

PS12668 - CONSORTAXI NAPOLI 2222 - PROBLEMATICHE VARIE
Allegato al provvedimento n. 31236

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

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

Procedimento PS12688.

Comunicazione di avvio del procedimento notificata a mezzo PEC in data 8 novembre 2023.

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

CONSORTAXI, consorzio con attività esterna.

Sede legale: Via Ponte di Tappia, 62, 80133, Napoli.

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

La pratica oggetto della comunicazione di avvio del procedimento è la seguente.

Nel Provvedimento di avvio si contesta a Consortaxi la presunta mancata adozione di “*esprese 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.*”.

In sintesi, secondo l’Autorità la condotta potrebbe essere riconducibile alla “*omessa predisposizione, all’interno del Consorzio, 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*”.

Secondo l’Autorità, quanto sopra sarebbe in contrasto con il canone di diligenza professionale di cui all’art. 20 del Codice del Consumo.

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

Pur nella convinzione che non sussistano condotte suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate nella memoria del 28 novembre 2023 cui si rinvia, Consortaxi, per spirito collaborativo ed in buona fede, presenta gli impegni di seguito illustrati (“**Impegni**”) al fine di consentire una tempestiva chiusura del procedimento senza accertamento di infrazione.

Si sottolinea, sin d'ora, che gli Impegni appaiono idonei a superare le presunte criticità ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento, nonché a conferire ulteriori benefici a favore degli utenti del servizio taxi.

Impegno n. 1 – Misure per sensibilizzare i conducenti dei taxi in merito al rispetto degli obblighi presenti nella normativa di settore.

La misura oggetto dell'Impegno n. 1 ha lo scopo di superare i presunti profili di criticità contestati in sede di avvio del procedimento e riferiti all'assenza di disposizioni che richiama i conducenti dei taxi all'obbligo dell'utilizzo del POS, del tassametro e in generale agli obblighi relativi al servizio taxi.

L'Impegno in oggetto consiste:

- nell'invio periodico (ogni 12 mesi) ai tassisti di una circolare informativa in merito a:
 - o utilizzo del POS e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;
 - o utilizzo del tassametro e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;

sul modello di quella allegata (**Allegato 1**).

- nella modifica del Regolamento interno di Consortaxi per rendere più esplicita e di immediata comprensione la tematica dell'utilizzo del POS e le relative sanzioni in termini di giorni di sospensione del servizio; nello specifico sarà inserito il seguente articolo *“L'autoveicolo taxi deve essere dotato di sistema POS (Point of Sale) funzionante per permettere all'utente il pagamento della tariffa per il servizio svolto mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate; è obbligatorio accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate. In caso di violazione di tale disposizione, il tassista sarà sanzionato con 3 giorni di esclusione dalla rete”*).

L'Impegno è assunto **senza limiti di durata**.

Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 30 giorni dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2 – Modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami anche ai fini del monitoraggio.

La misura oggetto dell'Impegno n. 2 ha lo scopo di superare i presunti profili di criticità contestati in sede di avvio del procedimento riferiti a:

- (i) le modalità di presentazione di eventuali reclami da parte del cliente del servizio taxi;
- (ii) il monitoraggio delle attività.

L'adozione di misure per agevolare gli eventuali reclami avrà infatti il duplice effetto di semplificare la comunicazione con il cliente del servizio taxi e di fornire a Consortaxi i dati utili per monitorare l'attività.

L'Impegno in oggetto consiste:

1. nell'inserimento nel sito web di Consortaxi di una pagina dedicata a reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 2**), il testo sarà in italiano e in inglese;
2. nell'inserimento nell'app di Consortaxi di una funzionalità specifica dedicata ai reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati, il testo sarà in italiano e in inglese;
3. nella messa a disposizione, all'interno dei taxi e in luogo ben visibile agli utenti, di una nota informativa relativa alle modalità e ai canali web e telefonici per la presentazione di eventuali segnalazioni, caratterizzato, se tecnicamente possibile, da QR code che rinvia alla pagina web per la segnalazione di disservizi di cui al punto 1 (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 3**), il testo sarà in italiano e in inglese.

Gli strumenti informativi di cui sopra saranno altresì caratterizzati da un espresso richiamo/rinvio al soggetto competente in materia e al relativo servizio messo a disposizione dal Comune di Napoli che ha previsto che qualsiasi violazione delle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, può essere segnalata a via fax o via e mail anche con apposito "Modello reclamo utente" al Servizio "Servizi di Trasporto Pubblico" per l'eventuale applicazione delle sanzioni disciplinari a carico del tassista, previste dal vigente Regolamento comunale.

L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 3 mesi dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3 – Proposta per un tavolo tecnico.

L'impegno n. 3 ha lo scopo di completare le misure utili per superare le presunte criticità relative all'attività di monitoraggio che risulta, come più volte rappresentato nell'ambito del procedimento, di competenza del Comune di Napoli.

