

PS12672 - TAXI MILANO 028585 - PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31240

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 maggio 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "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" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione dell'8 novembre 2023, con cui è stato avviato il procedimento PS12672 nei confronti di Autoradiotassi Società Cooperativa;

VISTA la propria delibera del 19 marzo 2024, con la quale è stata disposta, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie legate alla valutazione degli impegni presentati dal professionista, nonché all'espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 27 dicembre 2023, integrata il 19 gennaio, il 26 febbraio e l'8 marzo 2024, con la quale il professionista ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento

I. LA PARTE

1. Autoradiotassi Società Cooperativa (nel prosieguo, anche Autoradiotassi), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo.

La società gestisce il sistema di richieste del servizio di trasporto urbano non di linea (servizio taxi) nella città di Milano in favore di oltre 900 tassisti aderenti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento ha ad oggetto l'omessa adozione, da parte del professionista, di misure volte ad assicurare una corretta prestazione del servizio taxi, in violazione del canone di diligenza professionale previsto dall'articolo 20 del Codice del consumo.

In particolare, al professionista è stata contestata la mancata previsione di puntuali disposizioni volte a richiamare i principali obblighi gravanti sui tassisti (con riferimento all'utilizzo del POS e del tassametro, al rispetto della disciplina relativa ai turni, all'accettazione delle chiamate e alle limitazioni dei rifiuti), nonché la mancata previsione di un'adeguata attività di monitoraggio sul rispetto dei predetti obblighi e l'inadeguata pubblicizzazione dei canali di reclamo, su eventuali disservizi, a disposizione dell'utenza.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III. 1 L'iter del procedimento

3. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 8 novembre 2023 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12672¹.

4. In data 5 e 20 dicembre 2023² Autoradiotassi ha depositato scritti difensivi; inoltre, il 27 dicembre 2023³ ha presentato una proposta di impegni, integrata il 19 gennaio⁴, il 26 febbraio⁵, e l'8 marzo 2024⁶, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

5. In data 27 marzo 2024, è stata comunicata alla Parte, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria⁷.

¹ [Doc. n. 8 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

² [Doc. nn. 13 e 14 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 15 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 17 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. n. 19 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 20 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁷ [Doc. n. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

6. Il 9 aprile 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione dei trasporti, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 *bis*, del Codice del consumo⁸, pervenuto il successivo 9 maggio 2024⁹.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

III.2.1 Gli elementi acquisiti

7. Il professionista ha affermato di prestare il servizio consistente nell'interconnessione tra la domanda di trasporto dell'utenza e l'offerta dei tassisti aderenti alla flotta e che, secondo la disciplina vigente, agli Enti Locali e all'Autorità di Regolazione dei trasporti è demandato il monitoraggio sull'adempimento degli obblighi normativi e sulla rispondenza dei livelli dell'offerta, delle tariffe e della qualità del servizio taxi alle esigenze dell'utenza nei diversi contesti urbani.

III.2.2 Gli impegni del professionista

8. Come rappresentato nella proposta presentata il 27 dicembre 2023, integrata in data 19 gennaio, 26 febbraio e 8 marzo 2024, Autoradiotassi si è impegnata:

a) ad introdurre modalità di presentazione di reclami ulteriori rispetto a quelle attuali, ossia:

i) ad implementare una specifica sezione dell'applicazione denominata "InTaxi", che consentirà all'utenza di presentare reclami direttamente attraverso il medesimo applicativo con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi;

ii) ad implementare la possibilità di presentare doglianze anche attraverso il canale di messaggistica istantanea *whatsapp* consentendo l'impiego del medesimo canale con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami presentati, sia tramite l'applicazione citata - sia tramite *whatsapp*, al pari dei reclami inviati attraverso altri canali, verranno inoltrati alla cooperativa e da questa esaminati eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati;

b) ad integrare e/o comunque a mettere a disposizione dei tassisti aderenti alla cooperativa - ad esito di valutazione con gli Uffici comunali competenti in punto di utilizzo di materiale dimostrativo - un cartello (e/o un adesivo) corredato di *QR code*, a bordo della vettura che, oltre alle indicazioni dei documenti e dei dati obbligatoriamente da esporre in base alla normativa comunale, contenga altresì indicazioni puntuali sulle modalità per presentare un reclamo;

