

PS12668 - CONSORTAXI NAPOLI 2222 - PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31236

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 PS12668 nei confronti del consorzio Consortaxi;

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 27 dicembre 2023, integrata l'8 e il 21 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. Consortaxi, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Il consorzio gestisce il sistema di richieste del servizio taxi da parte dei consumatori nell'area della città di Napoli a favore di oltre 500 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 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 la mancata previsione 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 PS12668¹.

4. Il 28 novembre 2023² Consortaxi ha depositato scritti difensivi; inoltre, il 27 dicembre 2023³ ha presentato una proposta di impegni, integrata l'8 marzo 2024⁴ e il 21 marzo 2024⁵, 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 istruttoria⁶.

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

² [Doc. n. 10 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

³ [Doc. n. 11 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Doc. n. 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Doc. n. 14 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Doc. n. 17 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

6. 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 consumo⁷, pervenuto il successivo 10 maggio 2024⁸.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

III.2.1 Gli elementi acquisiti

7. Il professionista ha affermato di erogare, in favore dei tassisti, un servizio di interconnessione tra l'offerta e la domanda di trasporto, precisando 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

8. Come rappresentato nella proposta presentata il 27 dicembre 2023 ed integrata l'8 marzo e il 21 marzo 2024, Consortaxi si impegna:

a) ad inviare ai tassisti, ogni 12 mesi, una circolare informativa in merito all'utilizzo del POS, all'utilizzo del tassametro e alle sanzioni in caso di inosservanza di tali obblighi; nonché a modificare il Regolamento interno al fine di 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, nel predetto Regolamento, 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"*;

b) ad agevolare la proposizione di reclami attraverso:

i) l'inserimento, nel sito web di Consortaxi, di una pagina dedicata a reclami/segnalazioni, in italiano e in inglese, che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati;

ii) l'inserimento, nell'app di Consortaxi, di una funzionalità specifica dedicata ai reclami/segnalazioni, in italiano e in inglese, che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire le informazioni relative al disservizio e i contatti per poter essere richiamati;

iii) la messa a disposizione, all'interno dei taxi e in luogo ben visibile agli utenti, di una nota informativa, in italiano e in inglese, relativa alle modalità e ai canali web e telefonici per la presentazione di eventuali segnalazioni, caratterizzata, se tecnicamente possibile, da QR code che rinvia alla pagina web per la segnalazione di disservizi.

Nei predetti strumenti informativi sarà prevista anche la possibilità di segnalare al Comune di Napoli (via fax o e-mail anche con apposito "Modello reclamo utente" al Servizio "Servizi di Trasporto Pubblico") eventuali condotte dei tassisti suscettibili di sanzioni disciplinari ai sensi del vigente Regolamento comunale;

c) ad inviare, ogni 6 mesi per 3 anni, al competente ufficio del Comune di Napoli 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 all'obbligo dell'utilizzo del POS e del tassametro, del rispetto dei turni, nonché dell'accettazione delle chiamate.

9. Quanto alla tempistica gli impegni a) e c) verranno implementati entro 30 giorni e l'impegno b) entro 3 mesi dalla data di notifica del presente provvedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ

10. 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 consumo⁹.

11. Il parere, pervenuto in data 10 maggio 2024¹⁰, 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 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

⁷ [Doc. n. 18 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Doc. n. 19 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Doc. n. 18 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

¹⁰ [Doc. n. 19 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

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)"*¹¹ 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 gli indicatori in grado di rappresentare adeguatamente i fattori di qualità dal punto di vista dell'utente figura quello relativo alla disponibilità e funzionalità del POS; inoltre, tra i principi in materia di tariffe, è enunciato quello della visibilità del tassametro 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.

E' 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*, costituiscono 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 Consortaxi siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

Nel dettaglio, la divulgazione periodica tra i tassisti consorziati di una circolare informativa sugli obblighi normativi loro incombenti e l'introduzione di un apposito articolo nell'ambito del Regolamento interno appaiono misure idonee a favorire la responsabilizzazione degli stessi consorziati in ordine al rispetto di determinati *standard* di qualità del servizio.

Inoltre, l'inserimento, sul sito *web* e sull'app, di una funzionalità specifica dedicata alle segnalazioni, in italiano e in inglese, che consente l'accesso a un formulario nel quale è possibile inserire gli estremi del disservizio e i contatti per poter essere richiamati, risulta funzionale ad implementare la trasparenza e ad agevolare la proposizione dei reclami, lo strumento primario per il monitoraggio capillare dei disservizi all'utenza. In tale prospettiva, appare apprezzabile anche l'ulteriore misura dell'introduzione, a bordo delle autovetture, di una nota informativa, in italiano e in inglese, relativa alle modalità e ai canali *web* e telefonici per presentare eventuali doglianze.

Infine, risulta particolarmente pregevole la misura relativa alla periodica richiesta di convocazione di un tavolo tecnico con il Comune di Napoli, al fine di analizzare periodicamente i dati nella disponibilità del Comune e di Consortaxi, 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.

17. Quanto alla tempistica di implementazione degli impegni, la stessa appare congrua con la natura delle misure proposte con riguardo sia alla divulgazione della circolare informativa, sia alle modifiche del Regolamento interno, del sito *web* e dell'app.

¹¹ [La Comunicazione, adottata dalla Commissione UE, è stata pubblicata nella GU dell'Unione Europea del 4 febbraio 2022.]

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, che gli impegni presentati dal consorzio Consortaxi 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 del consorzio Consortaxi;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti del consorzio Consortaxi, 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 e integrati l'8 e il 21 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 il consorzio Consortaxi, 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