L'Impegno in oggetto consiste nell'invio, ogni 6 mesi, all'ufficio competente del Comune di Napoli di una proposta per convocare un tavolo tecnico tra il Comune di Napoli e Consortaxi volto ad analizzare periodicamente i dati nella disponibilità del Comune e di Consortaxi riferiti a eventuali disservizi collegati a (i) l'obbligo dell'utilizzo del POS e del tassametro (ii) l'obbligo di rispettare i turni; (iii) l'accettazione delle chiamate.

L'impegno è assunto per un periodo di tre anni decorrente dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

La prima proposta sarà inviata al Comune entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

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

Gli Impegni appaiono senz'altro **ammissibili** sia in quanto sono stati presentati tempestivamente, sia in quanto non sussiste la "*manifesta scorrettezza e gravità della pratica*" che osterebbe alla loro ammissibilità. Alla luce dei chiarimenti forniti in fatto e in diritto nell'apposita memoria cui si rinvia, si ritiene, infatti, che non sussistano condotte imputabili alla Società suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette.

Per quanto concerne la loro **idoneità**, gli Impegni costituiscono serie misure che, come anticipato, risultano idonee non soltanto a risolvere in modo pieno ed effettivo le criticità ipotizzate dall'Autorità in sede di avvio del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici a favore dei consumatori.

Le **misure** oggetto dell'Impegno n. 1 sono dirette a fornire un set di impegni con lo scopo di:

- (i) richiamare periodicamente i tassisti al rispetto di obblighi ex lege, da Regolamento comunale¹ e da Regolamento interno di Consortaxi;
- (ii) prevedere una casistica esplicita di sanzioni, nel Regolamento interno di Consortaxi riferite alla ipotesi di mancato utilizzo del POS oggetto del Provvedimento.

Le misure rappresentate rispondono in modo puntuale alle contestazioni dell'Autorità in relazione ai presunti profili di criticità.

Le **misure** oggetto dell'Impegno n. 2 sono dirette a fornire un set di impegni con lo scopo di:

- (i) agevolare la presentazione di reclami/segnalazioni;
- (ii) agevolare l'attività di monitoraggio.

Anche se è già attualmente presente un canale operativo per la gestione dei reclami, le misure aggiuntive migliorano ulteriormente la comunicazione e comprensione da parte degli utenti delle modalità di presentazione dei reclami.

La misura oggetto dell'Impegno n. 3 introduce una forma di dialogo tra Consortaxi e il Comune di Napoli al fine di agevolare il confronto con il soggetto effettivamente preposto all'attività di monitoraggio del servizio (il Comune). Tale impegno appare idoneo al superamento del rilievo mosso da questa Autorità in relazione alle misure di monitoraggio del servizio, nei limiti e per quanto di competenza di Consortaxi.

¹Versione definitiva approvata dal Consiglio comunale con deliberazione n. 80 del 3 ottobre 2005 e divenuta esecutiva il 30 ottobre 2005.

In conclusione, si tratta di misure che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 27, co. 7, del Codice del Consumo e che si auspica possano consentire all'Autorità di chiudere il procedimento PS12688 senza accertare alcuna infrazione e senza irrogare sanzioni.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Si rinvia all'allegato 4.

Allegato 1

Circolare informativa

Si ricorda che:

- l'autoveicolo taxi deve avere a bordo il tariffario a disposizione dell'utenza;
- l'autoveicolo taxi deve essere dotato di tassametro omologato e funzionante;
- il tassametro deve essere messo in azione solo al momento in cui il veicolo inizia il servizio e bloccato non appena l'autoveicolo sia giunto a destinazione o venga licenziato dall'utente, tranne nel caso di corsa a tariffa predeterminata;
- l'autoveicolo taxi deve essere dotato di funzionante sistema POS (Point of Sale) per permettere all'utente il pagamento della tariffa per il servizio svolto mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate;
- è obbligatorio accettare il pagamento della tariffa mediante moneta elettronica attraverso carte di credito, di debito o prepagate.

Rispetto a quanto sopra, si ricorda altresì che

- la violazione delle suddette disposizioni comporta:
 - o sanzioni amministrative
 - o provvedimenti disciplinari

previsti sia dal Regolamento Interno di Consortaxi, sia dal Regolamento Comunale. In particolare, per quanto riguarda la violazione dell'obbligo dell'utilizzo del POS, l'attuale versione del Regolamento Interno prevede una sanzione pari a 3 giorni di sospensione del servizio.

- il DL 179/2012 prevede che nei casi di mancata accettazione di un pagamento, di qualsiasi importo, effettuato con una carta di pagamento, da parte di un soggetto obbligato, si applica nei confronti del medesimo soggetto la sanzione amministrativa pecuniaria del pagamento di una somma pari a 30 euro, aumentata del 4% del valore della transazione per la quale sia stata rifiutata l'accettazione del pagamento.

