



ANALISI
dell'organizzazione del servizio taxi a Roma e confronti con
le altre capitali e grandi città europee ed extraeuropee

Nota per la II Commissione Consiliare Permanente

(dicembre 2006)

Agenzia

Sommario

Introduzione	2
Il quadro normativo e l'accesso alla professione in Italia e all'estero	2
Il quadro normativo in Italia e l'accesso alla professione	2
L'accesso alla professione all'estero.....	3
Il quadro normativo nel comune di Roma.....	3
Strumenti di regolazione del servizio.....	5
La programmazione dei turni	5
La programmazione territoriale.....	6
Incentivi e sostegni alla categoria dei tassisti (economici e procedurali)	7
Sistemi di monitoraggio del servizio.....	10
Innovazione del servizio.....	10
Innovazioni di carattere infrastrutturale, tecnologico e logistico.....	11
Innovazioni nel servizio alla clientela.....	11
Innovazioni nella struttura tariffaria.....	12
Meccanismi di soddisfazione della clientela.....	14
Aggiornamento dei dati quantitativi del servizio e confronti nazionali e internazionali sulla densità e l'offerta di taxi.....	16

Introduzione

La regolamentazione del servizio taxi trova la sua ragione d'essere nel riconoscimento di un interesse pubblico affinché il servizio sia fornito in tutti gli orari, in tutti i giorni della settimana e periodi dell'anno e in tutte le aree urbane, incluse quelle più periferiche (obbligo di prestazione). L'esigenza di garantire questi obblighi di servizio pubblico può portare a diverse soluzioni che riguardano le modalità di accesso alla professione e i limiti quantitativi al numero di operatori ammessi, la fissazione di tariffe e la regolamentazione vera e propria del servizio attraverso i turni e la programmazione territoriale.

Tra questi aspetti del servizio, sono soprattutto le modalità di accesso alla professione e le figure organizzative autorizzate a operare nel settore (imprese o artigiani) a restringere il campo di variazione delle forme di regolazione dei turni, delle tariffe e della qualità. Tutte le soluzioni di natura regolamentare (ossia non lasciate ai meccanismi automatici di regolazione del mercato) richiedono adeguati meccanismi di monitoraggio e controllo.

Al fine di rispondere alla richiesta della Commissione Consiliare (Prot. 528 del 14/11/06), si esaminerà preliminarmente tale aspetto per poi passare in rassegna gli altri, secondo il seguente ordine:

1. Strumenti di regolazione del servizio:
 - a. Programmazione dei turni
 - b. Programmazione territoriale
2. Incentivi e sostegni alla categoria (economici e normativi)
3. Sistemi di controllo del servizio (es. satellitare)
4. Innovazioni del servizio
 - a. Innovazioni di carattere infrastrutturale, tecnologico e logistico
 - b. Innovazioni nel servizio alla clientela e nelle tariffe
5. Meccanismi di soddisfazione della clientela.

Il “menù” delle diverse soluzioni esperibili con riferimento a ogni punto verranno esaminate sia rispetto ad esperienze già realizzate in Italia e all'estero, sia a ipotesi di introduzione *ex novo*. La nota si conclude con un paragrafo che illustra alcuni dati quantitativi del servizio a Roma confrontato con le maggiori città e metropoli italiane, europee e nordamericane.

Il quadro normativo e l'accesso alla professione in Italia e all'estero

Il quadro normativo in Italia e l'accesso alla professione

In Italia i servizi di trasporto pubblico non di linea sono regolamentati in base alle disposizioni della legge quadro nazionale (legge 15 gennaio 1992, n. 21) che distingue fra servizio taxi e servizio di noleggio con conducente (NCC), imponendo l'obbligo della prestazione del servizio e stabilendo alcune regole per il rilascio e la trasferibilità delle licenze, per i requisiti di guida, per le autovetture, per le tariffe e per lo svolgimento del servizio. Per quanto riguarda l'accesso alla professione, la legge nazionale regola le caratteristiche degli erogatori del servizio, che possono avere natura giuridica di impresa artigiana (anche in consorzio) o di cooperativa, ma non di società di capitali; vieta il cumulo di più licenze in capo ad un medesimo soggetto; permette l'utilizzo di sostituti alla guida solo per motivi temporanei e a tempo determinato, salvo i collaboratori dell'impresa familiare iscritti nel ruolo dei conducenti. La legge quadro fissa le linee guida fondamentali e, insieme al D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422, delinea gli ambiti di competenza delle normative regionali e comunali, cui spetta la regolamentazione concreta del servizio dal punto di vista

economico e qualitativo. La riforma costituzionale del Titolo V, tuttavia, ha inserito il trasporto tra le materie per cui le Regioni possono prevedere una propria disciplina esclusiva, di fatto assegnando a queste il potere di disciplinare in deroga alla legge quadro nazionale.

Le novità del decreto Bersani

Il quadro normativo nazionale è stato parzialmente modificato dal D.L. n. 223 del 4 luglio 2006, convertito dalla Legge n. 248 del 4 agosto 2006 (c.d. decreto Bersani sulle liberalizzazioni), che offre nuovi strumenti per migliorare il servizio, sia con riguardo al numero delle licenze sia alla struttura dei turni, e permette quindi agli enti locali di adottare soluzioni diverse adeguate alle specifiche realtà territoriali.

Il decreto Bersani, nella stesura originaria proponeva una deroga al divieto di cumulo delle licenze vigenti in Italia: i titolari di licenza avrebbero avuto diritto ad acquistare una seconda licenza (a titolo oneroso); fra i titolari che non avessero sfruttato tale diritto sarebbe invece stata divisa una quota rilevante dei proventi dell'operazione (fra il 60% e l'80%). Tale proposta non si configurava come una liberalizzazione vera e propria, poiché l'ingresso sul mercato di nuovi tassisti rimaneva rigidamente controllato, bensì come un'apertura verso un funzionamento del servizio secondo logiche industriali. La stesura definitiva del provvedimento si è andata evolvendo verso la conferma della vecchia disciplina, ma spostando il luogo della contrattazione a livello locale, quindi più vicino agli interessi sia dei cittadini sia dei tassisti. Le amministrazioni locali hanno a questo punto nuove possibilità di intervenire per aumentare il contenuto innovativo del servizio e soddisfare la domanda, pur mantenendo regolata l'offerta: turnazioni alla guida di più autisti su uno stesso veicolo, concessione di licenze temporanee in caso di picchi di domanda, bandi per licenze straordinarie in caso di offerta insufficiente, tariffe predeterminate su singole tratte.

L'accesso alla professione all'estero

Diverso è il quadro normativo a livello internazionale, dove convivono forme di regolazione molto stringenti delle modalità di accesso al servizio con la completa liberalizzazione del settore o con sistemi "misti", in cui coesistono artigiani e società di capitali. In ogni caso, anche quando permangono barriere all'ingresso sul mercato, sono state sperimentate soluzioni innovative, adottabili anche in Italia, volte ad avvicinare l'offerta del servizio agli standard di qualità e di accessibilità richiesti dai potenziali clienti.

La completa liberalizzazione nell'accesso e conseguentemente nelle tariffe è stata realizzata nei Paesi Bassi, Svezia e Irlanda: l'ingresso è libero per ogni operatore (generalmente organizzato sotto forma di società di capitali) che voglia concorrere, ogni taxi può operare ovunque nel paese senza alcun limite territoriale, non esistono tariffe fisse ma solo massimali (Svezia esclusa), in modo che ogni taxi abbia i suoi prezzi ben pubblicizzati e contrattabili, purché inferiori al massimo prestabilito. Il modello misto o regolamentato consiste nella regolazione dell'accesso alla professione e nella combinazione di differenti modalità organizzative, come accade a Londra, Parigi e New York, città dove, in misura diversa, coesistono tassisti autonomi con licenza propria come in Italia, affittuari di licenze altrui, dipendenti di imprese, soci di compagnie. A Parigi, in particolare, oltre a sussistere un numero massimo di ore per ogni turno di servizio, i soci pagano ogni mese una quota fissa per i servizi comuni sul modello dei nostri radio-taxi, gli affittuari pagano ai proprietari dei taxi una quota fissa al giorno ma mantengono un contratto di lavoro autonomo, i dipendenti sono pagati con un reddito fisso più una percentuale sugli incassi.

Il quadro normativo nel comune di Roma

Il quadro normativo complessivo che insiste in particolare sul Comune di Roma è delineato nella Tav. 1.

