

4. Servizi pubblici non di linea: taxi e noleggio con conducente (NCC)

La domanda di mobilità dei cittadini incontra una corrispondente offerta delle diverse modalità di trasporto, sulla base delle caratteristiche degli spostamenti effettuati in termini di frequenza giornaliera, settimanale e stagionale, direzione (verso centro o *hinterland*) e tempi di percorrenza. I servizi Taxi e Noleggio Con Conducente (NCC), a differenza del trasporto pubblico locale (Tpl) che ha maggiori connotazioni di universalità, soddisfano le esigenze di spostamento di specifici segmenti di utenza (affari, turisti, disabili, ecc.) in particolari circostanze (ad es. quando il servizio di Tpl non è disponibile o comporta tempi di percorrenza lunghi), spesso con caratteri di occasionalità, o integrando gli altri servizi esistenti. Il servizio taxi, al pari di quello di Tpl, ma a differenza degli NCC, è sottoposto a obblighi di servizio pubblico al fine di garantire continuità, universalità e copertura territoriale.

L'esigenza di garantire gli 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 amministrativa del servizio attraverso i turni e la programmazione territoriale.

Dopo una descrizione del quadro normativo e regolamentare in Italia, si passerà ad analizzare i vari aspetti della regolazione con riferimento al contesto romano in un quadro di confronto con altre realtà urbane italiane e straniere. In particolare, si descriveranno le innovazioni alla clientela, la regolazione dei turni, la gestione del servizio presso gli aeroporti, il controllo di quantità e qualità del servizio, il sistema di prenotazione. Infine, si confronterà l'offerta e la struttura tariffaria a Roma con quella delle altre città italiane e europee.

4.1 Organizzazione e aspetti istituzionali del servizio taxi e NCC

4.1.1 Evoluzione del quadro normativo e regolamentare

Tra i vari aspetti regolamentati del servizio, sono soprattutto le modalità di accesso alla professio-

ne e le figure organizzative autorizzate a operare nel settore (imprese o artigiani) a restringere il campo di variazione delle altre forme di regolazione che riguardano turni, tariffe e qualità erogata del servizio.

4.1.1.1 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 (c.d. decreto Burlando), 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.

Nonostante ciò, il quadro normativo si è mantenuto sostanzialmente inalterato in tutte le regioni fino all'approvazione del D.L. 4 luglio 2006, n. 223, convertito nella Legge 4 agosto 2006, n. 248. Il cosiddetto decreto Bersani sulle liberalizzazioni 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.

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.

A parte Roma, di cui si dirà più in dettaglio nel paragrafo successivo, altre grandi città hanno avviato tavoli di discussione con i rappresentanti dei tassisti o introdotto modifiche al servizio. In particolare, a Milano e Firenze sono stati siglati accordi complessivi sul miglioramento del servizio.

Il Comune di Milano ha siglato a novembre 2006 un accordo con i rappresentanti di categoria con il quale vengono assunti numerosi impegni reciproci. Tra i provvedimenti più significativi vi sono il monitoraggio delle vetture tramite collegamenti telematici con le centrali radiotaxi e tramite dispositivi da definire per i taxi non collegati a centrali; la riarticolazione dei turni in direzione di una maggiore flessibilità; l'introduzione di un turno integrativo nelle ore di punta svolto da un secondo autista regolarmente registrato; la sperimentazione di tariffe prefissate verso la Fiera e gli aeroporti, nonché di tariffe agevolate per specifiche categorie di clienti, quali donne, anziani e disabili; l'avvio stabile del servizio di taxi collettivo con punti di raccolta fissi o mobili. Il Comune si impegna a migliorare l'accesso al servizio e ridurre i tempi di percorrenza, prevedendo in particolare incentivi al rinnovo del parco auto con modelli ecologici e delle dotazioni tecnologiche (radio, POS, navigatore, insegne luminose), nonché il miglioramento dei posteggi e del numero unico di prenotazione.

A Firenze è stato deliberato un bando per 60 nuove licenze, che in parte serviranno a introdurre il taxi multiplo; il protocollo d'intesa con i tassisti prevede anche un turno di 14 ore dalle 8 alle 22 nei periodi di alta stagione, e l'assegnazione di licenze temporanee di almeno 4 anni per la flessibilità integrativa e per avviare servizi sperimentali dedicati a disabili, grandi imprese, turisti, anziani e universitari. Sono già attive le novità relative ai percorsi a tariffa fissa, verso l'aeroporto (20 €), gli ospedali, le stazioni cittadine, il polo universitario di Novoli.

Altre Amministrazioni comunali hanno deciso innovazioni specifiche al servizio. A Torino è stata avviata in forma sperimentale per tutto il 2007 una tariffa fissa di 5 € per percorsi interni alla ZTL centrale, dalle ore 7,30 alle 19 (in coincidenza con l'orario del divieto), escluse le chiamate tramite radiotaxi; è inoltre in discussione l'estensione del provvedimento alla stazione di Porta Nuova (esterna alla ZTL) e l'istituzione di tariffe fisse verso l'aeroporto di Caselle. A Genova è stata invece deliberata una tariffa collettiva predefinita di 7-8 € tra l'aeroporto e le stazioni ferroviarie cittadine, con un minimo di tre passeggeri.

Infine, sono ancora in fase di discussione le modifiche del servizio a Napoli, con la possibile estensione del numero di percorsi con tariffa fissa verso le località turistiche fuori città, e a Bologna, dove il nuovo PGTU in corso di approvazione prevede l'incremento delle licenze del 20%.

4.1.1.2 Il quadro normativo a Roma e nel Lazio

Il quadro normativo complessivo che insiste in particolare sul Comune di Roma è delineato nella Tav. 4.1.

