

PS12670 - RADIOTAXI ROMA 3570 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31238



AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Direzione Generale Tutela del Consumatore 1

Direzione Trasporti Energia e Ambiente

* * *

*Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del
Codice del Consumo nonché dell'art 8 comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell'art. 9 del
Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore*

* * *

**IMPEGNI PRESENTATI DA
SOCIETÀ COOPERATIVA RADIOTAXI 3570
nel procedimento PS 12670**

Roma, 13 maggio 2024

INDICE

1. Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista	3
2. Professionista che presenta gli impegni	3
3. Le pratiche commerciali oggetto della comunicazione di avvio del procedimento	3
4. Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento	8
5. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria	11
6. Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni	12

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1. Procedimento PS12670 (“**Procedimento**”).
2. Con provvedimento n. prot. 0090788, notificato in data 8 novembre 2023 (“**Provvedimento di Avvio**”), l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha avviato l’istruttoria nei confronti delle Società Cooperativa Radiotaxi 3570 al fine di accertare la presunta violazione dell’art. 20, del D.lgs. n. 206/2005 (recante il “**Codice del Consumo**”).

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

3. Società Cooperativa Radiotaxi 3570 (di seguito anche “**Radiotaxi 3570**” o la “**Cooperativa**”).

3. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

a) **La Comunicazione di Avvio**

4. Nel Provvedimento di Avvio, l’Autorità ha ravvisato una pratica commerciale scorretta, in violazione dell’art. 20 del Codice del Consumo, consistente nell’ *“omessa predisposizione all’interno della Società di un sistema, composto da regole e misure di monitoraggio rivolte alla condotta dei tassisti aderenti, in grado di assicurare il corretto ed adeguato svolgimento del servizio da parte di questi”* (par. 3 della Comunicazione di Avvio).
5. Più in particolare, l’AGCM ha contestato due distinti profili omissivi e segnatamente: l’*“omessa previsione (...) di espresse previsioni che richiamano 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”* (par. 5, sub i. della Comunicazione di Avvio);
 - 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”* (par. 5, sub ii. Della Comunicazione di Avvio).

b) **Le argomentazioni difensive della Cooperativa**

6. In data 15 dicembre 2023, Radiotaxi 3570 ha trasmesso all’Autorità la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella Comunicazione di avvio, ai sensi dell’art. 6, co. 3, del Regolamento. Contestualmente, la Cooperativa ha fornito alcune precisazioni

preliminari relativamente al dovere di raccolta di informazioni e di monitoraggio in ordine al rispetto da parte dei tassisti degli obblighi a loro imputati nella fornitura del servizio taxi (fra cui l'obbligo del rispetto della turnazione, di accettazione delle corse, dell'uso del tassametro, nonché l'obbligo di accettare i pagamenti tramite POS).

7. In breve, Radiotaxi 3570 ha:

- rilevato che le modalità di erogazione del servizio taxi, gli obblighi e i doveri in capo ai tassisti nonché il relativo sistema sanzionatorio e disciplinare sono ampiamente e dettagliatamente disciplinati da un plesso normativo che si articola a livello nazionale, regionale, locale e comunale;
- precisato che l'autorità comunale detiene la competenza esclusiva all'esercizio del dovere di monitoraggio del rispetto degli obblighi derivanti dall'espletamento del servizio taxi, nonché al conseguente esercizio del potere disciplinare e sanzionatorio;
- chiarito che Radiotaxi 3570, a differenza di altre cooperative di radiotaxi, è una cooperativa di servizi e non di lavoro e, in quanto tale, non opera in qualità di datore di lavoro dei propri tassisti-soci, i quali svolgono e gestiscono il servizio taxi direttamente, e rispondono a titolo individuale per le possibili violazioni degli obblighi normativi e regolamentari;
- illustrato le procedure e gli strumenti di cui la Cooperativa si serve per verificare il rispetto da parte dei tassisti-soci delle prerogative e dei doveri inerenti al servizio nonché per una corretta ed efficace gestione dei reclami degli utenti; precisando nondimeno che tali iniziative sono state adottate su base autonoma, in un'ottica di miglioramento del servizio.
- contestato l'assenza di un nesso causale tra l'asserita condotta omissiva e il comportamento assunto dal consumatore diverso da quello che quest'ultimo avrebbe altrimenti tenuto, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo; e ciò, tenuto conto, in particolare, del fatto che i disservizi nell'erogazione del servizio taxi sono riconducibili al significativo incremento nel comune di Roma della domanda taxi rispetto ad una insufficiente offerta disponibile, come riconosciuto dalla stessa Autorità (segnalazione dell'Agcm del 3 novembre 2023).