Tav. 1 Quadro normativo di riferimento per il servizio taxi nel Comune di Roma - 2006

Provvedimento	Ambito	Disposizioni
Legge n. 21 del 15 gennaio 1992	Legge quadro nazionale	Definizione caratteristiche del servizio e aspetti da regolamentare (delega agli enti locali)
L.R. n. 21 del 26 ottobre 1993	Regione Lazio	Modalità determinazione regolamenti comunali; sanzioni per inosservanza obbligo di servizio; obbligo di iscrizione al ruolo provinciale dei conducenti di veicoli per il servizio TPL non di linea presso le CCIAA come prerequisito per l'assegnazione della concessione taxi
Del. Cons. Com. n. 214 del 12/13 novembre 1998	Comune di Roma	Nuovo regolamento comunale del TPL non di linea sulla base della Legge Quadro e della Legge Regionale: strumenti prioritari per la regolamentazione servizio taxi (tariffe, turni di servizio, limitazione dell'offerta, tutela del consumatore), Codice di comportamento (obblighi del conducente), Commissione di garanzia, obbligo di emissione della Carta dei servizi
Del. Giunta Com. n. 1405 del 9 luglio 1999	Comune di Roma	Principi informativi della Carta dei servizi
Del. Giunta Com. n. 1406 del 9 luglio 1999	Comune di Roma	Codice di comportamento per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea
L.R. n. 14 del 6 agosto 1999, art. 130 c. 2 lett. f	Regione Lazio	Delega alle province per l'approvazione dei regolamenti comunali
Del. Giunta Com. n. 646 del 13 giugno 2000	Comune di Roma	Modifiche ed integrazioni del Codice di comportamento per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea
Protocollo d'intesa del 17 ottobre 2001	Comune di Roma	Il Comune, le OO.SS. e le Associazioni di categoria convengono sulla necessità di aumentare l'offerta del servizio (aumento dei posteggi, della velocità commerciale e della flessibilità dei turni; introduzione del numero unico e del servizio collettivo); semplificare e aumentare la trasparenza della tariffa e del servizio (adeguamento tariffe, finanziamenti per i nuovi tassametri, lotta all'abusivismo, regolamento del servizio taxibus e NCC)
L.Cost. n. 3 del 18 ottobre 2001, art. 3	Legge costituzionale	Modifica all'art. 117 della Costituzione: il trasporto pubblico locale non di linea rientra fra le materie in cui le Regioni possono legiferare in deroga rispetto a norme e principi fondamentali dello Stato
Del. Giunta Com. n. 644 del 31 ottobre 2001	Comune di Roma	Nuovi massimali tariffari per il servizio taxi ordinario e collettivo
Del. Cons. Prov. n. 213 del 15 marzo 2003	Provincia di Roma	Criteri cui uniformare i regolamenti comunali che disciplinano l'offerta del servizio (stima del fabbisogno teorico di concessioni)
L.R. n. 16 del 16 giugno 2003	Regione Lazio	Eliminazione dell'autorizzazione regionale sui regolamenti comunali approvati in sede di Consiglio Comunale
Del. Giunta Com. n. 363 del 18 giugno 2003	Comune di Roma	Modifica del comma 5.3 del Codice di comportamento per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea
Legge n. 214 del 1° agosto 2003	Legge nazionale	Modifica degli artt. 85 e 86 del Codice della Strada: misure volte a contrastare l'abusivismo
Protocollo d'intesa del 30 luglio 2004	Comune di Roma	Il Comune, le OO.SS. e le centrali radio taxi convengono sulla necessità di aumentare l'offerta del servizio con nuove licenze
Del. Cons. Com. n. 227 del 2 dicembre 2004	Comune di Roma	Modifica dell'art. 32 comma 1 lett. b del Regolamento comunale degli autoservizi pubblici non di linea
L.R. n. 7 del 14 febbraio 2005	Regione Lazio	Estensione al servizio NCC di molti vincoli che in precedenza, in ragione del diverso tipo di servizio, erano riservati ai soli taxi: il più rilevante è l'obbligo per gli NCC del Lazio di prestare servizio a partire dal territorio del Comune che ha rilasciato l'autorizzazione e di disporre di una rimessa nel territorio in cui si svolge il servizio
Del. Giunta Com. n. 95 del 23 febbraio 2005	Comune di Roma	Ampliamento dell'organico dei taxi di 300 unità
Del. Giunta Com. n. 397 del 3 agosto 2005	Comune di Roma	Ampliamento dell'organico dei taxi di 150 unità, a integrazione della D.G.C. 95/2005
Protocollo d'intesa del 29 marzo 2006	Aeroporto di Fiumicino	Il Comune di Roma, il Comune di Fiumicino, la Provincia di Roma, la Direzione aeroportuale di Roma Fiumicino e la società Aeroporti di Roma SpA convengono sulla regolamentazione del servizio taxi e NCC nell'aeroporto
Ordinanza ENAC n. 9 del 22 maggio 2006	Aeroporto di Fiumicino	Regolamentazione dei servizi di taxi e di noleggio da rimessa con conducente nell'ambito territoriale di competenza dell'aeroporto
Del. Giunta Com. n. 493 del 6 settembre 2006	Comune di Roma	Interventi per il potenziamento del servizio taxi in applicazione dell'art. 6 della Legge 248/2006
Del. Giunta Com. n. 584 del 2 novembre 2006	Comune di Roma	Ampliamento dell'organico dei taxi di 1000 unità

Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, 2006.

Strumenti di regolazione del servizio

Anche all'interno di un sistema ad accesso regolato, come quello italiano, la regolazione degli aspetti del servizio relativi a turni, programmazione territoriale e tariffe, può differenziarsi.

La programmazione dei turni

La regolamentazione amministrativa dei turni viene giustificata in base al presunto fallimento del mercato che – in un settore segmentato sia dal punto di vista spaziale che temporale come quello del trasporto pubblico non di linea – non consentirebbe all'offerta di adeguarsi autonomamente per soddisfare la domanda. In linea teorica, dunque, la regolamentazione amministrativa dei turni è finalizzata a garantire un servizio minimo che dovrebbe variare quantitativamente in base alla variabilità spazio-temporale della domanda.

In Italia è possibile distinguere almeno tre diverse modalità di regolazione dei turni. A Roma, come anche a Napoli e Firenze, i turni obbligatori e facoltativi di ogni taxi sono prestabiliti tramite delibera amministrativa, e possono solo essere scambiati tra tassisti che desiderano o hanno bisogno di svolgere un altro turno.

Una modalità alternativa di regolazione è invece seguita a Torino, Genova e Bologna, dove ogni tassista può scegliere liberamente le fasce orarie nelle quali svolgere il proprio servizio, purché non superi il numero massimo di ore consentite, pari a 12. Leggermente diverse sono le norme a Palermo, città che presenta una densità di taxi estremamente bassa, dove i turni sono scelti liberamente dai tassisti e inoltre una vettura può stare in servizio anche 24 ore su 24, alternando differenti autisti alla guida. Una soluzione intermedia è quella di Milano, dove ogni tassista può cambiare il proprio turno ogni settimana, comunicando la sua decisione al Comune tramite un apposito foglio turni, che registra costantemente su supporto cartaceo il numero di taxi in servizio ora per ora ed è quindi in grado di monitorare e intervenire sul servizio. Ferma restando la necessità di garantire un servizio minimo nelle ore di morbida, e in particolare di notte e nei giorni festivi, tale soluzione sembra coniugare la soddisfazione dei tassisti nel godere di un'organizzazione elastica del lavoro con un meccanismo di mercato di adeguamento automatico dell'offerta alle variazioni della domanda giornaliera e settimanale, senza passare per provvedimenti amministrativi di tipo discrezionale.

Non si dispone di informazioni sulla programmazione dei turni nelle realtà europee con regimi di accesso regolamentato.

Come si vede, nella pratica raramente accade che la programmazione dei turni faccia seguito ad analisi sistematiche e periodiche della domanda, mentre la prassi è che la turnazione venga stabilita mediante concertazione non vincolante con i rappresentanti degli utenti e della categoria taxi, la cui percezione del mercato non è sempre corretta (vedi oltre). Per fare un esempio, si cita il caso dell'ultima indagine sistematica della domanda taxi nella città di Roma¹, da cui emergeva l'evidenza di una domanda largamente insoddisfatta, con un andamento temporale divergente rispetto al profilo dei turni e con una connotazione geografica precisa che vedeva le zone periferiche seriamente svantaggiate rispetto a quelle centrali. Si vuole quindi sottolineare l'importanza delle indagini sulla variabilità della domanda e il rilievo non solo temporale della turnazione: nel momento che si interviene amministrativamente per programmare i turni, è necessario prevedere un servizio minimo adeguato sia per le ore sia per le zone più disagiate.

Un altro aspetto carente riguarda il controllo del rispetto della programmazione dei turni (vedi oltre).