Tav. 4.1 Quadro normativo di riferimento per il servizio taxi e NCC a 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 prerequisite 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 informatori 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 radiotaxi 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 norme amministrative che in precedenza erano riservate ai soli taxi
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
Legge n. 248 del 4 agosto 2006 (c.d. Decreto Bersani)	Legge nazionale	Introduzione di strumenti di intervento a livello locale per il miglioramento del servizio, mantenendo regolata l'offerta: turnazioni alla guida, licenze temporanee, licenze straordinarie, tariffe predeterminate
Del. Giunta Com. n. 493 del 6 settembre 2006	Comune di Roma	Potenziamento del servizio taxi in città e presso gli aeroporti, 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
L.R. n. 27 del 28 dicembre 2006	Regione Lazio	Abrogazione nella Finanziaria regionale 2007 dell'obbligo per gli NCC di prelevare il cliente solo nel territorio del Comune che ha rilasciato l'autorizzazione

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

Si osserva una strategia di evoluzione regolamentare basata sulla consultazione e sull'accordo con la categoria taxi, piuttosto ostile ai cambiamenti, soprattutto quando comportano incrementi dell'offerta. Negli ultimi anni, infatti, ogni deliberazione della Giunta Comunale è stata preceduta da un protocollo di intesa. Nel 2001, a fronte di un aumento non risolutivo nella flessibilità dell'offerta, la categoria ha ottenuto un incremento dei posteggi, delle corsie preferenziali e delle tariffe, oltre ad alcuni incentivi finanziari. La successiva intesa di luglio 2004 ha portato alle deliberazioni di febbraio e agosto 2005, che hanno previsto l'assegnazione di complessive 450 nuove licenze.

Solo nell'estate 2006, in applicazione del decreto Bersani, il Comune di Roma ha intrapreso un'azione più decisa che ha portato ad accordi con i rappresentanti di categoria in termini di offerta, trasparenza ed elasticità del servizio. Si è così giunti alle deliberazioni di settembre e novembre 2006 per il potenziamento del servizio taxi in città mediante nuove licenze e turni integrativi, e per l'introduzione delle tariffe fisse da e verso gli aeroporti. Va tuttavia segnalato che il servizio presso gli aeroporti romani presenta ancora molte criticità che richiedono un intervento risolutivo da parte delle autorità provinciali e regionali competenti (Par. 4.1.5).

È in corso di svolgimento (inizio 2007) la discussione sul nuovo Regolamento comunale taxi e sul nuovo Codice di comportamento, le cui bozze sono state presentate a dicembre 2006, e che introdurranno alcune novità significative. Tra esse, vi sono la sperimentazione di turnazioni, servizi e licenze integrative (art. 4); la possibilità di assegnare licenze a titolo oneroso (artt. 13-14); la verifica dei requisiti all'atto del rinnovo quinquennale della licenza (art. 19, c. 3); l'introduzione per taxi ed NCC di sistemi tecnologici di rilevazione in tempo reale dell'offerta del servizio (art. 22, c. 1, lett. e); l'obbligo di emettere su richiesta una ricevuta che riporti costi, durata e lunghezza del percorso (art. 25, c. 13); la previsione di un tetto tariffario massimo per la chiamata ai posteggi e ai radiotaxi (art. 33, c. 1); il nuovo sistema di sanzioni in caso di inosservanza del Codice di comportamento, ivi compreso il ritiro cautelativo della licenza (artt. 36-39).

In materia di NCC, si segnalano due recenti interventi della Regione Lazio. La prima rilevante modifica alla normativa precedente, che ricalcava pedissequamente la legge quadro, risale al febbraio 2005. Si tratta di un provvedimento che ha esteso agli NCC molti dei vincoli e degli obblighi che precedentemente, in virtù delle diverse caratteristiche del servizio, erano riservati ai taxi e

che ha uniformato le sanzioni amministrative per le due categorie in caso di mancato rispetto del regolamento. Fra le varie disposizioni, la più incisiva e controversa era quella che imponeva l'obbligo di disporre di una rimessa nel territorio del Comune che rilascia l'autorizzazione, poiché l'ubicazione della rimessa non viene regolata dalla legge quadro e non lo era neppure dalla legge regionale precedente, nonché di cominciare il servizio e prelevare il cliente nel territorio stesso. Ciò determinava significative distorsioni in quanto vincolante per gli NCC del Lazio operativi a Roma, ma non per quelli di altre regioni, che rimanevano liberi di svolgere il servizio senza alcuna limitazione. Approvando la Finanziaria per il 2007, la Regione Lazio ha recentemente smorzato l'impatto di questa norma, modificandone il testo: è sufficiente che il servizio abbia inizio nel territorio del comune di riferimento, ma il cliente può essere prelevato anche altrove. Con questa modifica, gli NCC del Lazio possono ora prelevare clienti nell'area romana, purché contattati presso la rimessa nel proprio comune.

4.1.1.3 L'accesso alla professione all'estero

Il quadro normativo a livello internazionale appare estremamente variegato, in quanto forme di regolazione molto stringenti delle modalità di accesso al servizio convivono 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 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, in Svezia e in 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 condizioni occupazionali dei tassisti. Nelle principali città (come Londra, Parigi e New York) coesistono, in misura diversa, tassisti autonomi titolari di licenza propria, come in Italia, e affittuari di licenze altrui, dipendenti di imprese, soci di cooperative. A Parigi, in particolare, oltre a sussistere comunque un numero massimo di ore per ogni turno di servizio, le

condizioni occupazionali sono fortemente variegate: i soci di cooperative pagano una quota fissa mensile per i servizi comuni sul modello dei nostri radio taxi, gli affittuari pagano ai proprietari dei taxi una quota fissa al giorno pur mantenendo un contratto di lavoro autonomo, i dipendenti sono retribuiti con un reddito fisso più una percentuale sugli incassi.

4.1.2 Innovazioni nel servizio alla clientela

Pur all'interno di uno stesso quadro regolamentare, il servizio alla clientela offerto dai taxi è suscettibile di essere differenziato, con tariffe o supplementi diversi in base alle varie esigenze. Tra queste, vi sono la tipologia del veicolo, la disponibilità di un numero di posti superiore a 4 (minibus), la conoscenza di lingue straniere da parte del tassista, la possibilità di pagare la corsa non in contanti, 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 cellulare o un PC a disposizione, il collegamento *wireless* a Internet. 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 industriale, tanto maggiore è l'innovazione del servizio e la differenziazione della qualità.