c) Le iniziative adottate dalla Cooperativa prima della Comunicazione di Avvio

i) Il sistema di monitoraggio e la procedura disciplinare in relazione agli obblighi di servizio

8. Radiotaxi 3570 nel corso del tempo ha adottato di diverse iniziative tese esclusivamente a garantire (i) da un lato, la corretta gestione e organizzazione interna della Cooperativa nonché (ii) dall'altro, la corretta erogazione del servizio di interconnessione e smistamento delle richieste di taxi, che rappresenta l'unico scopo sociale della Cooperativa.

9. Nel fare ciò, quest'ultima ha predisposto un proprio sistema di autoregolamentazione che si compone di:

- **previsioni statutarie e deliberazioni del Consiglio di amministrazione** che prevedono in capo ai tassisti il rispetto di obblighi e doveri connessi al corretto svolgimento del servizio nonché le relative sanzioni disciplinari in caso di loro violazione. Al riguardo, si richiama, *inter alia*, l'art. 7 dello Statuto, l'art. 7 del contratto di utenza, nonché la delibera dell'8 marzo del Consiglio di Amministrazione che prevede l'obbligo di utilizzo dei tassametri e del POS e le relative sanzioni (si vedano All. nn. 4, 5 e 6 della risposta alla richiesta di informazioni).
- una strutturata **policy di analisi delle segnalazioni e dei reclami** provenienti dall'utenza, da altri tassisti-soci o ancora dalle piattaforme con cui la Cooperativa ha concluso accordi di interoperabilità (si veda All. n. 3 della risposta alla richiesta di informazioni);
- una **commissione interna di monitoraggio**, il Consiglio di Disciplina, dedicata esclusivamente all'esame delle segnalazioni e dei reclami, allo svolgimento di controlli e verifiche in relazione alla qualità del servizio erogato mediante i propri ispettori interni, nonché all'espletamento delle relative istruttorie. Al riguardo, si richiama la delibera del 30 luglio 2018 con cui il Consiglio di Amministrazione ha conferito incarico a tale organo disciplinare *“affinché [...] gestisca[no] ed adempia[no] all'attività istruttoria relativa alle delibere di esclusione e si sospensione dei soci che il CdA potrà assumere, ai sensi degli artt. 10 e 29 lett. j dello Statuto”* (si veda All. 9 della risposta alla richiesta di informazioni).
- una **procedura disciplinare** che si articola in una prima fase istruttoria, come detto, espletata dal Consiglio di Disciplina, e in una successiva fase deliberativa a cui fa capo il Consiglio di Amministrazione. Al riguardo, si richiama ancora la delibera del 30 luglio 2018 in cui è espressamente previsto che *“i soci agiranno collegialmente provvedendo alla convocazione del socio, alla comunicazione allo stesso delle contestazioni mosse, all'audizione dell'interessato a sua discolpa, alla raccolta delle prove ed alla formulazione delle conclusioni e richieste di delibera da parte del CdA. Il CdA delibererà in ordine a ciascun procedimento disciplinare, valutando liberamente l'esito dell'istruttoria svolta e le richieste di delibera”* (si veda All. 9 della risposta alla richiesta di informazioni).

10. Come illustrato nella risposta alla richiesta di informazioni, e già rilevato nell'ambito dell'indagine svolta dall'Autorità lo scorso agosto 2023, si tratta di un sistema collaudato a cui la Cooperativa fa regolarmente ricorso: la descritta procedura disciplinare, invero, viene sempre avviata in presenza di un reclamo o di una segnalazione (l'all. 3 della risposta alla richiesta di informazioni da prova delle numerose procedure disciplinari avviate e conclusesi anche con sanzioni disciplinari tra cui anche la sospensione del servizio di smistamento delle richieste taxi).

