

**PS12672 - TAXI MILANO 028585 - PROBLEMATICHE VARIE**  
*Allegato al provvedimento n. 31240*

## **FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

*ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, dell'art 9 del Regolamento di cui alla delibera dell'Autorità del 1 aprile 2015, n. 25411*

### **1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO**

Procedimento:

PS/12672.

Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento (“Provvedimento di avvio”):

8 novembre 2023.

### **2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI**

Società Cooperativa Autoradiotassi (“**Società**” o la “**Cooperativa**”).

### **3. PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

In data 8 novembre 2023, codesta Spett.le Autorità garante della concorrenza e del mercato ha notificato alla Cooperativa il Provvedimento di avvio, nel ha rilevato la potenziale natura scorretta di talune pratiche attribuite, nel Provvedimento di avvio, alla Società, nella specie relative all’omessa previsione di espresse disposizioni che richiamino i tassisti:

1. all’obbligo dell’uso del tassametro prevedendone al contempo il monitoraggio;
2. 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;
3. alla previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi, tramite indicazioni nel sito internet e a bordo del taxi.

In base alla valutazione preliminare svolta dagli Uffici, le condotte in precedenza indicate avrebbero natura di pratiche commerciali scorrette in quanto contrarie alla diligenza professionale e suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alle caratteristiche del servizio di trasporto taxi operato dai tassisti affiliati alla Società.

Nel Provvedimento di avvio, codesta Spett.le Autorità ha altresì formulato una richiesta di informazioni (cfr. par. V del Provvedimento di avvio), alla quale la Cooperativa ha fornito risposta in data 4 dicembre u.s. (la “**Risposta**”).

#### **4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

La Cooperativa, avuto riguardo alle non immediate ed evidenti censure che le sono state mosse con il Provvedimento di avvio, premette che la presentazione delle seguenti proposte di impegni (gli “**Impegni**”) è il frutto tangibile della volontà di collaborazione della Società con codesta Autorità, nonché ulteriore dimostrazione dell’impegno costantemente profuso dalla Società nel garantire la massima soddisfazione dei consumatori.

Con riserva di sviluppare in ogni sede le opportune difese, e pur nella piena convinzione della legittimità dell’operato della Società, quest’ultima presenta i seguenti Impegni, ai sensi e per gli effetti dell’art. 27 del Codice del Consumo, con lo scopo di rimuovere immediatamente ogni preoccupazione circa i profili di scorrettezza delle pratiche oggetto del Provvedimento di avvio.

La proposta dei presenti Impegni è, infine, effettuata con l’auspicio che codesta Spett.le Autorità voglia considerare necessaria l’adozione di misure in grado, almeno in pari misura, di rimediare alle criticità sollevate da codesta Autorità, da parte dell’intera platea delle piattaforme di dispacciamento di corse taxi.

La Società ritiene infatti che le criticità sollevate nel Provvedimento di avvio – la cui natura di pratica scorretta è comunque respinta dalla Cooperativa – siano riferibili a tutte le piattaforme, risultando pertanto ragionevole attendersi che l’adozione, eventualmente resa vincolante, di misure da parte della Società trovi corrispondenza anche nel resto del mercato.

##### IMPEGNO N.1: INTRODUZIONE DI ULTERIORI CANALI DI COMUNICAZIONE PER I RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta ecc.ma Autorità in riferimento all’omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna ad introdurre, in aggiunta alle attuali modalità di presentazione di reclami già funzionanti, anche le seguenti, ulteriori:

##### 1) Specifica sezione dedicata ai reclami nell’APP InTaxi:

La Cooperativa si impegna ad introdurre, anche impartendo le dovute istruzioni e/o ordini agli addetti o alle società terze, fornitrici del servizio, a fare sì che venga implementata una specifica sezione nell’applicazione InTaxi che renderà possibile all’utenza presentare reclami direttamente attraverso il medesimo applicativo con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati verranno, come tutti gli altri reclami, inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati.

2) Ricezione reclami tramite Whatsapp (sistema di messaggistica istantanea largamente diffuso in Italia):

La Cooperativa intende implementare la possibilità di presentare doglianze anche attraverso il canale di messaggistica istantanea whatsapp; pertanto sarà possibile all'utenza inoltrare reclami attraverso il medesimo canale con il quale è stata prenotata/richiesta la corsa taxi. I reclami così presentati dovranno contenere le medesime informazioni minime richieste dalla corrispondente sezione del sito internet della Cooperativa e, come tutti gli altri reclami, verranno poi inoltrati alla Cooperativa e da questa esaminati, al fine di garantire un miglioramento del servizio per il consumatore, eventualmente avviando, laddove ne ricorrano i presupposti, procedimenti disciplinari nei confronti dei tassisti interessati.