¹ Attività di monitoraggio della domanda e dell'offerta del servizio taxi nel Comune di Roma, STA, 2001.

La programmazione territoriale

Per quanto riguarda l'ambito territoriale nel quale si svolge il servizio, la normativa esistente in Italia prevede che il Comune sia il soggetto responsabile della programmazione del servizio tenendo conto delle esigenze di integrazione con le altre modalità di trasporto pubblico locale (Tpl). Alcune leggi regionali hanno tuttavia demandato alla provincia (o a strutture amministrative sovraprovinciali) la determinazione del fabbisogno locale di taxi e NCC, tenendo conto di alcuni criteri relativi alla popolazione residente, ai flussi turistici, all'estensione territoriale e altro²: la scelta della dimensione sovracomunale è significativa qualora un medesimo bacino di utenza scavalchi i confini del singolo comune, come avviene nel caso delle principali aree metropolitane e in particolar modo in presenza di aeroporti ubicati entro confini amministrativi differenti dai centri metropolitani, come accade nel caso dell'aeroporto Leonardo da Vinci. Una volta determinato un ambito sovracomunale, ogni taxi può svolgere il servizio nel suo territorio applicando le stesse tariffe. In Lombardia la D.G.R. n. 7 del 24 gennaio 2003 ha stabilito la formazione di un bacino aeroportuale lombardo, comprendente 37 comuni delle province di Milano, Bergamo e Varese (capoluoghi inclusi), in cui rientrano gli aeroporti di Malpensa, Linate e Orio al Serio, con un numero di licenze fissato e modificabile, su richiesta dei comuni, dalla Regione stessa. Nella Provincia di Torino la D.C.P. n. 265268 del 21 giugno 2005 ha istituito un'area metropolitana di gestione del servizio che comprende Torino e altri 10 comuni contigui, incluso l'aeroporto di Caselle. Analogamente l'ufficio taxi del Comune di Bologna gestisce anche il servizio di altri 11 comuni limitrofi. L'applicazione di accordi sovracomunali anche nell'area romana, a livello provinciale o regionale, risolverebbe i numerosi problemi che sono sorti tra Roma e Fiumicino nella gestione del servizio presso l'aeroporto e potrebbe riguardare i 25 comuni della prima cintura della provincia, pari a 542.000 residenti che gravitano per motivi di lavoro, di servizi o di svago sulla città.

Nelle grandi città estere i limiti territoriali del servizio non coincidono solitamente con il comune, ma racchiudono le aree metropolitane o l'intera regione, inclusi gli aeroporti e i grandi sobborghi limitrofi, spesso coincidendo con gli stessi confini del servizio di trasporto pubblico locale. A Madrid e Barcellona, per esempio, la programmazione del servizio taxi e, in genere, di tutto il servizio di trasporto pubblico locale avviene a livello di area metropolitana, che comprende in entrambi i casi altri 26 comuni, per un'estensione comunque inferiore rispetto alla Comunità Autonoma di Madrid e alla Provincia di Barcellona. La regione o il *lander* è invece il riferimento per Berlino, Vienna, Bruxelles e Copenaghen, città dove la regolazione del trasporto spetta per legge alle autorità regionali e non a quelle comunali. Parigi rappresenta una parziale eccezione, in quanto la gestione del servizio taxi è assegnata alla Prefettura di polizia della Regione parigina che comprende il comune della capitale francese e gran parte dei tre dipartimenti suburbani che lo circondano. Le uniche grandi città dove la regolazione spetta alle autorità municipali sono invece Londra (*Greater London Authority*) e New York City, ma si tratta comunque di territori con 7-8 milioni di abitanti, molto più popolosi rispetto ai comuni italiani. Infine, nei paesi che hanno attuato una completa liberalizzazione del servizio, Paesi Bassi, Svezia e Irlanda, la regolazione viene affidata direttamente ai ministeri o alle autorità statali competenti, in quanto, come detto, non esistono limiti territoriali al servizio stesso.

² La Regione Lazio ha previsto un complesso meccanismo per cui la Provincia dovrebbe stabilire i criteri di determinazione quantitativa dell'offerta, tenendo presenti alcuni criteri che la Regione stessa contestualmente indica: la popolazione residente; l'estensione territoriale; l'intensità dei flussi turistici; la presenza di case di cura, di soggiorno, di poli generatori di mobilità; l'offerta di altri servizi pubblici di trasporto; il numero di licenze e delle autorizzazioni già rilasciate. In base a tali criteri, resta poi nella competenza dei Comuni stabilire eventuali adeguamenti dell'offerta. In mancanza di una gestione provinciale del bacino di utenza, non si vede quindi quale sia la funzione pratica di questa intermediazione, se non quella di aggravare i costi e i tempi burocratici della normativa prevista.

Incentivi e sostegni alla categoria dei tassisti (economici e procedurali)

Al fine di determinare possibili forme di incentivazione e sostegno economico ai tassisti, è necessario disporre di una rappresentazione completa dell'insieme dei costi sostenuti da un titolare di licenza taxi, sia nell'attuale regime, sia in una prospettiva di innovazione del servizio. I costi rappresentati tengono così conto sia della gestione del servizio secondo le modalità attualmente vigenti, sia di una sua possibile innovazione verso l'offerta di servizi aggiuntivi o di una sua finalizzazione a obiettivi di carattere sociale e ambientale, come il risparmio di risorse energetiche o la diminuzione dell'impatto ambientale.

A tale scopo, si è ritenuto opportuno per ciascuna voce indicare le forme di incentivazione teoricamente applicabili, il soggetto a cui compete l'applicazione e le finalità della stessa (Tav. 2).

Occorre inoltre tener conto che alcuni dei servizi indicati sono offerti al tassista da un soggetto terzo quale, in genere, la cooperativa o la centrale radio-taxi di appartenenza. In questi casi, l'incentivo comporta il superamento di tale intermediazione determinando un doppio effetto di segno opposto: quello positivo è che il tassista gode di un abbattimento dei propri costi pur mantenendo il servizio (i tassisti soci di cooperative radio-taxi sopportano un costo mensile di circa 200 €); l'effetto negativo è che il superamento della struttura cooperativa comporta il pregiudizio di interessi privati e una variazione degli equilibri di mercato esistenti, con la possibile conseguenza di una opposizione da parte dei portatori di interessi stessi. La possibilità di una reazione negativa va tuttavia rapportata alle ricadute positive non solo sui costi dei conducenti, ma anche sulla funzionalità del servizio.

Ai soli fini della funzionalità del servizio può tuttavia essere altrettanto utile l'attivazione di un numero unico di prenotazione per la clientela, sul modello del numero Telecom recentemente avviato su tutto il territorio nazionale in collaborazione con l'Unione dei radio-taxi d'Italia (892-192): ciò migliora l'efficienza della ricerca taxi ma non abbatte i costi di gestione dei conducenti (vedi anche oltre).

Non è stata indicata nella tabella precedente l'eventuale presenza di esperienze italiane o estere per ciascuna forma di incentivo, perché queste sono piuttosto rare e, in genere, la compensazione dei tassisti per eventuali oneri di servizio pubblico viene operata attraverso interventi sulle tariffe (ad es. consentendone l'aumento o l'aggiornamento in base al tasso di inflazione). Un'eccezione importante, sebbene riferita a un modello di tipo imprenditoriale diverso dal nostro, è quella di New York, dove, prima dell'introduzione del *leasing* della vettura, le società di capitali garantivano ai loro conducenti *benefits* sotto forma di assicurazione sanitaria, contributi sociali e assistenza legale

Come può notarsi, le forme di incentivazione si distinguono a seconda che vadano ad abbattere i costi di investimento per l'acquisto dell'autovettura e dell'attrezzatura o i costi di gestione, fissi e variabili. Tutte le forme indicate possono essere concesse dal Comune o dalla Provincia nel caso di bacini metropolitani/provinciali, con l'esclusione delle agevolazioni fiscali sul costo del carburante, che rientra tra le forme di agevolazioni a favore degli operatori di TPL³. Su ciascuna delle forme indicate, non è escluso tuttavia un concorso dell'Amministrazione centrale, soprattutto dove ricorrano finalità di ordine generale.

Con riguardo alle agevolazioni concernenti i tassimetri o le attrezzature di bordo dotate di POS, navigatore satellitare e stampante di ricevute, è utile ricordare che la D.G.C. n. 2406 del 30 dicembre 1999 del Comune di Roma prevedeva un rimborso fino a 1.000.000 di lire (516 €) dei costi sostenuti per installare tassimetri dotati, tra le altre funzionalità, della stampante per la ricevuta con distinta delle singole voci dell'importo totale (ai sensi del comma 8 dell'art.