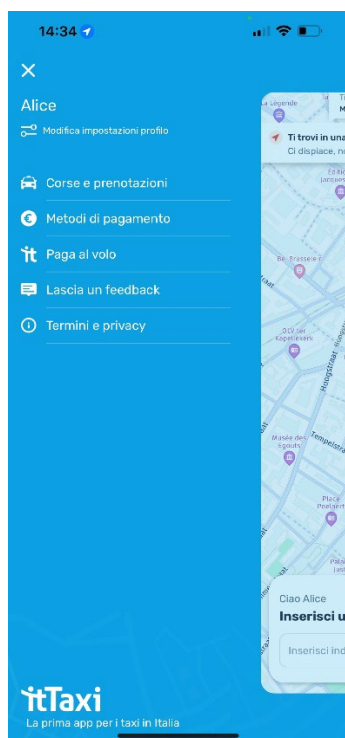
11. Resta fermo, in ogni caso, che l'intervento della Cooperativa nei confronti dei tassisti-soci è uno strumento ulteriore, che non può sostituire le prerogative primarie dell'amministrazione comunale, né tanto meno sopperire alle lacune di quest'ultima, nell'esercizio delle proprie funzioni di sorveglianza e monitoraggio nonché del potere pubblico sanzionatorio e disciplinare.

ii) Le modalità di presentazione dei reclami

12. Radiotaxi 3570 ha già implementato un sistema di ricezione, raccolta e di analisi dei reclami e segnalazioni provenienti dall'utenza oltre che da tassisti-socie e piattaforme terze con cui la Cooperativa ha concluso accordi di interoperabilità.

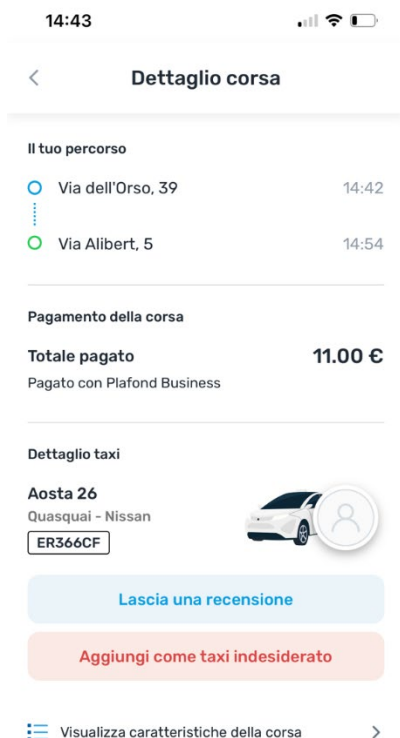
13. Come illustrato nella risposta alla richiesta di informazioni, tale sistema risulta facilmente accessibile tramite il sito della Cooperativa <https://www.3570.it/>. Selezionando la dicitura "**CONTATTI**" presente già nella *homepage* del sito, invero, l'utente viene indirizzato nella pagina dedicata ai reclami, dove è possibile descrivere la propria doglianza nell'area dedicata.

14. Inoltre, si precisa che nell'app ItTaxi è prefigurata una sezione, direttamente accessibile dalla prima pagina, dedicata ai *feedback* in cui il consumatore può facilmente accedere ad un'area in cui è possibile fornire commenti rispetto al servizio taxi.



15. Il cliente può poi consultare sul suo profilo dell'app ItTaxi i dati storici delle sue corse effettuate, che contengono le informazioni e i dettagli relativi alla corsa effettuata (i.e. percorso, importo pagato e i riferimenti del taxi). Come è possibile vedere dallo *screenshot* sotto riportato, l'utente ha la possibilità di aggiungere un commento,

selezionando la casella “*Lascia una recensione*”. Ma non solo. L’utente ha perfino la facoltà di escludere il tassista dalle proprie future richieste di servizio taxi: selezionando, infatti, la casella in rosso “*Aggiungi come taxi indesiderato*”, ogni volta che l’utente farà una nuova richiesta di taxi, il sistema di *dispatching* non prenderà più in considerazione il tassista “indesiderato” in relazione alle richieste provenienti dal medesimo utente.



16. Da ultimo, si richiama che, una volta ricevuto il reclamo o la segnalazione, il Consiglio di Disciplina procede sempre ad avviare una procedura istruttoria mirata a verificarne la fondatezza. Nel caso, la segnalazione risulti fondata, tale organo è incaricato di adottare le misure necessarie nei confronti del tassista “segnalato”; tali misure vengono poi ufficialmente deliberate dal Consiglio di Amministrazione. La Cooperativa provvede infine a fornire adeguata informazione degli esiti del procedimento all’utente che ha esposto il reclamo/la segnalazione.