Al riguardo, a New York, città dove il servizio taxi è gestito secondo modalità industriali, è da poco tempo in corso di diffusione sulle vetture un monitor multifunzione con sistema GPS, che rappresenta sia un sistema di monitoraggio del servizio (Par. 4.1.6) sia un *optional* gradito ai clienti, oltre che un'opportunità di guadagno aggiuntivo per i tassisti. Tale novità consentirà alla clientela di guardare la TV o altre forme di intrattenimento, ricevere informazioni utili, controllare in tempo reale il tragitto del taxi e le tariffe applicate, migliorare il recupero degli oggetti smarriti, ma allo stesso tempo permetterà ai tassisti di ricevere importanti introiti pubblicitari.

4.1.3 Innovazioni di carattere infrastrutturale, tecnologico e logistico

Rimane compito dell'Ente Locale la definizione di provvedimenti volti a incidere sui tempi di attesa e di percorrenza, in genere ritenuti i fattori qualitativi più

importanti nella percezione degli utenti. Il tempo di percorrenza è funzione del grado di congestione della rete viaria, dell'esistenza di corsie preferenziali e di informazioni sul traffico. 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 dei taxi, ovvero di incontro tra domanda e offerta.

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 radiotaxi (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, 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 meno congestionati.

Una seconda finalità è quella di migliorare l'accessibilità telefonica dei posteggi, in modo da evitare che il cliente debba conoscere quale sia la dislocazione dei posteggi e ricordare numeri telefonici non mnemonici. 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 di un numero unico di ricerca e prenotazione per i radiotaxi, sul modello del numero Telecom recentemente avviato in collaborazione con l'Unione dei radiotaxi d'Italia (892-192), che potrebbe essere esteso, tramite accordi e convenzioni, a tutte le centrali in attività a Roma.

Si può pensare ad altre forme di innovazione tecnologica, incentivate o fornite dai Comuni, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio alla clientela. Un primo esempio è rappresentato dagli incentivi economici all'acquisto di vetture ecologiche (elettriche o ibride, per esempio) nel caso si debba procedere alla sostituzione di una vecchia vettura. Un secondo esempio è la fornitura gratuita o il rimborso da parte del Comune di tassimetri 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, che ampliano le possibilità di pagamento e la trasparenza nell'applicazione delle tariffe, migliorando così la soddisfazione del servizio.

4.1.4 La regolazione dei turni e gli obblighi di servizio pubblico

La regolamentazione amministrativa dei turni trova la sua giustificazione nell'esigenza di garantire l'adeguamento dell'offerta alla domanda, ove non venga spontaneamente conseguito lasciando liberi i tassisti di decidere il loro turno di servizio. Nelle esperienze di regolamentazione delle città italiane, queste esigenze si traducono nella fissazione di un servizio minimo in tutte le ore del giorno e della notte e in tutte le zone della città, con punte che variano quantitativamente in base alla dimensione spazio-temporale della domanda. A queste ragioni se ne aggiungono altre legate alla necessità di evitare condizioni di lavoro (orari) per i guidatori che pregiudichino la sicurezza degli utenti. 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 con i rappresentanti degli utenti e della categoria taxi. La percezione del mercato da parte degli erogatori potrebbe però non riflettere sempre la domanda, bensì le loro preferenze, tenuto conto del guadagno atteso e della disutilità del lavoro. Per fare un esempio, si cita il caso dell'unica e 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 distribuzione geografica che vedeva le zone periferiche fortemente svantaggiate rispetto a quelle centrali. Differenze esistono nel grado di obbligatorietà dei turni. A Roma, come anche a Napoli e Firenze, i turni obbligatori e facoltativi di ogni taxi sono prestabiliti tramite deliberazione amministrativa, e possono solo essere scambiati tra tassisti che desiderano o hanno bisogno di svolgere un altro turno. A Torino, Genova e Bologna, invece, 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. Diverse sono le norme a Palermo, città che presenta una densità di taxi estremamente bassa, dove i turni sono scelti liberamente dai tassisti, ma 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 cinque giorni, consegnando e ritirando il relativo contrassegno presso il Comune, che registra su banca dati le variazioni e 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.

Tuttavia, l'adeguatezza della programmazione non garantisce che essa funzioni effettivamente se, per esempio, i turni previsti non vengono rispettati. Un aspetto carente dell'organizzazione del servizio riguarda proprio il controllo del rispetto della programmazione dei turni (Par. 4.1.6).

4.1.5 La programmazione territoriale e la regolazione nelle aree aeroportuali e nelle stazioni ferroviarie.

4.1.5.1 La dimensione territoriale del servizio in Italia e all'estero

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 Tpl. Alcune leggi regionali hanno tuttavia demandato alle Province la determinazione del fabbisogno locale di taxi e NCC, tenendo conto di criteri relativi alla popolazione residente, ai flussi turistici, all'estensione territoriale e altro².

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

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.

La scelta della dimensione sovracomunale è giustificata qualora un medesimo bacino di utenza scavalchi i confini del singolo comune, come avviene nel caso delle principali aree metropolitane e, in particolare, della prestazione del servizio taxi in prossimità di aree aeroportuali.

Nelle grandi città estere i limiti territoriali del servizio taxi non corrispondono solitamente a quelli comunali, ma alle aree metropolitane o all'intera regione, inclusi gli aeroporti e i grandi sobborghi limitrofi, spesso coincidendo con gli stessi confini del servizio di Tpl. A Madrid e Barcellona, per esempio, la regolazione dei taxi e del Tpl avviene a livello di area metropolitana, un territorio più limitato rispetto alla Comunità autonoma di Madrid e alla Provincia di Barcellona, comprendente in entrambi i casi la città e 26 comuni limitrofi. La regione o il *länder* è invece il riferimento per Berlino, Vienna, Bruxelles e Copenaghen, città dove la regolazione del trasporto spetta alle autorità regionali. 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 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 taxi, quali Paesi Bassi, Svezia e Irlanda, la regolazione viene affidata direttamente ai ministeri o alle autorità statali competenti, in quanto non esistono limiti territoriali al servizio.