³ Le agevolazioni fiscali relative al credito di imposta sul carburante sono previste dal D.M. del 29 marzo 1994 e successive modifiche. Il decreto stabilisce il rimborso dell'accisa pari alla differenza tra l'aliquota fissata sui diversi carburanti e quella ridotta secondo un'apposita tabella di riferimento, sulla base della dichiarazione del tassista (validata dall'Amministrazione comunale) sui giorni di effettivo servizio.

23 del Regolamento) e della frazionabilità dell'eventuale tariffa collettiva applicata. Il provvedimento non sembra avere comportato la sostituzione della maggior parte dei vecchi tassametri con il nuovo modello previsto e gli eventi successivi alla sua applicazione sono stati peraltro oggetto di indagine giudiziaria. Allo scopo di evitare esiti incerti, resta valida la necessità di prevedere in futuro la fornitura diretta dell'attrezzatura da parte del Comune, piuttosto che il rimborso dei costi, soluzione che potrebbe ritenersi preferibile anche in altri casi.

Tav. 2 Forme di incentivazione economica del servizio taxi, competenze e finalità

Voci di costo	Forme di incentivazione	Competenza applicazione incentivo	Finalità
Costi di acquisto dei beni strumentali (costi fissi)			
Acquisto della vettura	Agevolazione all'acquisto tramite un finanziamento a condizioni agevolate o incentivo per l'acquisto	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori
Acquisto di vetture ecologiche (es. elettrica o ibrida)		Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori; compatibilità ambientale delle vetture
Tassametro	Fornitura gratuita di tassametri con ricevuta obbligatoria e dettagli su corsa e tariffa	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori; trasparenza
Stampante di ricevute			
Lettore di carte di credito (POS)	Fornitura gratuita o incentivo per l'acquisto	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Qualità e innovazione del servizio
Ricetrasmittente radio-taxi	Fornitura gratuita o incentivo per l'acquisto	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori; qualità del servizio
Computer di bordo	Fornitura gratuita o incentivo per l'acquisto	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Controllo del servizio, sicurezza del conducente, riduzione dei tempi di percorrenza
Navigatore satellitare			
Servizio di informazioni sul traffico	Fornitura gratuita ad opera di agenzie comunali	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Riduzione dei tempi di percorrenza
<i>Optional</i> di sicurezza e <i>comfort</i> della vettura (<i>airbag</i> nei sedili posteriori, seggiolini per bambini, collegamenti <i>wireless</i> ecc.)	Fornitura gratuita o incentivo per acquisto	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Qualità del servizio
Costi di gestione I (costi variabili)			
Carburante	Credito di imposta	Stato	Abbattimento del costo dei gestori; agevolazione proporzionale alla prestazione del servizio
Olio e lubrificanti	Agevolazioni presso officine o centri lavaggio convenzionati	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori; agevolazione proporzionale alla prestazione del servizio
Lavaggio auto			
Manutenzione e riparazione			
Cambio pneumatici			
Costi di gestione II (costi fissi)			
Bollino blu	Gratuito se effettuato presso officine convenzionate	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori, compatibilità ambientale delle vetture
Assicurazione RCA	Convenzione con compagnie assicurative (es. Assicurazioni di Roma - Gruppo Comune di Roma)	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori
Assicurazione sanitaria			
Costi di gestione delle chiamate (costi fissi)			
Abbonamento radio-taxi	Offerta di un servizio comunale gratuito o agevolato, sostitutivo dei radio-taxi privati	Comune; Provincia in caso di bacini metropolitani/provinciali	Abbattimento del costo dei gestori; riduzione dei tempi di percorrenza

Alcuni incentivi permettono di perseguire anche finalità pubbliche oltre a quella dell'abbattimento dei costi e per tale motivo, a parità di altre condizioni, andrebbero preferiti. L'incentivo può essere commisurato al valore medio (per il settore) di ciascuna voce di costo in misura proporzionale, con un impatto evidentemente diverso sui beneficiari e sull'ente erogatore. L'incentivo potrebbe riguardare sia i costi che hanno maggior peso sul bilancio economico del gestore, sia quelli che hanno subito la variazione maggiore in un determinato periodo di tempo. A quest'ultimo proposito si può far riferimento ai numeri indici dell'Istat per i prezzi al consumo.

La Tav. 3 e la Fig. 1 rappresentano la struttura dei costi di un gestore taxi per grandi voci, come ricostruita sulla base di un documento dell'organizzazione sindacale Unica-Taxi.

Tav. 3 Ripartizione dei costi per un titolare di licenza taxi (inclusa remunerazione lorda del titolare) – 2001 e 2006

Voce	2001 (ott.)			Variazione % 2001-06	2006 (ott.)		
	Euro	% sui ricavi	% sui costi		Euro	% sui ricavi	% sui costi
Ricavi d'impresa (a)	22.082	100,0	-	16,4	25.707	100,0	-
Carburanti	2.500	11,3	23,7	22,8	3.069	11,9	25,1
Lubrificanti	550	2,5	5,2	26,2	694	2,7	5,7
Acquisto beni strumentali (b)	3.300	14,9	31,3	7,4	3.544	13,8	29,0
Manutenz. e riparaz. vettura	2.700	12,2	25,6	16,7	3.151	12,3	25,8
Assicurazione vettura	1.500	6,8	14,2	18,6	1.778	6,9	14,5
Totale costi	10.550	47,8	100,0	16,0	12.236	47,6	100,0
Margine per tassista (c)	8.932	40,4	-	-	10.434	40,6	-
Copertura previd. e assic. (c)	2.600	11,8	-	-	3.037	11,8	-

Note:

(a) la variazione dei ricavi è stimata sulla base dell'indice NIC del costo dei taxi;

(b) la variazione del costo di acquisto dei beni strumentali è calcolata fino a dicembre 2004 perché le serie storiche elaborate dall'Istat si interrompono in quella data;

(c) la variazione del margine e delle coperture deriva dalla differenza tra ricavi stimati come sopra e costi.

Fonte: elaborazione su documento Unica-Taxi e indici dei prezzi Istat.

Trascurando i valori assoluti, non riferiti ad una tipologia media per i gestori del servizio a Roma, può notarsi facilmente la maggiore rilevanza dei costi relativi all'acquisto delle autovetture e dell'attrezzatura (quote di ammortamento annuali), seguiti dai costi di manutenzione e riparazione dell'autovettura e da quelli del carburante. I dati di costo, disponibili per il 2001 sono stati da noi aggiornati al 2006 in base ai relativi indici elementari dei prezzi al consumo Istat. L'aggiornamento permette di rilevare la forte crescita nel periodo dei costi relativi ai lubrificanti e al carburante, rispettivamente aumentati del 26% e del 23% dal 2001 al 2006.

Se le elaborazioni appena presentate forniscono un ordine di misura dell'impatto che le agevolazioni potrebbero avere sui ricavi dei gestori taxi, ai fini di una valutazione comparativa veritiera delle diverse forme di agevolazione occorrerebbe effettuare una stima dei km percorsi mediamente nell'anno da un tassista su una data vettura, elementi che influiscono entrambi sui costi di gestione e di investimento indicati. Dai km percorsi annualmente è inoltre possibile desumere il numero medio di corse effettuate e, data un'ipotesi di percorso tipo, i ricavi medi di un singolo tassista.

La richiesta della CC sembra alludere anche a forme di agevolazione non economiche, quali la semplificazione di adempimenti burocratico/amministrativi; tuttavia le incombenze cui è soggetto l'esercizio della professione non sembrano essere allo stato attuale particolarmente gravose.