17. Per completezza, si ricorda, infine, che ogni tassista-socio della Cooperativa ha esposto sulla parte posteriore dei sedili, direttamente visibili all’utenti, i riferimenti per eventuali reclami o segnalazioni.

d) I seguiti del Procedimento e i chiarimenti forniti dall’Autorità

18. A seguito di apposita istanza da parte di Radiotaxi 3570, il successivo 11 gennaio 2024, si è tenuta l'audizione nel corso della quale l'Autorità provvedeva fornire puntuali precisazioni in relazione all'oggetto del Procedimento e alle contestazioni mosse nella Comunicazione di Avvio.

19. Più in particolare, con riferimento al primo profilo omissivo (i.e. l'omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti all'obbligo di rispettare la disciplina relativa all'erogazione del servizio, v. par. 5, sub i. della Comunicazione di Avvio), gli Uffici hanno chiarito che il riferimento:

- al rispetto dei turni, *“deve essere inteso come richiamo al rispetto degli obblighi di servizio minimo da parte dei tassisti”*;
- al rispetto della normativa, *“implica un'attività di informazione e sensibilizzazione dei tassisti aderenti, avente ad oggetto i requisiti e gli obblighi prescritti dal regolatore nazionale e locale di volta in volta aggiornati, assistita da un adeguato sistema di monitoraggio (analogo al sistema di controlli già implementato dal Professionista)”*.

20. Con riferimento al secondo profilo omissivo (i.e. l'omessa previsione di espresse previsioni che richiamano i tassisti alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami, v. par. 5, sub ii. della Comunicazione di Avvio), gli Uffici hanno esortato la Cooperativa a valutare un *“possibile miglioramento dei canali e delle modalità di reclamo (tramite vari strumenti analoghi a quelli usati per le prenotazioni quali sito internet, app o a bordo delle vetture ecc.) e delle forme di loro pubblicizzazione all'utenza”*.

21. Tanto premesso, Radiotaxi 3570, senza prestare acquiescenza alle contestazioni formulate nella Comunicazione di Avvio e ferme restando le proprie argomentazioni, come dianzi brevemente illustrate, sulla legittimità della propria condotta, con il presente documento intende sottoporre all'attenzione di codesta Autorità il testo consolidato degli impegni idonei, in ogni caso, a rimuovere ogni possibile profilo di rischio consumeristico e che tiene conto dei chiarimenti forniti dall'Autorità nel corso della richiamata audizione.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

- 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*

22. Come anticipato, il profilo omissivo *sub i.* riguarderebbe il mancato richiamo al rispetto degli obblighi di servizio taxi, regolati dalla normativa nazionale e locale vigente, e in particolare, (a) al rispetto del sistema di turnazione, di cui all'art. 32, co. 6, della Deliberazione n. 51/2021, nonché (b) al rispetto dell'obbligo di accettazione delle

chiamate e alle limitazioni dei rifiuti delle stesse, unitamente a idonea attività di monitoraggio, disposto dall' art. 2, della L. 21/1996 e dell'art. 3, co. 2, della L.R. 58/1993. Tale asserita omissione si porrebbe in contrasto con il canone di diligenza professionale.

23. Come detto, nel corso dell'audizione dell'11 gennaio 2024, gli Uffici hanno precisato che tale profilo si riferisce essenzialmente ad un'attività di “*richiamo*” dei tassisti agli obblighi di servizio minimo in relazione, in particolare, al rispetto della turnazione, nonché ad un'attività di “*informazione e sensibilizzazione*” dei tassisti al rispetto dei requisiti e degli obblighi disciplinati a livello nazionale e locale, e al loro costante aggiornamento.

24. Sebbene la Cooperativa, così come riconosciuto dalla stessa Autorità, sia già dotata di un efficace sistema di controllo e monitoraggio della condotta dei tassisti-soci, Radiotaxi 3570 – con spirito di collaborazione e nell'ottica di pervenire ad un esito soddisfacente del procedimento – si impegna 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.

25. In tale prospettiva, Radiotaxi 3570 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. L'informativa contenuta nella delibera del Consiglio di Amministrazione verrà aggiornata con nuove apposite informative, adottate anch'esse mediante delibere del Consiglio di Amministrazione, ogniquale volta verranno introdotte, sia a livello nazionale che a livello locale, novità legislative di particolare impatto sui comportamenti dei tassisti nei confronti dell'utenza. 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.

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.

- 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*

28. Come anticipato, il profilo omissivo sub ii. riguarderebbe le modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni in caso di disservizi, che non sarebbero sufficientemente esplicitate, e si porrebbero in contrasto con il canone di diligenza professionale.

29. Nel corso dell'audizione dell'11 gennaio 2024, gli Uffici hanno precisato che tale aspetto potrebbe essere migliorato attraverso una revisione dei canali e delle modalità di reclamo.