Allegato 2

Formulario

Nome e cognome:

Indirizzo Città CAP:

Tel. cellulare Tel. casa Tel. ufficio:

E-mail:

Data e ora dell'episodio:

Località di partenza:

Località di arrivo:

Numero di licenza TAXI:

Nominativo titolare licenza:

Modello del veicolo /Targa del veicolo/Nome numero TAXI:

Reclamo:

- ☐ Il conducente si è rifiutato di utilizzare il POS;
- ☐ Il conducente ha richiesto una tariffa più alta di quella indicata dal tassametro (compreso l'eventuale supplemento bagagli)
- ☐ Il conducente ha richiesto il pagamento di una tariffa a forfait senza azionare il tassametro

- ☐ Il conducente, nonostante richiesta del passeggero, non ha adottato la tariffa predeterminata
 - ☐ Il tempo di attesa dopo la chiamata è stato molto lungo, senza valido motivo
 - ☐ La chiamata non è stata accettata/annullata, senza valido motivo
 - ☐ Altro:

[versione in inglese]

Il formulario sarà corredato anche di una informativa in materia di privacy.

Allegato 3

“Gentile Utente,

Ti segnaliamo che puoi segnalare eventuali disservizi tramite:

- 1. gli operatori telefonici, al numero [..]*
- 2. via email [..]*
- 3. la pagina dedicata del nostro sito web [collegamento e eventuale QR code];*
- 4. la pagina dedicata della nostra app*

Inoltre, ti ricordiamo che ogni eventuale violazione per richiesta di denaro eccedente l'importo da tassametro e/o i relativi supplementi previsti dal tariffario, per rifiuto da parte del tassista all'adozione delle tariffe predeterminate e per qualsiasi altra violazione alle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, potrà essere segnalato via fax o via e-mail al Comune di Napoli. La relativa modulistica è presente al seguente link: <https://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1193>”

[versione in inglese]

Allegato 4

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

ai sensi dell’art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell’art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Impegno n. 1 – Misure per sensibilizzare i conducenti dei taxi in merito al rispetto degli obblighi presenti nella normativa di settore.

L’Impegno in oggetto consiste:

- nell’invio periodico (ogni [...] mesi) ai tassisti di una circolare informativa in merito a:*
 - o utilizzo del POS e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;*

- utilizzo del tassametro e relative sanzioni in caso di mancato rispetto di tale obbligo;

sul modello di quella allegata (**Allegato 1**).

- nella modifica del Regolamento interno di Consortaxi per rendere più esplicita e di immediata comprensione la tematica dell'utilizzo del POS e le relative sanzioni in termini di giorni di sospensione del servizio; nello specifico sarà inserito il seguente articolo "[...].

*L'Impegno è assunto **senza limiti di durata**.*

Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 30 giorni dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 2 – Modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami anche ai fini del monitoraggio.

L'Impegno in oggetto consiste:

1. nell'inserimento nel sito web di Consortaxi di una pagina dedicata a reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 2**), il testo sarà in italiano e in inglese;
2. nell'inserimento nell'app di Consortaxi di una funzionalità specifica dedicata ai reclami/segnalazioni che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati, il testo sarà in italiano e in inglese;
3. nella messa a disposizione, all'interno dei taxi e in luogo ben visibile agli utenti, di una nota informativa relativa alle modalità e ai canali web e telefonici per la presentazione di eventuali segnalazioni, caratterizzato, se tecnicamente possibile, da QR code che rinvia alla pagina web per la segnalazione di disservizi di cui al punto 1 (sul modello di quanto rappresentato nell'**Allegato 3**), il testo sarà in italiano e in inglese.

Gli strumenti informativi di cui sopra saranno altresì caratterizzati da un espresso richiamo/rinvio al soggetto competente in materia e al relativo servizio messo a disposizione dal Comune di Napoli che ha previsto che qualsiasi violazione delle norme comportamentali a cui è tenuto il conducente taxi, può essere segnalata a via fax o via e mail anche con apposito "Modello reclamo utente" al Servizio "Servizi di Trasporto Pubblico" per l'eventuale applicazione delle sanzioni disciplinari a carico del tassista, previste dal vigente Regolamento comunale.

*L'impegno è assunto **senza limiti di durata**.*

In considerazione dei tempi tecnici necessari all'attuazione dell'Impegno n. 2, Consortaxi si impegna ad attuarlo entro 3 mesi dalla data di notifica alla Società del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

Impegno n. 3 – Proposta per un tavolo tecnico.

L'impegno n. 3 ha lo scopo di completare le misure utili per superare le presunte criticità relative all'attività di monitoraggio che risulta, come più volte rappresentato nell'ambito del procedimento, a carico del Comune di Napoli.

L'Impegno in oggetto consiste nell'invio, [...], all'ufficio competente del Comune di Napoli di una proposta per convocare un tavolo tecnico tra il Comune di Napoli e Consortaxi volto ad analizzare periodicamente i dati nella disponibilità del Comune e di Consortaxi riferiti a eventuali disservizi collegati a (i) l'obbligo dell'utilizzo del POS e del tassametro (ii) l'obbligo di rispettare i turni; (iii) l'accettazione delle chiamate.

L'impegno è assunto per un periodo di tre anni decorrente dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.

La prima proposta sarà inviata al Comune entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica a Consortaxi del provvedimento con il quale l'Autorità chiude il procedimento senza accertamento dell'infrazione rendendo obbligatori gli Impegni.