c) ad arricchire ed a semplificare, da un punto di vista grafico, la sezione dedicata ai reclami ed ai contatti del proprio sito *internet*. In particolare, la sezione dedicata ai reclami sarà agevolmente raggiungibile dalla *homepage* e prevedrà l'utilizzo di icone e spazi *user-friendly* e di agevole comprensione;

d) a porre in essere una serie di campagne di sensibilizzazione e, segnatamente:

i) ad implementare e distribuire ai tassisti aderenti la "Carta del comportamento", periodicamente aggiornata e ridistribuita, contenente il chiaro, puntuale ed intellegibile richiamo al rigoroso rispetto degli obblighi della normativa nazionale e locale vigente che regola il servizio taxi; tale documento prevedrà altresì il richiamo alle sanzioni disciplinari previste dalla cooperativa per il mancato rispetto delle suddette normative, nonché una sezione riepilogativa delle attuali previsioni del Regolamento della cooperativa riferite specificamente alla turnazione oraria;

ii) a predisporre messaggi/circolari interne che il *Top management* invierà agli aderenti alla cooperativa, con cadenza almeno annuale, specificamente dedicati all'implementazione di uno *standard* di qualità del servizio che sia conforme e rispettoso della normativa nazionale, locale e pattizia applicabile al servizio di trasporto taxi, nonché all'aggiornamento in merito all'eventuale modifica alle normative statali, locali e pattizie relative al servizio di trasporto taxi;

iii) a predisporre e pubblicare messaggi periodici rivolti all'utenza, attraverso i vari canali della cooperativa, per richiamare l'attenzione e dare maggiore evidenza ai diritti fondamentali ed alle prerogative dell'utente del servizio taxi. Nell'ambito di tali messaggi la cooperativa si impegna anche a dare maggiore risalto alle modalità e alle caratteristiche di funzionamento del servizio di prenotazione del taxi, chiarendo e ribadendo che la modalità di prenotazione si riferisce al tempo di chiamata del taxi, effettuata automaticamente dai sistemi della cooperativa, circa 10 minuti prima rispetto all'orario di prenotazione selezionato dall'utente;

e) a pubblicare sul proprio sito *web* il contenuto necessario degli impegni e riorganizzare l'ufficio interno dedicato ai reclami, ideando nuove procedure e *task force* interne aventi a oggetto il monitoraggio della qualità del servizio;

f) a fornire al Comune di Milano un documento riepilogativo periodico che illustrerà la qualità del servizio di trasporto pubblico locale nel semestre precedente, nonché a partecipare a futuri tavoli tecnici di confronto tra gli operatori del mercato nazionale e/o locale, attivi nel servizio di interconnessione della domanda del trasporto taxi, che saranno convocati dall'AGCM, dal Comune di Milano o da qualsiasi altra Amministrazione competente in materia ai sensi della legge 15 gennaio 1992, n. 21 ("Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea"), volti al monitoraggio ed al conseguente miglioramento del servizio di trasporto taxi.

9. Quanto alla tempistica di attuazione, gli impegni a), b) e d) verranno attuati entro 90 giorni, l'impegno c) entro 60 giorni e gli impegni e) entro 120 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

⁸ [Doc. n. 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Doc. n. 25 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ

10. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto, in data 9 aprile 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART, ai sensi dell'articolo 27, comma 1 *bis*, del Codice del consumo¹⁰.

11. Il parere, pervenuto in data 9 maggio 2024¹¹, reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono.

L'ART ha premesso che con l'espressione del proprio parere intende:

- individuare la specifica normativa di settore applicabile alla fattispecie in esame, nonché fornire elementi di contesto volti alla valutazione dello standard di diligenza professionale;

- svolgere alcune considerazioni circa la pratica contestata e gli impegni presentati dal professionista.

12. In particolare, oltre alla legge n. 21/1992, in base alla quale le Regioni individuano i criteri cui devono attenersi i Comuni nel redigere i regolamenti sull'esercizio degli autoservizi pubblici non di linea, l'ART ha richiamato il d.l. 4 luglio 2006 n. 223 (convertito in legge dalla legge 4 agosto 2006, n. 248), che ha disciplinato l'accesso al mercato e le modalità di determinazione delle tariffe, e l'articolo 37 del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214) che ha attribuito alla medesima ART 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, nonché il rilascio di un parere preventivo alle Regioni e ai Comuni sull'adeguamento del servizio taxi da essi prospettato.