4.1.5.2 La regolazione presso i principali aeroporti

Nel caso dei "bacini aeroportuali", l'esigenza di regolare il servizio taxi a livello sovracomunale deriva dalla circostanza che molti aeroporti insistono sul territorio di comuni diversi da quello di riferimento, come accade nel caso dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Roma. Ciò comporta la presenza presso lo stesso scalo di taxi provenienti da diversi comuni, soggetti a regolamenti differenti.

La normativa regionale per il servizio taxi presso gli aeroporti è emanata ai sensi del D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422³, ed appare piuttosto diffusa e consolidata. Si tratta di equiparare, sia dal punto di vista territoriale che tariffario, il servizio prestato dai taxi che ricadono nei comuni dei "bacini aeroportuali" che in alcuni casi comprendono più di una provincia.

In Lombardia la D.G.R. n. 7 del 24 gennaio 2003, in accordo con le associazioni dei tassisti, i comuni e le province coinvolte, 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. Oltre ad unificare il territorio delle tre province e imporre una struttura tariffaria comune a tassometro, l'accordo prevede l'individuazione delle caratteristiche delle vetture di servizio e l'adozione di modalità di stazionamento uniformi, l'obbligo di servizio per le corse che partono dagli aeroporti verso le province confinanti con la Lombardia e la possibilità per il cliente di scegliere la vettura più idonea per le proprie esigenze (in base al numero di persone, all'entità del bagaglio, all'eventuale trasporto di animali e alla possibilità di pagamento con bancomat o carta di credito).

Il servizio presso l'aeroporto Pertini di Torino Caselle è stato invece regolato con normativa provinciale fin dal 1996, modificata dalla D.C.P. del 21 giugno 2005 che ha istituito un'area metropolitana di gestione del servizio che comprende Torino e altri 10 comuni contigui: Beinasco, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Rivoli, San Mauro Torinese, Settimo Torinese e Venaria Reale. Anche in questo caso, i tassisti di tutti i comuni coinvolti operano indifferentemente sull'intero territorio del bacino aeroportuale e devono applicare le tariffe stabilite dalla Provincia, sentiti i Comuni e le associazioni di categoria. In questo caso i clienti non possono scegliere la vettura, dovendo rispettare l'ordine di arrivo dei taxi presso gli stazionamenti; è consentito ai clienti chiamare taxi su prenotazione, ma le vetture già in coda presso gli stazionamenti non possono rispondere alle prenotazioni. I turni

³ L'art. 14, c. 8, stabilisce quanto segue: "Per i collegamenti con gli aeroporti aperti al traffico aereo civile, ferme restando le competenze degli enti gestori, sono autorizzati ad effettuare servizio di piazza i titolari di licenze per servizio di taxi rilasciate dai comuni capoluogo di regione e di provincia, nonché dal comune o dai comuni nel cui ambito territoriale l'aeroporto ricade. I comuni interessati, d'intesa, disciplinano le tariffe, le condizioni di trasporto e di svolgimento del servizio, ivi compresa la fissazione del numero massimo di licenze che ciascun comune può rilasciare proporzionalmente al bacino di utenza aeroportuale. Nel caso di mancata intesa tra i comuni, provvede il presidente della regione, sentita la commissione consultiva regionale di cui all'articolo 4 della legge 15 gennaio 1992, n. 21."

sono obbligatori, con il limite di non superare le 12 ore consecutive di servizio. Il numero di vetture dell'intera area metropolitana e le tariffe massime consentite sono stabilite con provvedimento della Giunta Provinciale, sentita una Commissione consultiva composta da rappresentanti della Provincia, dei Comuni dell'area, della Polizia municipale di Torino e delle associazioni di categoria.

Il servizio all'aeroporto Catullo di Verona è disciplinato dal 2002 con provvedimento della Giunta Regionale del Veneto. L'ambito aeroportuale comprende i Comuni di Verona, Villafranca e Sommacampagna, i cui taxi possono svolgere servizio presso l'aeroporto, con l'obbligo di accettare le corse per qualunque destinazione. Le tariffe comuni da applicare a tassametro sono quelle del Comune di Verona; si adotta la tariffa extraurbana per l'intera durata delle corse che partono dall'aeroporto. Negli stazionamenti ha diritto a prendere la corsa la prima vettura secondo l'ordine di arrivo.

La Regione Campania nel 2005 ha sottoscritto, d'accordo con il Comune di Napoli, con il gestore aeroportuale GESAC e con le associazioni di categoria, il regolamento che disciplina il servizio taxi in ambito aeroportuale, consentendo l'accesso a tutti i titolari di licenze taxi rilasciate dai comuni della Campania. Il regolamento disciplina le aree riservate al servizio (polmone di raccolta e corsia d'accosto) introducendo un tesserino magnetico che consente il riconoscimento degli operatori e l'ingresso alle varie aree. Anche in questo caso per il cliente vige l'obbligo di prendere il primo taxi secondo l'ordine di arrivo alla corsia d'accosto. Per i taxi degli altri comuni campani, è prevista un'area di stazionamento a parte dove si possono attendere i clienti su prenotazione. I turni di servizio sono modulati in modo da tenere conto del numero di voli in arrivo secondo le fasce orarie.

4.1.5.3 Il servizio taxi all'Aeroporto di Fiumicino

Il servizio all'aeroporto di Fiumicino ha spesso sollevato tensioni riferite al rapporto tra taxi e NCC, alla presenza di taxi abusivi oltre agli autorizzati, alla disonestà di alcuni conducenti nell'applicare prezzi esorbitanti ai clienti stranieri e meno informati. La D.G.C. n. 493 del 6 settembre 2006, per risolvere alcuni dei problemi del servizio aeroportuale, ha previsto fra le altre cose l'introduzione di una tariffa

fissa di 40 € a tassametro spento per le corse dall'aeroporto a Roma centro (entro il perimetro delle Mura aureliane) e viceversa.

L'introduzione della tariffa fissa ha però deteriorato il rapporto fra tassisti di Fiumicino e di Roma. Fino a ottobre 2006, le tariffe dei 38 taxi di Fiumicino erano speculari a quelle romane: tariffa urbana dall'aeroporto fino al GRA e tariffa extraurbana da lì in poi, su tutto il territorio romano. Una volta lasciato il cliente a Roma, il tassista di Fiumicino doveva tornare scarico, essendogli vietato accettare clienti al di fuori del suo comune; la struttura tariffaria era evidentemente tale da rendere comunque vantaggiosa la corsa a senso unico. Poiché la tariffa unica, unita al divieto di accettare clienti nell'area romana, penalizzava eccessivamente i tassisti di Fiumicino, tale Comune ha reagito adottando una tariffa di 60 € per lo stesso tragitto.

L'asimmetria di trattamento per una stessa corsa, secondo la provenienza dei taxi, non si può considerare equa e contribuisce alla poca chiarezza entro cui proliferano gli illeciti tariffari dei conducenti disonesti. È evidente che far pagare al singolo cliente "sfortunato" la sopravvivenza del tassista di Fiumicino non è una soluzione accettabile. La soluzione è piuttosto quella di equiparare i tassisti di Fiumicino a quelli di Roma, unificando i bacini di utenza dei due comuni, in modo che tutti possano prestare servizio sull'intero territorio con assoluta uniformità tariffaria. In mancanza di un accordo fra le due Amministrazioni comunali, sarebbe quindi opportuno un intervento normativo in tal senso da parte della Regione o della Provincia, come già accade presso i principali aeroporti italiani⁴.

4.1.6 Sistemi di controllo e di misurazione della soddisfazione degli utenti

Tutte le soluzioni di natura regolamentare, ossia non lasciate ai meccanismi automatici del mercato, richiedono adeguati strumenti di monitoraggio e controllo. Dall'esame precedentemente condotto sull'organizzazione del servizio taxi in Italia e all'estero, emergono due modalità tecnologiche di controllo dei turni e del rispetto dei regolamenti.

La prima consiste nel controllo satellitare tramite gli apparecchi GPS che i radiotaxi già montano per essere localizzabili dalle centrali. Tale sistema, attualmente in via di introduzione a Roma⁵ e in sperimentazione a

⁴ La regolazione potrebbe arrivare fino a comprendere i 25 comuni della prima cintura della provincia, pari a 542.000 residenti che gravitano per motivi di lavoro, di servizi o di svago su Roma.

⁵ La bozza del nuovo Regolamento comunale esplicita l'obbligo che le vetture siano dotate di un sistema tecnologico per consentire la rilevazione in tempo reale dell'offerta di servizio (art. 22, c. 1, lett. e).

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 l'attività, né gli incassi.

A New York è in uso una seconda modalità di controllo che consiste nel mantenimento di registri delle corse effettuate e delle tariffe applicate che ogni tassista deve aggiornare a bordo e conservare per tre anni, sottoposti a controlli casuali e senza preavviso da parte degli ispettori dell'autorità di regolazione o delle forze di polizia. Tale sistema era finora in forma cartacea, ma è in corso di sostituzione con un sistema informatizzato che registra automaticamente i dati grazie al collegamento tra tassametro e GPS a cui si è accennato in precedenza. È inoltre previsto che, entro breve tempo, i dati verranno trasmessi direttamente in via telematica all'autorità di controllo. Ciò garantisce già adesso una registrazione fedele dei dati dei singoli viaggi e, associato al collegamento con l'autorità di controllo, permetterà di monitorare in tempo reale l'effettiva offerta del servizio.

La programmazione ottimale e, in generale, la qualità del servizio taxi richiedono un attento monitoraggio del mercato. Gli elementi di domanda e offerta significativi riguardano la variabilità spaziale (nelle diverse zone della città: centrali, semiperiferiche, periferiche ed 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 ai radiotaxi o ai posteggi; ricerca di persona ai posteggi o per strada), nonché la tipologia e la localizzazione dei clienti effettivi e potenziali (utenza privata e d'affari; donne sole e con bambini, anziani, disabili, 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 radiotaxi 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 taxi⁶ 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, come già detto, un'indagine sistematica sulla qualità erogata che ricostruisca domanda e offerta del servizio taxi a Roma è stata realizzata solamente nel 2001 dalla disciolta società 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 recenti sono quelli di New York (*Taxicab factbook*, 2006) e dell'Irlanda (*National review of taxi, hackney and limousine services*, 2005), nonché, sia pure 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 sono demandate alle autorità locali. I rapporti di New York e dell'Irlanda sono prodotti da società di consulenza esterne all'amministrazione pubblica, rispettivamente

⁶ Nella bozza del nuovo Regolamento, l'art. 41 riprende la stessa formulazione, confermando così tale obbligo.

te 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, nonché a Roma in base al nuovo Regolamento comunale (art. 25, c. 13), è quello delle ricevute complete fornite ai clienti ed emesse da *computer* o POS collegati al tassametro. 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.

4.1.7 Prenotazioni e chiamate

Nelle diverse città sono spesso differenti anche le modalità di chiamata dei taxi, che possono avvenire fermando una vettura libera per strada, recandosi di persona al posteggio, telefonando a una centrale radiotaxi o a un posteggio. Una quarta modalità, ovvero la prenotazione del servizio in anticipo, attiene più propriamente al servizio NCC.

In città come Roma, 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 radiotaxi 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 radiotaxi. 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 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 radiotaxi, utilizzano meccanismi in grado di garantire trasparenza e certezza della spesa (Tav. 4.2). In Italia, vale sottolineare il regolamento della città di Bologna che fissa un importo massimo che il tassametro di un radiotaxi non può superare al momento dell'arrivo presso l'indirizzo richiesto, pari a 4,85 €, 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 all'indirizzo richiesto, in cambio di un supplemento specifico per la chiamata, nell'ordine di 2-3 €. Il Comune di Roma sembra andare in quest'ultima direzione, in quanto il nuovo Regolamento comunale prevede di introdurre un tetto tariffario massimo per le chiamate ai posteggi e ai radiotaxi (art. 33, c. 1).

Tav. 4.2 Componenti tariffarie delle chiamate ai radiotaxi (2006)

Componente	Città	Importo all'arrivo (diurno feriale)
Limite massimo dell'importo segnato dal tassametro all'arrivo all'indirizzo di chiamata	Bologna	5,85 € (massimo)
	Barcellona	2,93 € (massimo)
Supplemento fisso del radiotaxi, 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: elaborazioni 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 per incentivare la domanda appaiono la differenziazione tariffaria per fasce orarie applicata da alcune compagnie olandesi; lo sconto del 10% applicato a Firenze per le donne sole di sera (dalle ore 21 alle 2) e del 15% per le corse dirette agli ospedali; le tariffe onnicomprensive e predeterminate su 18 percorsi maggiormente interessati dai flussi turistici a Napoli; la tariffa fissa di 3 € a Berlino per percorsi brevi (fino a 2 km) con un taxi fermato in strada; la tariffa fissa di 5 € a Torino per percorsi diurni interni alla ZTL con un taxi fermo ai posteggi o per strada.

Riguardo alle innovazioni per incrementare la trasparenza dei costi, va segnalata la struttura tariffaria in vigore a Milano e Torino, e in fase di attivazione a Firenze, che prevede attivazioni automatiche da parte del tassametro. Si tratta sia di una tariffa maggiorata per compensare la lunghezza del percorso, che scatta quando il tassametro raggiunge un dato importo, sia di una tariffa extraurbana quando la velocità del taxi supera per almeno un minuto 50 km/h.

Infine, appare significativa l'esperienza di Genova, dove l'incentivo a dotare la vettura degli *optional* e dei servizi graditi alla clientela è rappresentato dal supplemento di 2 € per il cosiddetto "servizio a richiesta preferenziale". Si tratta di un corrispettivo per la richiesta da parte del cliente, direttamente al posteggio o telefonando al radiotaxi, di una vettura con determinate caratteristiche (numero di posti, tipo e marca del veicolo, portapacchi, portabiciclette, modalità di pagamento senza contanti) oppure di un tassista che conosca una lingua straniera.

4.2 Caratteristiche strutturali del servizio taxi e NCC: l'offerta e la domanda

4.2.1 La domanda del servizio a Roma

Con riguardo all'esigenza di valutare l'adeguatezza della programmazione del numero dei taxi rispetto alla domanda potenziale, la popolazione acquista un significato importante. Nel caso romano, occorre evidenziare come i valori non siano univocamente determinati. La rilevazione dell'ammontare della popolazione nel 2005 è oggetto di controversia tra l'Istat e l'Ufficio anagrafico del Comune, che lo stimano rispettivamente pari a 2.547.677 e a 2.817.293 abitanti, con una differenza di 270.000 unità. L'affidabilità e la precisione dei dati si riducono ulteriormente nel valutare i potenziali clienti non residenti: le presenze di turisti e visitatori nelle strutture ricettive, cresciuti del 30% nell'ultimo quadriennio, risultano nel 2005 pari mediamente a 60.000 unità al giorno, mentre lavoratori e studenti non residenti, secondo i dati del censimento Istat, nel 2001 erano pari a 214.000 unità.

Nei prossimi anni la domanda di trasporto pubblico in generale, e di taxi in particolare, è destinata a subire prevedibilmente un ulteriore incremento, per due ordini di motivi. Il primo è l'aumento dei flussi turistici e del turismo d'affari, in linea con il crescente sviluppo

produttivo della città e del ruolo di riferimento che Roma sta assumendo dal punto di vista degli eventi di livello internazionale, anche a seguito degli investimenti pubblici e privati già attivati o in via di realizzazione, come l'Auditorium, la nuova Fiera e il Centro congressi dell'Eur. Il secondo motivo è l'azione politica dell'Amministrazione comunale tesa a scoraggiare l'uso dei mezzi privati nelle aree più centrali della città, favorendo al contempo l'uso dei parcheggi di scambio, dei mezzi pubblici e dei taxi. Vanno in questa direzione i provvedimenti relativi all'estensione della ZTL notturna nel Centro Storico, nonché a Trastevere, San Lorenzo, Monti e (nei prossimi mesi) Testaccio, l'incremento del costo dei permessi per i residenti, l'aumento e la protezione delle corsie preferenziali e dei corridoi della mobilità di cui usufruiscono anche i taxi. Vanno altresì in questa direzione i progetti in corso di elaborazione, come il parcheggio del Pincio e la conseguente grande isola pedonale del Tridente.

4.2.2 L'offerta del servizio a Roma

Le licenze attive a Roma sono 6.123⁷, comprese quelle in corso di attivazione a seguito della conclu-

⁷ Tale ammontare, riportato nell'allegato all'Ordinanza del Sindaco n. 14/2006, è la somma dei 6.106 "numeri" attivi o in corso di attivazione, di una vecchia licenza "Lido" e di 16 licenze provvisorie.

sione del concorso per 300 nuove licenze bandito nel febbraio 2005 e incluso un piccolo quantitativo, pari a 15-20 licenze, al momento non utilizzate per vari motivi. Aggiungendo le 150 licenze bandite nell'agosto 2005 e le 1.000 deliberate nel novembre 2006, si arriva a un totale di 7.273.

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 (si veda sopra). Utilizzando i dati Istat, l'indice risulta rispettivamente pari a 2,4 (considerando le licenze in attività) 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 (Tav. 4.3).

II *Le vetture-ora* sono le ore di servizio complessivamente garantite dall'insieme delle vetture nell'arco di una giornata feriali tipo nel periodo autunnale, in cui si registra la massima domanda e la massima offerta⁸. A Roma, sulla base della regolazione dei turni approvata nell'allegato all'Ordinanza del Sindaco n. 14 del 29 settembre 2006, tra ottobre e dicembre erano 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 (Tav. 4.4)⁹.

Tav. 4.3 Densità dei taxi a Roma (2006)

Popolazione di riferimento	Densità dei taxi in attività (6.123)		Densità dei taxi con le nuove licenze già deliberate (7.273)	
	Numero di taxi per 1.000 abitanti	Numero di abitanti per taxi	Numero di taxi per 1.000 abitanti	Numero di abitanti per taxi
Ufficio statistico Comune di Roma	2,2	460	2,6	387
Istat	2,4	416	2,9	350

Fonte: elaborazioni su dati dell'Ufficio Taxi del Comune di Roma.

Tav. 4.4 Offerta del servizio taxi nei giorni feriali ordinari a Roma (2005-2007)

Ordinanze	Vetture-ora in servizio obbligatorio	Vetture-ora in servizio facoltativo	Totale
N. 1 del 17 gennaio 2007	49.749	11.481	61.230
N. 14 del 29 settembre 2006	61.299	9.950	71.249
N. 7 del 12 maggio 2006	47.288	13.968	61.256
N. 15 del 15 giugno 2005	47.870	11.931	59.801
N. 6 del 10 marzo 2005	44.232	13.386	57.618
Variazione 2005-2007	+12,5%	-14,2%	+6,3%

Fonte: elaborazioni sulle ordinanze citate.

⁸ I dati sull'offerta di taxi a Roma nel testo, nelle tavole e nella figura si riferiscono a un mercoledì nel mese di ottobre 2006.

⁹ Dopo il periodo festivo, l'Ordinanza del Sindaco n. 1 del 17 gennaio 2007 ha stabilito la disciplina dei turni valida da gennaio a maggio, rinviando a una successiva ordinanza la fissazione dei turni integrativi che partono alla fine di febbraio. Tale disciplina comporta un'offerta di 49.749 vetture-ora in servizio obbligatorio e al massimo altre 11.481 vetture-ora in servizio facoltativo. La differenza rispetto all'offerta nell'autunno 2006 è dovuta in larga misura alla mancanza dei turni integrativi.



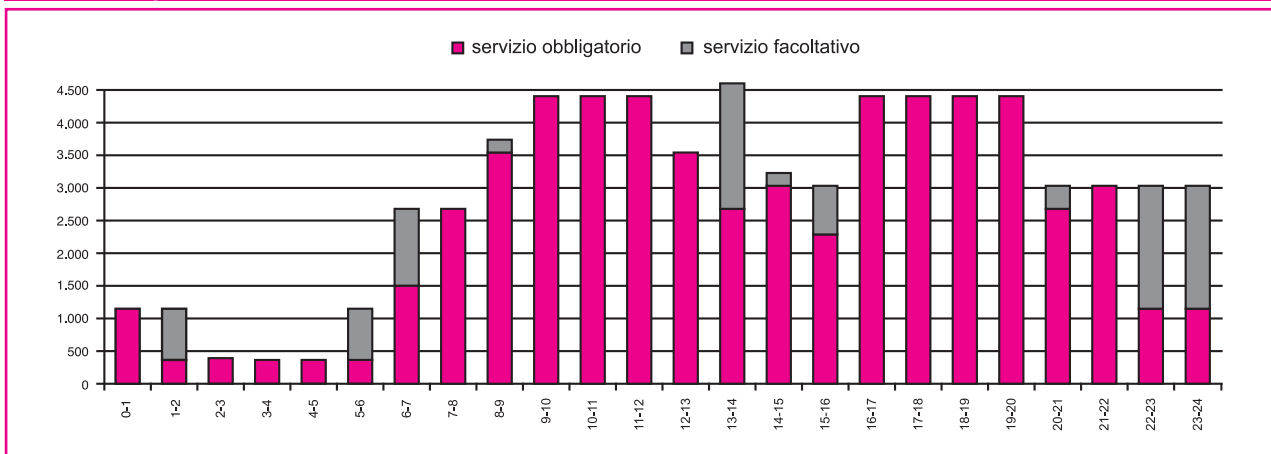
III *L'offerta massima potenziale* è infine il numero di taxi che al massimo possono essere in servizio nelle ore di punta in cui si registra la maggiore offerta. Roma presentava in autunno un'offerta massima potenziale di 4.592 vetture tra le ore 13 e le 14, equivalenti a 1,8 taxi ogni 1.000 abitanti, un dato sensibilmente inferiore al 2,4 teorico¹⁰.

Dal punto di vista organizzativo, l'allegato all'Ordinanza n. 14/2006 suddivide le 6.123 licenze taxi in 16 gruppi. Tale provvedimento modificava la disciplina dei turni in modo da incrementare fortemente l'offerta obbligatoria, tramite i turni integrativi e il servizio dedicato Termini – Mura aureliane, e incrementare l'offerta nelle ore di punta (Tav. 4.5 e Fig. 4.1). Rispetto al 2005, il servizio così potenziato nell'au-

tunno 2006 ha permesso di aumentare di 17.000 unità le vetture-ora in servizio e di 14.000 unità il servizio massimo potenziale, sebbene fossero meno le vetture in servizio facoltativo. Più in dettaglio, il servizio obbligatorio era ridotto di circa 200 vetture nelle fasce orarie 7-8 e 13-14, ma in compenso era aumentato nel resto della giornata, da un minimo di 60 vetture tra le 20 e le 21 e di 100 tra l'una di notte e le 6, fino ad oltre 1.000 vetture aggiuntive nelle fasce 9-12 e 16-20, con un massimo di 2.000 tra le 16 e le 17. La rimodulazione dei gruppi in servizio facoltativo aveva invece ridotto l'offerta potenziale nelle fasce orarie 6-8, 14-15 e 22-24, aumentandola al contrario nel resto della giornata, e in particolare nelle fasce 9-12 e 16-20.