\*\*\*

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 2: MESSA A DISPOSIZIONE DELL'UTENTE DI UN CARTELLO A BORDO DEL TAXI  
CONTENENTE INDICAZIONI PER EFFETTUARE RECLAMI

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami su eventuali disservizi del servizio taxi, la Cooperativa si impegna a valutare, congiuntamente con gli Uffici comunali competenti (i quali sono, tra le altre cose, competenti in punto di utilizzo di materiale dimostrativo – di qualsiasi tipo – all'interno della vettura adibita al servizio di trasporto taxi), l'integrazione e/o comunque la messa a disposizione dei tassisti aderenti alla Cooperativa, di un cartello (e/o di un adesivo) a bordo della vettura che, oltre alle indicazioni dei documenti e dei dati obbligatoriamente da esporre in base alla normativa comunale, contenga altresì delle puntuali indicazioni sulle modalità per presentare un reclamo. Nell'ambito di tale integrazione la Cooperativa dichiara altresì la propria disponibilità a mettere a disposizione dell'utenza un QR code che permetterà, se scansionato con la fotocamera di un cellulare, di aprire direttamente la relativa sezione del sito internet della Cooperativa per presentare un reclamo.

\*\*\*

La Cooperativa, ferme restando le tempistiche e le necessarie approvazioni interne e dei competenti Uffici comunali per l'implementazione di detta integrazione, si impegna ad attuare la misura di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 3: ARRICCHIMENTO ED AMPLIAMENTO DELLA VISIBILITÀ DELLA SEZIONE DEDICATA AI RIFERIMENTI DI CONTATTO ED AI RECLAMI NEL SITO INTERNET DELLA COOPERATIVA

Con riferimento alla contestazione mossa da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'omessa previsione di adeguate modalità per presentare agevolmente e tempestivamente reclami, la Cooperativa si impegna, altresì, 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 davvero agevole comprensione (senza possibilità di generare alcun fraintendimento).

L'elementare riconoscimento e l'agevole percezione grafica faranno sì che l'utente sia ulteriormente guidato nelle modalità di redazione della segnalazione/reclamo.

\*\*\*

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 60 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 4: INIZIATIVE DI SENSIBILIZZAZIONE PER IL RISPETTO DELLA NORMATIVA STATALE, LOCALE E PATTIZIA

Con riferimento alle contestazioni mosse da codesta Spett.le Autorità in riferimento all'obbligo dell'uso del tassametro e del relativo monitoraggio, nonché all'obbligo di rispettare la disciplina relativa alla turnazione, la Cooperativa si impegna a porre in essere una serie di campagne di sensibilizzazione vertenti, tra le altre, sulle dette tematiche. In particolare, è prevista:

1) L'adozione di una "Carta del comportamento":

La Cooperativa si impegna ad implementare e distribuire ai tassisti aderenti alla Cooperativa un breve manuale, i.e. un vademecum, 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 ed al tassametro. La Carta verrà periodicamente aggiornata (una volta al semestre) e ogniqualvolta ridistribuita ai tassisti aderenti.

2) La predisposizione e distribuzione di messaggi/circolari interne da parte del *Top management* rivolte agli aderenti alla Cooperativa:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica che consistono nell'invio di messaggi (video/audio/testuali) che proverranno dai vertici della Società e che verranno trasmessi a tutti gli aderenti alla Cooperativa, con cadenza almeno annuale, specificamente dedicati all'implementazione di uno standard di qualità del servizio offerto dalla Cooperativa che sia conforme e rispettoso della normativa nazionale, locale e pattizia applicabile al servizio di trasporto taxi. Attraverso detto strumento la Cooperativa si impegna altresì a dare atto di qualsiasi eventuale modifica alle normative statali, locali e pattizie che riguardasse il servizio di trasporto radiotaxi, *medio tempore* intervenuta, dandone in tal modo tempestivo risalto ed aggiornamento a tutti gli aderenti alla Cooperativa stessa.

3) La predisposizione e pubblicazione di messaggi periodici della Cooperativa rivolti all'utenza:

La Cooperativa si impegna a porre in essere delle campagne di sensibilizzazione periodica rivolte all'utenza, pubblicizzate attraverso i vari canali della Cooperativa, specificamente volte a richiamare l'attenzione ed a dare maggiore evidenza ai diritti fondamentali ed alle prerogative dell'utente del servizio taxi.

In particolare, per quanto attiene al servizio di prenotazione dei taxi, la Cooperativa si impegna a dare maggiore risalto alle modalità ed alle caratteristiche di funzionamento del servizio di prenotazione, chiarendo e ribadendo<sup>1</sup> che tale servizio consente di prenotare in anticipo una chiamata del taxi, la quale avverrà automaticamente nell'imminenza (circa 10 minuti prima) rispetto all'orario selezionato dall'utente.