Sono state richiamate, poi, 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)*"¹² che 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, la nota dell'ART del 16 luglio 2020 (indirizzata all'Anci e alla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome), sull'uso dei sistemi di connettività via web e sull'impiego delle nuove tecnologie per favorire l'intermediazione tra domanda e offerta di taxi, e le "*Linee guida in materia di adeguamento del servizio taxi per Regioni ed Enti locali*" (adottate con la delibera n. 46/2022 del 23 marzo 2022), strumento di supporto ai fini della predisposizione di schemi di atti 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, 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.

13. In merito alla condotta contestata in sede di avvio del procedimento, nel parere è ribadito che tra i principi in materia di tariffe figura quello della visibilità del tassometro a bordo delle autovetture per consentire all'utente la visualizzazione del prezzo della corsa.

Con riferimento, poi, all'organizzazione del servizio, viene rilevata la necessità - al fine di determinare un numero di licenze adeguato a soddisfare la domanda di mobilità dell'utenza - di valutare la disciplina della turnazione ordinaria e integrativa.

È stato altresì evidenziato che l'indicazione dei recapiti dell'ufficio competente sui reclami e la disponibilità di un apposito modulo prima del viaggio, anche tramite sito *internet*, costituiscano informazioni minime all'utenza.

I reclami infine, sono considerati dati rilevanti da sottoporre a monitoraggio, da parte delle Autorità competenti, 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.

14. Alla luce di tutte le precedenti considerazioni, l'ART ha ritenuto gli impegni presentati dal professionista coerenti con le menzionate Linee Guida e con i propri orientamenti.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

15. Il presente procedimento concerne l'omessa adozione, da parte del professionista, di misure volte ad assicurare una corretta prestazione del servizio taxi.

16. L'Autorità ritiene che gli impegni assunti da Autoradiotassi siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

Nel dettaglio, la divulgazione tra i tassisti aderenti della "Carta del comportamento" recante un'informazione organica e puntualmente aggiornata sugli obblighi normativi loro incombenti e sulle regole di condotta adottate dall'operatore di radiotaxi, nonché la circolazione interna di messaggi/circolari provenienti dal *Top management* appaiono misure idonee a favorire la responsabilizzazione degli stessi in ordine al rispetto di determinati *standard* di qualità del servizio.

Inoltre, la possibilità di presentare reclami anche attraverso il medesimo canale con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi (applicazione o *whatsapp*), la modifica del sito *web* (corredato da maggiori informazioni e reso

¹⁰ [Doc. n. 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹¹ [Doc. n. 25 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹² [La Comunicazione, adottata dalla Commissione UE, è stata pubblicata nella GU dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022.]

maggiormente *user-friendly*), nonché la riorganizzazione dell'ufficio interno dedicato ai reclami appaiono funzionali ad implementare la trasparenza e ad agevolare la proposizione e la valutazione dei reclami, lo strumento primario per il monitoraggio capillare dei disservizi all'utenza.

Infine, risulta particolarmente pregevole la misura che istituzionalizza il flusso informativo con la competente amministrazione comunale, essendo funzionale a consentire una più efficace azione di monitoraggio da parte degli Enti preposti. Invero, la trasmissione dei dati e delle informazioni rilevanti sull'erogazione del servizio - attualmente episodica - avverrà regolarmente a cadenza semestrale e rappresenterà uno stimolo per l'adozione delle determinazioni ritenute opportune dalle Amministrazioni comunali a fronte di condotte dei tassisti non conformi alla normativa vigente.

17. Quanto alla tempistica di implementazione degli impegni, la stessa appare congrua con la natura delle misure proposte con riguardo alla divulgazione delle comunicazioni interne di sensibilizzazione dei tassisti e alle modifiche dei canali per la presentazione dei reclami e del sito *web*.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, che gli impegni presentati da Autoradiotassi Società Cooperativa nei termini esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti di Autoradiotassi Società Cooperativa;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti di Autoradiotassi Società Cooperativa, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni presentati il 27 dicembre 2023, integrati il 19 gennaio, il 26 febbraio e l'8 marzo 2024, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, che costituisce parte integrante dello stesso;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che Autoradiotassi Società Cooperativa, entro centoventi giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dai professionisti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli