeguata dotazione di canali di pagamento)"*, tra cui è menzionato, per l'appunto, il POS.

Analogamente, la Linea guida relativa al *"Monitoraggio e indagini sulla qualità del servizio"*, al punto 87, contiene un elenco degli *"aspetti più rilevanti per valutare la qualità del servizio reso e che potrebbero essere inseriti nei questionari da sottoporre all'utenza"*, nel quale è specificamente menzionato quello relativo alla *"disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico* (tra cui il POS).

Ancora, la Linea guida dedicata ai *"Dati da sottoporre al Monitoraggio del Soggetto competente"*, al punto 99 prevede che tra *"Le variabili/I dati da sottoporre a monitoraggio [...] 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"*, in punto di *"Offerta di servizio taxi"*, rilevi quella inherente al *"numero di vetture del parco veicolare equipaggiate con adeguati canali di pagamento* (tra cui il POS).

ii) Sull'obbligo dell'uso del tassametro e relativo monitoraggio.

In proposito, assume rilievo, ancora una volta, la Linea guida in materia di *"Individuazione delle tariffe. Principi"*, ove, al già citato punto 59, prevede, in linea generale, che *"Durante la corsa, il tassametro, installato a bordo delle autovetture in posizione ben visibile all'utente, deve consentire a quest'ultimo la visualizzazione del prezzo della corsa [...]"*.

La medesima previsione è ribadita anche con specifico riguardo alle *"tariffe predeterminate"*: il punto 65 dispone infatti che *"[...] Nel caso di tariffe massime garantite, il tassametro dovrà essere sempre attivato all'inizio della corsa, e l'importo applicabile sarà il minore tra quello derivante dal tassametro e la tariffa massima"*.

Particolare importanza riveste poi la previsione di cui alla Linea guida relativa ai *"Controlli sull'applicazione delle tariffe"*, che, al punto 73, stabilisce che *"Il sistema di monitoraggio adottato dal SC (cfr. Parte I, punti 32-33) si estende anche ai controlli sulla corretta applicazione del sistema tariffario vigente, sul regolare funzionamento del tassametro, anche rispetto al momento di sua accensione/attivazione o selezione della tariffa applicabile, e circa l'adeguata esposizione del tariffario a bordo, da parte dei tassisti, fermo restando*

che l'utilizzo di piattaforme digitali consente al SC di acquisire tutti i dati connessi alle stesse, incluse quelli per l'applicazione di tariffe, la prenotazione e il pagamento delle corse. [...]".

Pure sul tema in esame, assume poi rilevanza quanto indicato nella citata Linea guida sugli *"Indicatori e standard di qualità nel Regolamento e nella Carta della qualità"*, laddove si prevede che le *"condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti nella fase durante il viaggio"* siano garantite attraverso la presenza a bordo veicolo di una serie di elementi, tra cui quello relativo alla presenza del tassametro (cfr. punto 80, tabella 2).

Infine, anche la Linea guida su *"Monitoraggio e indagini sulla qualità del servizio"*, al punto 87, ricomprende la *"presenza ed effettiva attivazione del tassametro"* tra gli aspetti più rilevanti per valutare la qualità del servizio reso e che potrebbero essere inseriti nei questionari da sottoporre all'utenza.

iii) 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/richieste ricevute dagli utenti per la fruizione del servizio differenziate per modalità di prenotazione (chiamata telefonica a centrale radiotaxi/numero unico, app, "in transito" o allo stallo);*
- *numero di chiamate/richieste 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.).

iv) 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.

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”.

Al riguardo si ritiene che le misure proposte siano coerenti con le Linee guida. Peraltro, l'impegno in esame, laddove sottende la possibilità per gli utenti del servizio (confermata nell'ambito dell'impegno formulato *sub lettera d)* di effettuare reclami direttamente alla Società, potrebbe astrattamente rappresentare un miglioramento rispetto a quanto deriverebbe dall'applicazione delle indicazioni di cui alle Linee guida.

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.

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 richiamino il tassista al rispetto delle norme, come, ad esempio, l'accettazione dei pagamenti elettronici, il corretto utilizzo del tassametro, 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”.

In merito a tale impegno, si osserva che lo stesso, nel richiamare gli obblighi previsti in materia in capo agli esercenti il servizio taxi, si pone in linea con quanto disposto nei menzionati punti delle Linee guida.

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”.

Gli impegni formulati *sub c)* e *d)* possono essere esaminati congiuntamente. In proposito si segnala che nella fattispecie, oltre alle Linee guida sopra citate, assume altresì specifico rilievo, da ultimo, il recente parere n. 10/2024 del 7 marzo 2024 rilasciato dall'Autorità al Comune di Napoli in materia di adeguamento tariffario del servizio taxi¹.

Ivi è stato evidenziato, tra l'altro, che “(...) allo scopo di poter valutare la rispondenza dell'offerta di servizio alle effettive esigenze di mobilità nel territorio di competenza, nonché l'adeguatezza del sistema tariffario adottato, requisito ineludibile per un servizio pubblico, è necessario che il Comune attivi un sistema di monitoraggio sistematico dei dati di domanda e di offerta del servizio taxi (punti 32-33 delle Linee guida). Al riguardo, in occasione del futuro aggiornamento del Regolamento, dovranno essere introdotti specifici obblighi di trasmissione periodica dei dati del servizio in capo ai tassisti, alle organizzazioni associative degli stessi, nonché alle piattaforme tecnologiche o qualunque altro soggetto che li detenga” (paragrafo 2.2).

Ciò precisato, gli impegni proposti dal professionista risultano coerenti con le indicazioni contenute nelle pertinenti Linee guida e ribadite nel parere sopracitato, laddove è valorizzata la necessità di prevedere un

¹ <https://www.autorita-trasporti.it/pareri/parere-n-10-2024/>

obbligo di trasmissione dei dati anche in capo alle organizzazioni associative dei tassisti nonché alle piattaforme tecnologiche.

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)