\*\*\*

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui sopra al più tardi entro 90 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

IMPEGNO N. 5: ADOZIONE DI MISURE ATTE ALLA VERIFICA DEGLI IMPEGNI 1, 2, 3 E 4 ED

ALTRE

---

<sup>1</sup> Si prega di vedere il sito internet dell'App InTaxi, ove è possibile trovare la descrizione del funzionamento del servizio di prenotazione al seguente link: <https://www.intaxi.it/come-funziona-l-app-intaxi/>.

Al fine di consentire la verifica degli impegni da parte di codesta Spett.le Autorità, la Cooperativa si impegna a pubblicare sul proprio sito web il contenuto necessario degli impegni qui proposti, al fine di garantire il più elevato grado di trasparenza.

Ed ancora, verranno ideate delle procedure e task force, specificatamente all'interno dell'ufficio dedicato ai reclami, le quali si occuperanno del monitoraggio della qualità del servizio.

La Cooperativa si impegna ad implementare le misure di cui al punto precedente entro 120 giorni dalla comunicazione di avvenuta approvazione definitiva degli Impegni.

Da ultimo, la Cooperativa manifesta sin da ora la propria disponibilità ad impegnarsi a sollecitare una risposta dal Comune di Milano, in merito alla richiesta di instaurazione di un tavolo tecnico che consenta di migliorare l'efficienza del monitoraggio della turnazione dei tassisti aderenti alla Cooperativa stessa, (ad es. mediante la già proposta richiesta di interoperabilità tra i sistemi comunali e quelli della Cooperativa per la gestione e monitoraggio dei turni in modo automatico; cfr. risposta a quesito n. 4, pag. 9 della Risposta).

IMPEGNO N. 6: PARTECIPAZIONE TAVOLI TECNICI PER MONITORAGGIO SERVIZIO ED INVIO PERIODICO DI DOCUMENTO INFORMATIVO

La Cooperativa si impegna sin da ora a partecipare a futuri tavoli tecnici di confronto tra tutti gli operatori del mercato nazionale e/o locale, attivi nel servizio di interconnessione della domanda del trasporto taxi, che saranno convocati da codesta Spett.le Autorità, dal Comune o da qualsiasi altra Amministrazione competente in materia ai sensi della Legge 21/1992 e ss.mm.i., volti al monitoraggio ed al conseguente miglioramento del servizio di trasporto taxi.

Infine, nell'ottica di consentire alle competenti Autorità un monitoraggio costante della qualità del servizio del trasporto pubblico locale nella città di Milano, la Cooperativa si impegna a fornire al Comune di Milano un documento riepilogativo periodico che illustrerà la qualità del servizio di trasporto pubblico locale nel semestre precedente.

**5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'ATTO DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Come anticipato, la Cooperativa è fermamente convinta di aver dimostrato e documentato nella Risposta la rigorosa conformità del proprio operato alle disposizioni in materia di pratiche

commerciali scorrette contenute nel Codice del Consumo, anche per ciò che attiene agli specifici profili delineati nel Provvedimento di avvio.

Ferma la legittimità delle condotte tenute, la Cooperativa ritiene comunque che gli Impegni siano idonei ad eliminare tutte le residue preoccupazioni manifestate dall'Autorità nel Provvedimento di avvio. Peraltro, i presenti Impegni devono considerarsi pacificamente ammissibili ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo in quanto – ferma restando la legittimità dell'operato della Cooperativa– nessuna delle condotte contestate potrebbe, nel caso di specie, considerarsi una pratica commerciale di manifesta scorrettezza e gravità.

Nel dettaglio, la Cooperativa ritiene che gli Impegni proposti consentirebbero di: (i) eliminare qualsiasi difformità tra le modalità di chiamata di un taxi e le modalità per presentare il relativo reclamo; (ii) offrire maggiore pubblicità alle modalità di presentazione dei reclami, facilitandone la presentazione; (iii) sensibilizzare ulteriormente i tassisti aderenti ed i consumatori al rigoroso rispetto della normativa applicabile. Complessivamente tali misure consentiranno alla Cooperativa di ampliare il monitoraggio reso possibile dai reclami presentati dall'utenza o da altri tassisti su tutti gli aspetti oggetto del Provvedimento di avvio.

Tutto ciò considerato si ritiene che dal complesso degli Impegni possa ritenersi che la pratica commerciale oggetto del Provvedimento di avvio, non sia idonea ad incidere sul comportamento economico del consumatore, rimuovendo ogni incertezza circa i profili di scorrettezza e mancata diligenza del comportamento commerciale adottato dalla Cooperativa.