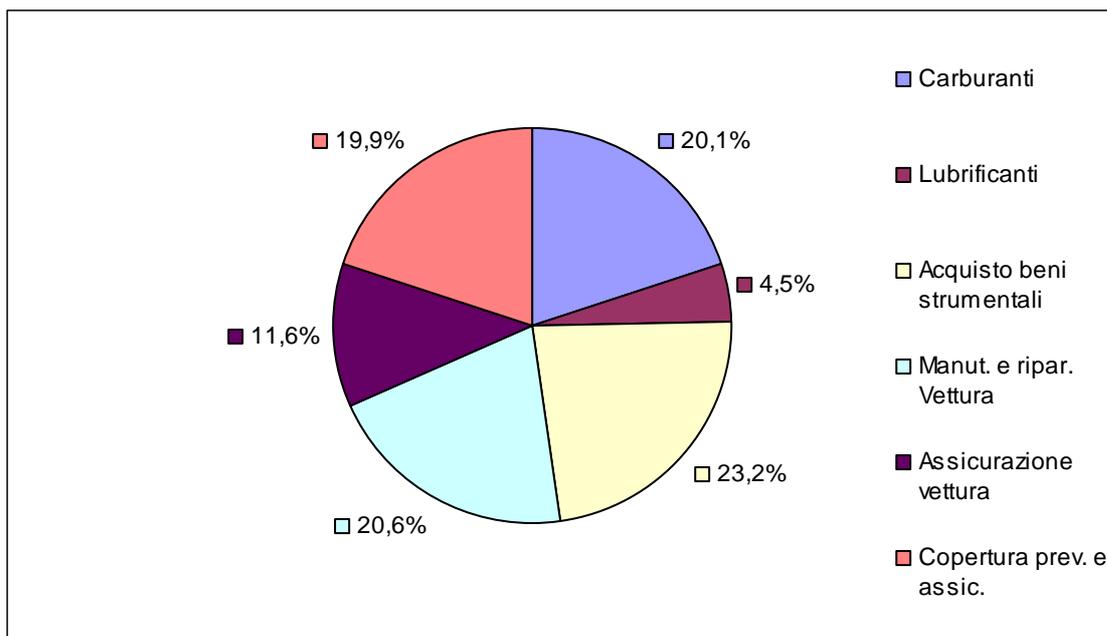


Fig. 1 Ripartizione dei costi per un titolare di licenza taxi (esclusa remunerazione lorda del titolare) – 2006

Fonte: elaborazione su documento Unica-Taxi.

Sistemi di monitoraggio del servizio

Dall'esame precedentemente condotto dell'organizzazione del servizio taxi in Italia e all'estero emergono due modalità di controllo dei turni e del rispetto dei regolamenti, uno di tipo tecnologico e uno di tipo cartaceo. Il primo è il controllo satellitare tramite gli apparecchi GPS che i radio-taxi già montano per essere localizzabili dalle centrali. Tale sistema - in via di introduzione a Roma e attualmente in sperimentazione sul 20% delle vetture taxi a Milano - presenta un vantaggio duplice, per il Comune in termini di monitoraggio costante dell'offerta e per il tassista stesso in quanto garantisce la sua reperibilità rispetto alla centrale e la sua sicurezza. Allo stesso tempo, tuttavia, non assicura né che il taxi sia effettivamente in servizio, né che le norme regolamentari e fiscali siano rispettate, in quanto si limita a localizzare la vettura e non ne registra né l'attività, né gli incassi.

Il secondo sistema, in uso a New York, è più tradizionale e consiste nei registri cartacei delle corse effettuate che ogni tassista deve tenere e aggiornare a bordo, sottoposti a controlli casuali e senza preavviso da parte degli ispettori dell'autorità di regolazione o delle forze di polizia. Se questo sistema impone di registrare fedelmente i dati dei singoli viaggi, non permette però di monitorare in tempo reale l'effettiva offerta del servizio.

Innovazione del servizio

La qualità del servizio taxi può essere migliorata attraverso innovazioni che agiscono sui tempi di percorrenza, in genere ritenuto il fattore qualitativo più importante nella percezione degli utenti, sul comfort e sull'accessibilità delle vetture. Il tempo di percorrenza è funzione del grado di congestione della rete viaria, dell'esistenza di corsie preferenziali e di informazioni sul traffico, ma per valutare la capacità del servizio taxi di soddisfare il bisogno

di spostamenti dei cittadini è necessario calcolare anche i tempi di chiamata e di reperimento dei taxi, evidentemente correlati con la disponibilità di taxi in quel momento, ma anche con l'efficienza dei meccanismi di ricerca taxi ovvero di incontro tra domanda e offerta.

Innovazioni di carattere infrastrutturale, tecnologico e logistico

Nell'ambito delle innovazioni infrastrutturali e tecnologiche si includono sia quelle che incidono sul miglioramento delle condizioni di percorribilità della rete stradale (e dunque sulle condizioni di lavoro del tassista), sia quelle relative all'organizzazione del servizio ai posteggi o con radio-taxi (innovazioni logistiche). Per la prima finalità, un intervento spesso realizzato riguarda l'estensione delle corsie preferenziali e dei corridoi della mobilità (come peraltro già previsto a Roma dal nuovo piano regolatore) che permettono ai taxi di percorrere strade congestionate in un tempo sensibilmente inferiore; tale esito non è tuttavia scontato per l'eventualità di "accodamenti" di taxi e altri mezzi del Tpl, senza possibilità di "uscita" dalla corsia stessa. Sempre con l'obiettivo di ridurre i tempi di percorrenza e la permanenza del tassista nel traffico, si possono progettare sistemi integrati di informazioni sul traffico, fornite da società private o da agenzie pubbliche, che tramite il navigatore satellitare siano in grado di orientare la vettura sui percorsi più efficaci.

Una seconda finalità è quella di migliorare il servizio ai posteggi, in modo da evitare al cliente il problema attuale di doversi ricordare numeri telefonici non mnemonici e di dover individuare quale è il posteggio più vicino. Una soluzione appare quella di approfondire la fattibilità di un numero unico di prenotazione, su tutto il territorio romano, che smisti automaticamente il cliente al posteggio più vicino. Altrettanto importante è l'attivazione a livello nazionale di un numero unico di prenotazione per la clientela, sul modello del numero Telecom recentemente avviato in collaborazione con l'Unione dei radio-taxi d'Italia (892-192), che potrebbe essere esteso, tramite accordi e convenzioni, a tutte le centrali radio-taxi in attività a Roma.

Altre forme di innovazione tecnologica sono state già menzionate (Tav. 2): l'incentivo economico all'acquisto di vetture ecologiche (elettriche o ibride, per esempio) nel caso si debba procedere alla sostituzione di una vecchia vettura, favorisce la qualità del servizio e riduce le emissioni inquinanti; la fornitura gratuita o il rimborso da parte del Comune di tassametri o computer di bordo dotati di POS, navigatore satellitare e stampante di ricevute, come peraltro previsto a Roma dalla D.G.C. n. 2406 del 30 dicembre 1999, amplia le possibilità di pagamento e la trasparenza nell'applicazione delle tariffe, migliorando così la soddisfazione del servizio.

Innovazioni nel servizio alla clientela

Sono numerose le esperienze nazionali e internazionali che hanno introdotto innovazioni nei servizi forniti o nelle tariffe applicate, per adeguare l'offerta ai cambiamenti nella tipologia e nelle esigenze della clientela, per corrispondere meglio alle caratteristiche mutevoli della domanda, nonché per catturare al servizio taxi nuove fasce di potenziali clienti che altrimenti si sarebbero rivolti ad altri servizi di trasporto, *in primis* gli NCC. In generale, quanto più la gestione del servizio è affidata a operatori di natura imprenditoriale (società di capitali), tanto maggiore è l'innovazione del servizio e la differenziazione della qualità. Riguardo alle innovazioni del servizio, i taxi, pur continuando a seguire le stesse normative, si potrebbero differenziare secondo opportunità aggiuntive di scelta da offrire alla clientela e potrebbero di conseguenza applicare tariffe o supplementi diversi in base alle caratteristiche richieste: esempi di *optional* sono le vetture con un numero di posti disponibili per i clienti superiore a 4 (minibus) oppure con alimentazione elettrica o ibrida ovvero i servizi aggiuntivi presenti all'interno del taxi quali la piena accessibilità per disabili (sul modello di Dublino che ha introdotto dal 1992 una categoria di taxi detti *wheelchair accessible vehicles*), i seggiolini o

altre attrezzature per bambini, un palmare o un PC a disposizione, il collegamento *wireless* a Internet.

Innovazioni nella struttura tariffaria

Prima di illustrare la rassegna delle innovazioni possibili nelle componenti di costo per la clientela, è opportuna una sintetica descrizione della struttura tariffaria normalmente adottata nel settore taxi e, successivamente, delle tariffe attualmente vigenti a Roma.

La struttura tariffaria e i costi a Roma

La struttura tariffaria, sia essa regolata o meno, è di tipo non lineare, con una componente fissa iniziale e un'altra variabile in funzione del tempo e/o la distanza di percorrenza. A queste due componenti possono aggiungersi eventuali supplementi. La componente fissa iniziale non varia con la durata e la lunghezza del percorso, ma può essere differenziata in relazione al tipo di percorso e alla fascia oraria, con un ammontare più elevato di notte e nei giorni festivi per compensare il disagio del tassista. La lunghezza e la durata del percorso sono gli elementi per determinare la parte variabile della tariffa che viene calcolata, su base chilometrica e oraria, come prodotto del numero di scatti per l'importo del singolo scatto.

Infine si aggiungono i diversi supplementi previsti dai regolamenti locali nel caso che il cliente abbia con sé bagagli voluminosi o animali, che sia diretto a porti e aeroporti, o che abbia prenotato un radio taxi. I regolamenti possono introdurre eccezioni a questa struttura, sia nella direzione di un importo minimo garantito al tassista (pari a circa 4-5 € come avviene a Firenze, Genova, Napoli e Palermo), sia nella direzione di stabilire percorsi dove la tariffa è fissa e onnicomprensiva, come previsto al momento a Roma e Napoli.

Gli scatti chilometrico e orario rappresentano la parte principale del costo complessivo e sono alternativi, ossia il tassametro applica automaticamente l'uno o l'altro secondo la velocità mantenuta dalla vettura. A Roma la soglia di *switch* è fissata a 20 km/h, e tale valore è generalmente utilizzato anche nelle altre città italiane. Ciò significa che a velocità inferiori (fermi in sosta o rallentati nel traffico) vale la tariffa oraria, in modo da retribuire il tassista per il tempo impiegato indipendentemente dalla distanza percorsa. Al contrario, a velocità superiori, vale la tariffa chilometrica, affinché il cliente paghi l'effettiva distanza percorsa. Inoltre gli scatti chilometrici possono succedersi a intervalli più o meno ravvicinati, per compensare l'allontanamento dal territorio abituale di servizio, sulla base di due sistemi di funzionamento.

Il primo, che è utilizzato a Roma ed è il più diffuso in Italia, considera due diverse frequenze di scatto: una minore in ambito urbano e una maggiore in ambito extraurbano. A Roma le due modalità di tariffazione vengono applicate **manualmente** dal tassista rispettivamente all'interno del GRA (compreso) e al suo esterno.

Il secondo sistema viene utilizzato a Milano e Torino e consiste in tre tipi di scatti, attivati **automaticamente** dal tassametro collegato al tachimetro: una frequenza minore in ambito urbano, una frequenza maggiore quando l'importo complessivo segnato dal tassametro supera un determinato importo (tra 10 e 12 €), e infine una frequenza ancora maggiore quando la vettura viaggia a oltre 50 km/h per più di un minuto, eventualità che presuppone che il taxi si trovi in ambito extraurbano. Tale sistema permette di compensare adeguatamente il tassista per l'allontanamento dalla città garantendo al contempo la trasparenza e la non discrezionalità nell'applicazione della tariffa più elevata.

Le tariffe attualmente vigenti nel Comune di Roma sono state deliberate con la D.G.C. n. 644 del 31 ottobre 2001 (Tav. 4). L'importo complessivo è composto da un costo fisso diurno feriale di 2,33 € da uno scatto chilometrico di 0,11 € ogni 141 metri in ambito urbano (tariffa

1) o 85,3 metri in ambito extraurbano (tariffa 2), da uno scatto orario sempre di 0,11 € ogni 19,2 secondi che si applica quando la velocità è inferiore a 20 km/h, da un eventuale supplemento per il bagaglio pari a 1,04 € Il costo fisso iniziale aumenta nei giorni festivi e di notte, quando è pari rispettivamente a 3,36 € e 4,91 €

Recentemente, con la D.G.C. n. 493 del 6 settembre 2006, sulla base di quanto previsto dal c.d. decreto Bersani, sono state fissate due tariffe fisse e onnicomprensive per i tragitti tra il centro (all'interno del perimetro definito come "Mura Aureliane") e gli aeroporti di Fiumicino (40 €) e Ciampino (30 €). Va ricordato che tutti gli importi sopra indicati sono massimali tariffari, e che ogni tassista o cooperativa può applicare tariffe inferiori o convenzionate, sebbene tale possibilità sia scarsamente applicata nella realtà. Anche l'applicazione della cosiddetta "tariffa collettiva" (almeno tre clienti singoli aventi la stessa origine e destinazione nella stessa zona) è pressoché sconosciuta all'utenza e quasi mai proposta dai tassisti stessi, a differenza di quanto accade, per esempio, a Firenze.

Tav. 4 Massimali tariffari per il servizio taxi in vigore a Roma - 2006

Tipologia del servizio	Quota fissa iniziale	Scatto a tempo (velocità inferiore a 20 km/h)	Scatto a distanza (velocità superiore a 20 km/h)	
			Tariffa 1 (urbana entro il GRA compreso)	Tariffa 2 (extraurbana oltre il GRA)
Giorni feriali (dalle ore 7 alle 22)	2,33	0,11 ogni 19,2 secondi = 20,63 ogni ora (a)	0,11 ogni 141 metri = 0,78 ogni km	0,11 ogni 85,3 metri = 1,29 ogni km
Giorni festivi (dalle ore 7 alle 22)	3,36			
Notte (dalle ore 22 alle 7)	4,91			
Norme di applicazione delle tariffe: 1) l'unico supplemento riguarda i bagagli voluminosi di oltre cm 35x25x50 ed è pari a 1,04 €; 2) il conducente ha l'obbligo di avvisare il cliente al momento dell'inserimento della tariffa 2; 3) se un percorso include un tragitto extraurbano e prevede il ritorno con il medesimo cliente, si applica per tutto il percorso la tariffa 1.				

Nota:

(a) lo scatto a tempo, nei documenti ufficiali, risulta pari a 20,66, ma ciò è dovuto agli arrotondamenti successivi all'introduzione dell'Euro, e calcolando gli scatti compresi in un'ora il valore effettivo è 20,63.

Fonte: D.G.C. n. 644 del 31 ottobre 2001.

Le esperienze di innovazione tariffaria

Rispetto alla struttura tariffaria vigente, va sottolineata la cautela necessaria nella valutazione dei dati, in funzione delle specifiche modalità di chiamata della vettura. In città come Roma che sono congestionate dal traffico e dove l'offerta di taxi non risulta adeguata alla domanda, è più facile cercare di chiamare una vettura tramite una centrale radio taxi o tramite il nuovo numero unico nazionale di prenotazione, piuttosto che attenderla su strada o ai posteggi. La conseguenza è un onere aggiuntivo monetario per il cliente che scatta dal momento della prenotazione di un radio taxi. In questo caso, infatti, la vettura arriva all'indirizzo richiesto già con un importo segnato dal tassametro superiore al costo fisso di partenza, che si aggiunge al costo chilometrico e orario normalmente dovuto per il percorso. L'impossibilità per il cliente di esercitare alcun genere di controllo circa il percorso seguito dalla vettura per giungere all'indirizzo richiesto e la tariffa (1 o 2) effettivamente applicata in questo intervallo di tempo, consigliano l'adozione di sistemi che possano favorire una maggiore trasparenza degli importi sostenuti dagli utenti.

Al riguardo, si segnalano alcune esperienze italiane ed estere che, per ciò che concerne la chiamata dei radio taxi, utilizzano meccanismi in grado di garantire una maggiore certezza

della spesa rispetto a quanto definito a Roma (Tav. 5). Per quanto riguarda il territorio nazionale, vale sottolineare il regolamento della città di Bologna che fissa **un importo massimo** che il tassametro non può superare a seguito della chiamata radio taxi, pari a 4,85 € a cui va aggiunto 1 € di diritto di chiamata. All'estero si segnala la norma analoga vigente a Barcellona, dove **il tassametro non può superare 2,93 €** nei giorni feriali e 3,66 € di notte e nei festivi. Un'analoga finalità di trasparenza la rivestono le norme che, nel caso di Copenaghen, Dublino, Londra e Vienna, prevedono l'attivazione del tassametro solo al momento dell'arrivo del radio taxi all'indirizzo richiesto, in cambio di un supplemento specifico per la chiamata, nell'ordine di 2 o 3 €

Tav. 5 Innovazioni tariffarie relative alle chiamate di radio taxi - 2006

Innovazione	Città	Importo all'arrivo (diurno feriale)
Limite massimo all'importo segnato dal tassametro all'arrivo all'indirizzo di chiamata	Bologna	5,85 € (massimo)
	Barcellona	2,93 € (massimo)
Supplemento fisso del radio taxi, con attivazione del tassametro solo all'arrivo all'indirizzo di chiamata	Copenaghen	13 corone = 1,74 €
	Dublino	2,00 €
	Londra	2 sterline = 2,92 €
	Vienna	2,00 €

Fonte: elaborazione su dati dei siti internet e dei rapporti delle Autorità di regolazione.