30. Posto che la Cooperativa si è già dotata di un efficace sistema di comunicazione e informativa sulle modalità di reclamo, Radiotaxi 3570 intende, in ogni caso, rafforzare e semplificare tale sistema in modo tale da garantire all'utenza la possibilità di presentare agevolmente e con adeguata tempestività le segnalazioni su eventuali disservizi.

31. In tale prospettiva, 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. In tale quadro, la Cooperativa Radiotaxi 3570 conferma, inoltre, la propria disponibilità a chiedere al rappresentante di proprio riferimento della Commissione Consultiva istituita presso il Comune di Roma, ai sensi dell'art. 34 della Deliberazione n. 51/2021, di partecipare alle riunioni convocate, per discutere, *inter alia*, di disservizi e questioni disciplinari eventualmente registrati sul mercato.

36. In aggiunta a quanto sopra rappresentato, si segnala che nel corso del confronto istruttorio con gli Uffici sono emersi alcuni profili relativi alla chiarezza della portata dei servizi di prenotazione offerti dalla Cooperativa.

37. Al riguardo, Radiotaxi 3570 intende precisare 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.

38. Tenuto conto della presente istruttoria, Radiotaxi 3570 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 dianzi richiamati nella sezione dedicata alle prenotazioni sul proprio sito *web*, sull'app ItTaxi e nelle comunicazioni che verranno fornite dal *call center*. Si precisa, infine, che l'integrazione ora illustrata potrà essere implementata tempestivamente, i.e. entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

39. Tenuto conto delle considerazioni dianzi svolte, la Cooperativa ritiene che gli impegni ora illustrati, oltre ad essere ammissibili, siano idonei a risolvere tutti profili di contestazione formulati da AGCM nel Provvedimento di Avvio.

40. Nella specie, e con riferimento anzitutto al profilo omissivo *sub i.*, si ritiene che l'intervento dianzi esposto sia idoneo a incrementare ulteriormente la consapevolezza dei tassisti in relazioni agli obblighi di servizio e alle relative sanzioni, irrogate in caso di violazione dalla Cooperativa e dall'Amministrazione comunale. Tale misura risulta pertanto perfettamente adeguata a risolvere le criticità informative rilevate in sede di

avvio del procedimento istruttorio: nello specifico, gli impegni sopra descritti integrano e completano il set informativo diretto non solo a sensibilizzare i tassisti in relazione alla sussistenza di tali obblighi di servizio, ma altresì, a esortarli ad uno svolgimento corretto e adeguato del servizio taxi.

41. Con riferimento al profilo omissivo *sub ii.*, si ritiene che la misura dianzi esposta sia idonea a garantire all'utenza un accesso agevole e tempestivo all'area reclami della cooperativa al fine di poter segnalare senza ritardo eventuali disservizi subiti da parte del tassista.

42. Da ultimo, e con riguardo al profilo inerente alla portata del servizio di prenotazione offerto dalla Cooperativa, si ritiene che i chiarimenti che la Cooperativa intende adottare siano idonei a eliminare ogni rischio di potenziale ingannevolezza. Con le modifiche che si intendono apportare, il consumatore verrà infatti a conoscenza (via web, app o call center), del fatto che la Cooperativa fornisce un sistema prenotazione di presa in carico della chiamata.

43. Tanto osservato, si ritiene che le misure dianzi illustrate - finalizzate ad incrementare ulteriormente il livello di trasparenza e chiarezza delle informazioni messe a disposizione sia dei tassisti che dell'utenza, siano pacificamente idonee ad eliminare ogni asserito profilo di scorrettezza, come paventato nella Comunicazione di Avvio; e ciò anche alla luce della prassi dell'AGCM la quale, in caso di pratiche contrarie ai canoni di diligenza professionale e che attengono a profili omissivi, come la pratica contestata, generalmente conclude l'istruttoria con l'accettazione degli impegni qualora questi siano idonei, come nella specie, ad eliminare ogni profilo di ingannevolezza (v., *inter alia*, PS12495 - *Esso italiana-prezzi carburanti distributori*).

6. EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

44. Si richiede la riservatezza integrale della presente proposta di impegni sino all'eventuale decisione di accoglimento da parte dell'Autorità nel provvedimento conclusivo.

Roma, 13 maggio 2024

Per la
Società Cooperativa Radiotaxi 3570

Signor Loreno Bittarelli

