

## **PS12670 - RADIOTAXI ROMA 3570 - PROBLEMATICHE VARIE**

*Provvedimento n. 31238*

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 PS12670 nei confronti della società Radiotaxi 3570 Soc. Coop.;

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'integrale espletamento dei prescritti adempimenti procedurali;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 22 gennaio 2024, integrata il 30 gennaio, il 21 marzo e il 14 maggio 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.** Radiotaxi 3570 Soc. Coop. (nel prosieguo, anche Radiotaxi 3570), 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 Roma in favore di oltre 3.500 tassisti aderenti alla cooperativa.

### **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 posto all'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 di una idonea attività di monitoraggio sul rispetto dei predetti obblighi e l'inadeguata pubblicizzazione dei canali di reclamo 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 PS12670<sup>1</sup>.

**4.** Radiotaxi 3570 ha avuto accesso agli atti del procedimento e ha estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo istruttorio in data 30 novembre 2023<sup>2</sup> e ha depositato scritti difensivi in data 15 dicembre 2023<sup>3</sup>.

**5.** La società, assistita dal consulente legale, è stata sentita in audizione l'11 gennaio 2024<sup>4</sup>.

**6.** Il 22 gennaio 2024<sup>5</sup> Radiotaxi 3570 ha presentato una proposta di impegni, integrata il 30 gennaio 2024<sup>6</sup>, il 21 marzo 2024<sup>7</sup> e il 14 maggio 2024<sup>8</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

---

<sup>1</sup> [Doc. n. 7 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>2</sup> [Docc. nn. 12 e 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>3</sup> [Doc. n. 14 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>4</sup> [Cfr. verbale dell'audizione: doc. n. 21 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>5</sup> [Doc. n. 22 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>6</sup> [Doc. n. 23 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

7. 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 istruttoria<sup>9</sup>.

8. L'8 aprile 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione dei trasporti, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo<sup>10</sup>, pervenuto il successivo 10 maggio 2024<sup>11</sup>.

### **III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

#### *III.2.1 Gli elementi acquisiti*

9. Il professionista ha affermato di essere una cooperativa di servizi che mette in connessione la domanda di trasporto dell'utenza con l'offerta dei tassisti, rilevando come, alla luce del quadro regolatorio vigente, spetti agli Enti Locali e all'Autorità di Regolazione dei trasporti 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*

10. Come rappresentato, nella proposta presentata il 22 gennaio 2024 successivamente integrata il 30 gennaio, il 21 marzo e il 14 maggio 2024, Radiotaxi 3570 si è impegnata:

a) 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 sulle relative sanzioni in caso di loro inosservanza. In particolare, 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. La delibera – cui 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 – presenterà la seguente formulazione:

*"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".*

L'informativa contenuta nella delibera verrà, inoltre, aggiornata con nuove apposite informative, adottate anch'esse mediante delibere del Consiglio di Amministrazione, nel caso di introduzione, sia a livello nazionale che a livello locale, di novità legislative di particolare impatto sui comportamenti dei tassisti nei confronti dell'utenza;

b) a rafforzare e semplificare il sistema di comunicazione e informativa sulle modalità di reclamo, in modo tale da garantire all'utenza la possibilità di presentare agevolmente e con adeguata tempestività le segnalazioni su eventuali disservizi.

In tale prospettiva, Radiotaxi 3570 si impegna a modificare i siti web <https://www.3570.it/> e <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" della cooperativa, per i successivi ed eventuali provvedimenti di competenza.