Relativamente alle innovazioni di prezzo, sia in Italia sia all'estero sono state adottate strutture tariffarie differenziate che tentano di distribuire al meglio l'offerta nell'arco della giornata (scoraggiando la domanda nelle ore di punta e incentivandola nelle ore di morbida), di allargare la clientela a tipologie o fasce sociali meno inclini ad usufruire del servizio, di ridurre la possibilità di contestazioni e il costo del servizio in determinate situazioni. Tra le innovazioni apportate le più interessanti appaiono la differenziazione tariffaria per fasce orarie applicata da alcune compagnie olandesi, lo sconto del 10% applicato a Firenze per le donne sole di notte (dalle 21 alle 2) e per le corse dirette agli ospedali (dalle 13 alle 15 e dalle 19 alle 21), la tariffa extraurbana di Milano e Torino che il tassametro attiva automaticamente quando la velocità del taxi supera per almeno un minuto i 50 km/h, la tariffa progressiva multipla di Milano, Torino e Londra che si attiva automaticamente oltre un dato importo, le tariffe onnicomprensive e predeterminate su 18 percorsi maggiormente interessati dai flussi turistici a Napoli, la tariffa fissa di Berlino per percorsi brevi (fino a 2 km) con un taxi fermato in strada (a soli 3 €).

Meccanismi di soddisfazione della clientela

La programmazione ottimale e, in generale, la qualità del servizio taxi richiede un attento monitoraggio del mercato. Gli elementi della domanda e dell'offerta da controllare riguardano la variabilità spaziale (nelle diverse zone della città: centrali, semiperiferiche, periferiche e extra GRA; nei pressi di stazioni ferroviarie e aeroporti) e temporale (diverse ore del giorno: ore vuote e ore piene; della settimana: festivi, prefestivi e feriali; e dell'anno: stagioni di bassa e di alta), le modalità di contatto con gli operatori (chiamata radio-taxi, chiamata telefonica dei posteggi; ai posteggi o per strada), nonché la tipologia e la localizzazione dell'utenza effettiva e potenziale (utenza privata e affari; donne sole, donne con bambini, anziani, portatori di handicap, ecc.). Le tecniche utilizzate per monitorare la domanda e la disponibilità spaziale e temporale dei taxi e i livelli di qualità erogata sono quelle del *mystery client* a bordo delle vetture, degli stazionamenti in strada o ai posteggi, delle chiamate alle centrali radio-taxi o dell'analisi della documentazione relativa al traffico o agli incassi (nei paesi dove vi è l'obbligo di tenere aggiornati i registri viaggio e le ricevute di incasso dettagliate, come nel

caso di New York e della Svezia). Per misurare invece la qualità percepita dagli utenti, anche ai fini di una migliore programmazione del servizio o dell'applicazione di eventuali meccanismi di incentivo o premio ai tassisti, si utilizzano indagini di *customer satisfaction* rivolte agli utenti potenziali o effettivi del servizio. Tali indagini permettono di studiare la tipologia e la soddisfazione dei clienti, le caratteristiche e lo scopo dei viaggi, le motivazioni nell'utilizzare o meno il servizio.

Allo scopo, a Roma l'art. 37 bis del Regolamento comunale prevede che con cadenza annuale la Giunta presenti al Consiglio Comunale un rapporto e un monitoraggio sul servizio, relativo sia alle condizioni operative della categoria sia al servizio offerto all'utenza. Tuttavia, un'indagine sistematica sulla qualità erogata che ricostruisce domanda e offerta del servizio taxi nel comune di Roma è stata realizzata solamente nel 2001 dalla STA. L'indagine poneva in evidenza, fra le altre cose, l'esistenza di una domanda insoddisfatta media del 20%, con punte del 27% nel mese di dicembre. L'Agenzia ha invece realizzato nel 2003 un'analisi di soddisfazione dell'utenza sulla qualità percepita dalla quale emergeva che la percentuale di cittadini residenti che utilizza il taxi è in media molto bassa (18%, per un'intensità media di una corsa ogni due mesi), ma aumentava significativamente nei Municipi centrali (fino al 40% del campione, anche con un uso più intensivo: in media da 2 a 4 volte al mese).

In altre città europee e nordamericane vengono prodotti periodicamente rapporti completi e dettagliati sugli aspetti quantitativi e qualitativi dell'offerta del servizio e del settore economico, sulle caratteristiche e la soddisfazione della domanda di taxi, sulle criticità esistenti. Gli esempi più interessanti e recenti da cui trarre spunto sono quelli di New York (*Taxicab factbook* 2006) e dell'Irlanda (*National review of taxi, hackney and limousine services* 2005), nonché l'esempio meno recente e meno dettagliato della Gran Bretagna (*Travel by taxi and private hire vehicle* 2003). Tali rapporti registrano numerosi aspetti del mercato, combinando indagini sul campo della qualità erogata con indagini sulla soddisfazione dei clienti.

Il rapporto inglese è prodotto dal Dipartimento dei Trasporti, con lo scopo di supportare il lavoro amministrativo di regolazione e di determinazione delle tariffe e del numero di licenze, decisioni che nel caso inglese sono demandate alle autorità locali. Invece i rapporti di New York e dell'Irlanda sono prodotti da società di consulenza esterne all'amministrazione pubblica, rispettivamente la Schaller e la Goodbody, su incarico delle autorità di regolazione, con lo scopo di monitorare la quantità e la qualità del servizio e (nel caso irlandese) anche di proporre raccomandazioni per migliorare la regolamentazione del servizio

Un ulteriore strumento per garantire la soddisfazione della clientela, previsto a Parigi, in Svezia e nei Paesi Bassi, sono le ricevute complete fornite ai clienti ed emesse da computer o POS collegati al tassametro, che possono anche essere forniti gratuitamente ai tassisti, come già accennato. Tali ricevute, oltre a riportare i dati dell'eventuale pagamento con carta di credito o bancomat, possono registrare in maniera automatica il nome del tassista, il numero di licenza, il giorno e l'ora del viaggio, la durata in chilometri e minuti, le tariffe applicate, il dettaglio dei costi e i riferimenti per reclami e informazioni. Ciò permette di ridurre drasticamente le contestazioni sulle tariffe applicate, soprattutto quando sono coinvolte persone che non conoscono la città, e garantisce la massima trasparenza del servizio.

Aggiornamento dei dati quantitativi del servizio e confronti nazionali e internazionali sulla densità e l'offerta di taxi

Le licenze esistenti a Roma sono 6.123, un totale che somma i 6.106 “numeri” già attivi, o che stanno comunque per essere attivati a seguito della conclusione del concorso per 300 nuove licenze, più una vecchia licenza “Lido” più 16 licenze provvisorie. Aggiungendo le 150 licenze a bando e le ulteriori 1.000 deliberate, si arriva a un totale di 7.273, a cui andrebbe sottratto un piccolo quantitativo di licenze, pari a 15-20 unità, al momento non utilizzate per vari motivi. Nei confronti che seguono vengono adoperati sia il numero attuale di 6.123 taxi sia il totale previsto di 7.273, con i quali è possibile elaborare alcuni indici di offerta del servizio e confrontarli con le altre grandi città italiane e con le principali metropoli estere: densità di taxi, vetture-ora, offerta massima potenziale.

- i) La densità, misurata come numero di taxi per 1.000 abitanti, dipende dalla popolazione residente. La rilevazione di tale valore per il Comune di Roma nel 2005 è oggetto di controversia tra l'Istat e l'Ufficio anagrafico del Comune e rispettivamente pari a 2.547.677 e a 2.817.293, con una differenza di 270.000 unità. Utilizzando i dati Istat, l'indice risulta rispettivamente pari a 2,4 (considerando le licenze attualmente attive) e 2,9 (considerando le nuove licenze deliberate), mentre se la densità viene misurata all'inverso, come numero di abitanti per taxi, i valori sono rispettivamente pari a 416 e 350. Utilizzando i dati dell'Ufficio anagrafico del Comune, la densità risulta rispettivamente pari a 2,2 e 2,6 nella prima forma e pari a 460 e 387 nella seconda forma.
- ii) Le vetture-ora sono le ore di servizio complessivamente garantite dall'insieme delle vetture nell'arco di una giornata feriale tipo; a Roma, sulla base dell'attuale regolazione dei turni approvata nell'allegato all'Ordinanza del Sindaco n. 14 del 29 settembre 2006, sono in servizio obbligatorio 61.299 vetture-ora (compresi i turni integrativi e il servizio Termini-Mura Aureliane) e in servizio facoltativo al massimo altre 9.950 vetture-ora.
- iii) Definendo infine come offerta massima potenziale il numero di taxi che al massimo possono essere in servizio nelle ore di punta in cui c'è la maggiore offerta, Roma presenta un valore di 4.592 vetture tra le ore 13 e le 14, equivalenti a 1,80 taxi ogni 1.000 abitanti, un dato sensibilmente inferiore al 2,4 teorico⁴.