Analogo intervento di semplificazione e di immediatezza degli strumenti di reclamo 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;

c) ad apportare interventi di chiarimento sulla portata del servizio di "prenotazione della presa in carico della chiamata"<sup>12</sup> nei propri canali di interazione con l'utenza, segnatamente, nella sezione dedicata alle prenotazioni sul proprio sito web, sull'app ItTaxi e nelle comunicazioni che verranno fornite dal call center;

---

<sup>7</sup> [Doc. n. 26 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>8</sup> [Doc. n. 31 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>9</sup> [Doc. n. 28 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>10</sup> [Doc. n. 29 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

<sup>11</sup> [Doc. n. 30 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

d) a confermare il proprio impegno a partecipare stabilmente alle riunioni convocate dalla Commissione Consultiva, istituita presso il Comune di Roma, ai sensi dell'articolo 34 della Deliberazione n. 51/2021, per discutere, *inter alia*, di disservizi e questioni disciplinari eventualmente registrati sul mercato.

**11.** Quanto alla tempistica di attuazione, le misure *sub a) e b)* verranno implementate entro e non oltre un mese dalla decisione di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ**

**12.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore del trasporto, in data 8 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 consumo<sup>13</sup>.

**13.** Il parere, pervenuto in data 10 maggio 2024<sup>14</sup>, 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.

**14.** In particolare, oltre alla legge 15 gennaio 1992, n. 21 ("*Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea*"), 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)*"<sup>15</sup> 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.

**15.** In merito alla condotta contestata in sede di avvio del procedimento, nel parere è ribadita, con riferimento all'organizzazione del servizio, la necessità di valutare la disciplina della turnazione ordinaria e integrativa al fine di determinare un numero di licenze adeguato a soddisfare la domanda di mobilità dell'utenza.

È stato, altresì, evidenziato che i reclami su eventuali disservizi costituiscono 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 dei livelli tariffari e della determinazione dei livelli di qualità.

**16.** 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**

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

**18.** L'Autorità ritiene che gli impegni assunti da Radiotaxi 3570 siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

---

<sup>12</sup> [*Servizio che 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.*]

<sup>13</sup> [*Doc. n. 29 dell'indice del fascicolo istruttorio.*]

<sup>14</sup> [*Doc. n. 30 dell'indice del fascicolo istruttorio.*]

<sup>15</sup> [*La Comunicazione, adottata dalla Commissione UE, è stata pubblicata nella GU dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022.* ]

Nel dettaglio, l'adozione di un'apposita delibera del Consiglio di Amministrazione in cui verranno ribaditi sia gli obblighi di carattere pubblicistico che gravano sui singoli tassisti, sia le correlate sanzioni disciplinari mira a responsabilizzare i tassisti in ordine al rispetto di determinati *standard* di qualità del servizio dagli stessi erogato.

Inoltre, il miglioramento del sistema di comunicazione e dell'informativa sulle modalità di reclamo sia sui siti *web* <https://www.3570.it/> e <https://www.ittaxi.it> sia sulla *app* ItTaxi appare funzionale ad implementare la trasparenza e ad agevolare la proposizione dei reclami, ossia lo strumento primario e capillare per il monitoraggio dei disservizi. Risulta, inoltre, apprezzabile anche l'ulteriore misura relativa all'inserimento, nei propri canali di interazione con l'utenza, di delucidazioni in ordine alla portata del servizio di "prenotazione della presa in carico della chiamata".

Infine, appare pregevole la misura relativa alla conferma della stabile partecipazione della cooperativa alle riunioni convocate dalla Commissione Consultiva, istituita presso il Comune di Roma, in quanto consente l'emersione delle condotte dei tassisti non conformi alla normativa vigente e una più efficace azione di monitoraggio da parte della medesima Amministrazione locale preposta.

**19.** Quanto alla tempistica di implementazione degli impegni, la stessa appare congrua con la natura delle misure proposte con riguardo sia all'adozione della delibera del Consiglio di Amministrazione, sia alle modifiche dei siti *web* e dell'*app*.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, che gli impegni presentati dalla società Radiotaxi 3570 Soc. Coop. 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 Radiotaxi 3570 Soc. Coop.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Radiotaxi 3570 Soc. Coop., 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 22 gennaio 2024 ed integrati il 30 gennaio, il 21 marzo e il 14 maggio 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 la società Radiotaxi 3570 Soc. Coop., entro novanta 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*