Confrontando questi dati con le altre grandi città italiane, si evince che i comuni di Roma e di Napoli (2.376 taxi) e il bacino aeroportuale di Milano (5.323 taxi) hanno al momento una densità di taxi praticamente uguale, pari a 2,4, mentre con le 1.150 licenze aggiuntive Roma salirà a 2,9, diventando nettamente la città con la maggiore densità (Tav. 6). Tuttavia, un calcolo più corretto dovrebbe aggiungere ai residenti anche l'ammontare dei numerosi lavoratori non residenti, dei turisti e dei visitatori per altri motivi (affari e servizi), determinando una più elevata domanda potenziale che ridurrebbe la densità dei taxi romani. Al riguardo, per Roma gli unici dati disponibili sono quelli delle presenze di turisti e visitatori nelle strutture ricettive, pari mediamente a 60.000 unità al giorno nel 2005, mentre il flusso di lavoratori non residenti è stimabile in circa 350.000 persone al giorno⁵. Il confronto con il solo comune di Milano è poco significativo, in quanto la densità di 3,7 deriva da un territorio comunale molto più ridotto e quindi non confrontabile appieno con Roma. Seguono con valori inferiori le altre grandi città: Firenze (1,6), Bologna (comune 1,8 e area metropolitana 1,2), Torino (comune 1,7 e area metropolitana 1,2), Genova (1,4), Palermo (0,5).

⁴ I dati sull'offerta si riferiscono a mercoledì 18 ottobre 2006, considerata come una giornata feriale tipo.

⁵ Stima su dati del 1° Rapporto sul mercato del lavoro nella provincia di Roma, Provincia di Roma, 2006.

Nel confronto internazionale, Roma risulta invece agli ultimi posti per densità di taxi se consideriamo le 6.123 licenze attuali, davanti solo a Berlino e Bruxelles (Tav. 7). Migliora la situazione aggiungendo le 1.150 licenze previste, anche se risulterebbero sempre avere una densità maggiore, tra le città di cui disponiamo di dati, Dublino (tra 9 e 10 esclusi gli *hackneys*), New York (5,6), Atene (tra 3 e 4), Barcellona (3,6), Madrid (3,2) e Amsterdam (3,0), nonché Londra (2,9 esclusi i *minicabs*) e Stoccolma (2,8), se utilizziamo i residenti rilevati dall'Ufficio anagrafico.

Ciò premesso, esaminando più in dettaglio la regolazione dell'offerta, emergono tre caratteristiche di Roma che limitano in maniera significativa la disponibilità effettiva del servizio, a parità di licenze, rispetto alle altre grandi città italiane (Tav. 8):

- 1) la durata dell'orario di servizio;
- 2) il carattere obbligatorio o facoltativo dei turni;
- 3) la non corrispondenza del picco di offerta con il picco di domanda.

In primo luogo l'orario obbligatorio di servizio di un taxi romano è di 10 ore, inferiore alla media italiana e a quello di città come Torino, Genova, Bologna e Firenze dove il turno è di 12 ore, e solo aggiungendo i turni facoltativi l'orario medio si avvicina a tali valori, arrivando a 11,6 ore. In secondo luogo l'offerta massima potenziale a Roma deriva dalle sole vetture che nell'orario di massima offerta devono o possono stare in servizio, sulla base delle turnazioni obbligatorie e facoltative previste. Al contrario, nelle città dove i turni sono liberi, è possibile che tutte le vetture siano in servizio nelle ore di punta, sulla base della scelta volontaria del tassista per incontrare la massima domanda, e ciò riduce l'offerta effettiva a Roma ai livelli di Torino e Bologna, pur avendo queste città un'offerta teorica ben inferiore. In terzo luogo, dall'osservazione precedente deriva che il picco di offerta stabilito per regolamento può non coincidere con il picco di domanda, e quindi ridurre ulteriormente la capacità dell'offerta di soddisfare la domanda. Infatti l'offerta massima potenziale a Roma è prevista tra le 13 e le 14, mentre la domanda è stata stimata essere al picco tra le ore 8 e le 10 e tra le 17 e le 18.

Tav. 6 Densità dei taxi nelle principali città italiane

Graduatoria in ordine decrescente (2006)

Città	Entità amministrativa	Residenti	Licenze	Densità (taxi per 1000 ab.)	Densità (abitanti per taxi)
Milano	Comune	1.308.735	4.855	3,7	270
Roma con 1150 licenze aggiuntive (residenti da Istat)	Comune	2.547.677	7.273	2,9	350
Roma con 1150 licenze aggiuntive (residenti da Ufficio anagrafico)	Comune	2.817.293	7.273	2,6	387
Napoli	Comune	984.242	2.376	2,4	414
Roma (residenti da Istat)	Comune	2.547.677	6.123	2,4	416
Milano	Bacino aeroportuale	2.220.895	5.323	2,4	417
Roma (residenti da Ufficio anagrafico)	Comune	2.817.293	6.123	2,2	460
Firenze	Comune	366.901	594	1,6	618
Bologna	Comune	373.743	657	1,8	568
Torino	Comune	900.608	1.505	1,7	598
Genova	Comune	620.316	846	1,4	733
Torino	Area metropolitana	1.275.642	1.570	1,2	813
Bologna	Area metropolitana	553.973	657	1,2	842
Palermo	Comune	670.820	322	0,5	2.083

Fonte: elaborazione su dati dei siti internet e degli uffici taxi dei Comuni.

Tav. 7 Densità dei taxi nelle principali città europee e nordamericane

Graduatoria in ordine decrescente (2006)

Città (a)	Entità amministrativa	Residenti	Taxi	Densità (taxi per 1000 ab.)	Densità (abitanti per taxi)
New York (b)	New York City	8.213.839	46.000	5,6	179
Barcellona	Area metropolitana	2.891.250	10.491	3,6	276
Madrid	Area metropolitana	4.961.732	15.646	3,2	317
Amsterdam	Comune	739.295	2.250	3,0	329
Londra (c)	Greater London	7.355.354	21.681	2,9	339
Roma con 1150 licenze aggiuntive (residenti da Istat)	Comune	2.547.677	7.273	2,9	350
Stoccolma	Contea	1.889.945	5.300	2,8	357
Roma con 1150 licenze aggiuntive (residenti da Ufficio anagrafico)	Comune	2.817.293	7.273	2,6	387
Parigi	Area metropolitana	6.164.238	15.500	2,5	398
Vienna	Lander	1.626.440	4.000	2,5	407
Roma (residenti da Istat)	Comune	2.547.677	6.123	2,4	416
Milano	Bacino aeroportuale	2.220.895	5.323	2,4	417
Helsinki	Comune	562.570	1.300	2,3	433
Roma (residenti da Ufficio anagrafico)	Comune	2.817.293	6.123	2,2	460
Berlino	Lander	3.387.828	6.587	1,9	514
Bruxelles	Regione	1.006.749	1.248	1,2	807

Note:

- (a) sono riportate solo le città per le quali sono disponibili dati attendibili, ma si rileva una densità di taxi molto elevata anche a Dublino (9-10 taxi per 1000 abitanti, *hackneys* esclusi) e Atene (3-4);
 (b) il numero dei taxi, seguendo le convenzioni della Taxi and Limousine Commission, comprende *taxicabs* ("medaglioni"), *car services* (radio taxi) e *black cars*, ma esclude le limousine;
 (c) il numero dei taxi esclude i *minicabs*, che sono molto simili agli NCC italiani.

Fonte: elaborazione su dati dei siti internet e dei rapporti delle Autorità di regolazione.

Tav. 8 Offerta strutturale e potenziale nelle principali città italiane – 2006

Città	Tipologia del servizio	Residenti	Licenze	Totale vetture-ora (a)	Ore di servizio per un taxi al giorno	Offerta massima potenziale (b)	Offerta massima potenziale per 1000 ab.
Roma	obbligatorio	2.547.677	6.123	61.299	10,0	4.592	1,80
	obblig.+facolt.			71.249	11,6		
Milano	massimo	1.308.735	4.855	48.849	10,1	3.251	2,48
Napoli	obbligatorio	984.242	2.376	21.740	9,2	1.426	1,45
Torino (c)	massimo	900.608	1.505	18.060	12,0	1.505	1,67
Genova (c)	massimo	620.316	846	10.152	12,0	846	1,36
Bologna (c)	massimo	373.743	657	7.884	12,0	657	1,76
Firenze	obbligatorio	366.901	594	7.128	12,0	515	1,40

Note:

- (a) ore di servizio complessivamente garantite dall'insieme delle vetture nell'arco di una giornata feriali tipo;
 (b) numero di taxi che al massimo possono essere in servizio nelle ore di punta in cui c'è la maggiore offerta;
 (c) i turni sono volontari, quindi si è ipotizzato che tutti i taxi svolgano un servizio di 12 ore, riposi esclusi.

Fonte: elaborazione su dati dei siti internet e degli uffici taxi dei Comuni.

Bernardo Pizzetti

Presidente

Federico Colosi

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002*

Agenzia