Fig. 4.1

Vetture in servizio taxi a Roma nei giorni feriali, per fascia oraria (autunno 2006)



Fonte: elaborazioni su allegato all'Ordinanza del Sindaco n. 14/2006.

4.2.3 Confronti nazionali e internazionali dell'offerta taxi

Confrontando questi dati con le altre grandi città italiane, si nota che i Comuni di Roma e di Napoli (2.376 taxi) e il bacino aeroportuale di Milano (5.323 taxi) hanno allo stato attuale una densità di taxi simile, pari a 2,4, mentre con le 1.150 licenze aggiuntive Roma salirà a 2,9 (Tav. 4.6). 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).

Un calcolo più corretto, reso tuttavia difficile dalla mancanza di dati affidabili, 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. Inoltre, la comparazione con il solo Comune di Milano appare poco significativa, in quanto la densità di 3,7 è calcolata su un territorio e una popolazione molto ridotti rispetto all'area metropolitana, non confrontabili appieno con Roma.

¹⁰ In base all'Ordinanza del Sindaco n. 1/2007, l'offerta massima potenziale risulta essere di 4.784 vetture tra le ore 14 e le 15, equivalenti a 1,9 vetture ogni 1.000 abitanti.

Tav. 4.5 Turni di servizio taxi nei giorni feriali a Roma (autunno 2006)

Fascia oraria	Vetture in servizio			Gruppi in servizio*	
	obligat.	facoltat.	totale		
0 - 0,30	1.148		1.148		
0,30 - 1	1.148		1.148		
1 - 1,30	383	765	1.148		
1,30 - 2	383	765	1.148		
2 - 2,30	383		383		
2,30 - 3	383		383		
3 - 3,30	383		383		
3,30 - 4	383		383		
4 - 4,30	383		383		
4,30 - 5	383		383		
5 - 5,30	383		383		
5,30 - 6	383	1.531	1.913		
6 - 6,30	1.531	1.148	2.679		
6,30 - 7	1.531	1.148	2.679		
7 - 7,30	2.679		2.679		
7,30 - 8	2.679		2.679		
8 - 8,30	2.679	383	3.062		
8,30 - 9	4.410		4.410		
9 - 9,30	4.410		4.410		
9,30 - 10	4.410		4.410		
10 - 10,30	4.410		4.410		
10,30 - 11	4.410		4.410		
11 - 11,30	4.410		4.410		
11,30 - 12	4.410		4.410		
12 - 12,30	4.410		4.410		
12,30 - 13	2.679		2.679		
13 - 13,30	2.679	1.913	4.592		
13,30 - 14	2.679	1.913	4.592		
14 - 14,30	3.062		3.062		
14,30 - 15	3.062	383	3.444		
15 - 15,30	2.296	765	3.062		
15,30 - 16	2.296	765	3.062		
16 - 16,30	4.410		4.410		
16,30 - 17	4.410		4.410		
17 - 17,30	4.410		4.410		
17,30 - 18	4.410		4.410		
18 - 18,30	4.410		4.410		
18,30 - 19	4.410		4.410		
19 - 19,30	4.410		4.410		
19,30 - 20	4.410		4.410		
20 - 20,30	2.679	383	3.062		
20,30 - 21	2.679	383	3.062		
21 - 21,30	3.062		3.062		
21,30 - 22	3.062		3.062		
22 - 22,30	1.148	1.913	3.062		
22,30 - 23	1.148	1.913	3.062		
23 - 23,30	1.148	1.913	3.062		
23,30 - 24	1.148	1.913	3.062		

(*) il numero di gruppi in servizio è riportato tra parentesi; in rosso è rappresentata l'estensione oraria del servizio obbligatorio e in rosa il servizio facoltativo;

(**) a questi gruppi vanno aggiunti i 200 taxi impiegati nel servizio Termini - Mura aureliane.

Fonte: elaborazioni su allegato all'Ordinanza del Sindaco n. 14/2006.



Tav. 4.6 Densità dei taxi nelle principali città italiane (2006)
Graduatoria in ordine decrescente

Città	Entità amministrativa	Residenti	Licenze	Densità (taxi per 1.000 ab.)	Densità (abitanti per taxi)
Milano	Comune	1.308.735	4.855	3,7	270
Roma con 1.150 licenze aggiuntive (residenti da Istat)	Comune	2.547.677	7.273	2,9	350
Roma con 1.150 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	869	1,4	714
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: elaborazioni su dati dei siti internet e degli uffici taxi dei Comuni.

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. 4.7):

- 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 città come Torino, Genova, Bologna e Firenze, dove il turno è di 12 ore. Solo aggiungendo i turni facoltativi l'orario romano 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. Ciò riduce l'offerta massima potenziale di 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. Ciò riduce ulteriormente la capacità dell'offerta di soddisfare la domanda, tanto che l'offerta massima potenziale di Roma è prevista tra le ore 13 e le 14, mentre la domanda è stata stimata essere al picco tra le ore 8 e le 10 e tra le ore 17 e le 18.

Tav. 4.7 Offerta strutturale e potenziale di taxi nelle principali città italiane (2006)

Città	Tipologia del servizio	Totale vetture-ora (a)	Ore di servizio per un taxi al giorno	Offerta massima potenziale (b)	Offerta del massima potenziale per 1.000 ab.
Roma	obbligatorio	61.299	10,0	4.592	1,80
	obblig.+facolt.	71.249	11,6		
Milano	massimo	48.849	10,1	3.251	2,48
Napoli	obbligatorio	21.740	9,2	1.426	1,45
Torino (c)	massimo	18.060	12,0	1.505	1,67
Genova (c)	massimo	10.428	12,0	869	1,40
Bologna (c)	massimo	7.884	12,0	657	1,76
Firenze	obbligatorio	7.128	12,0	515	1,40

Note:

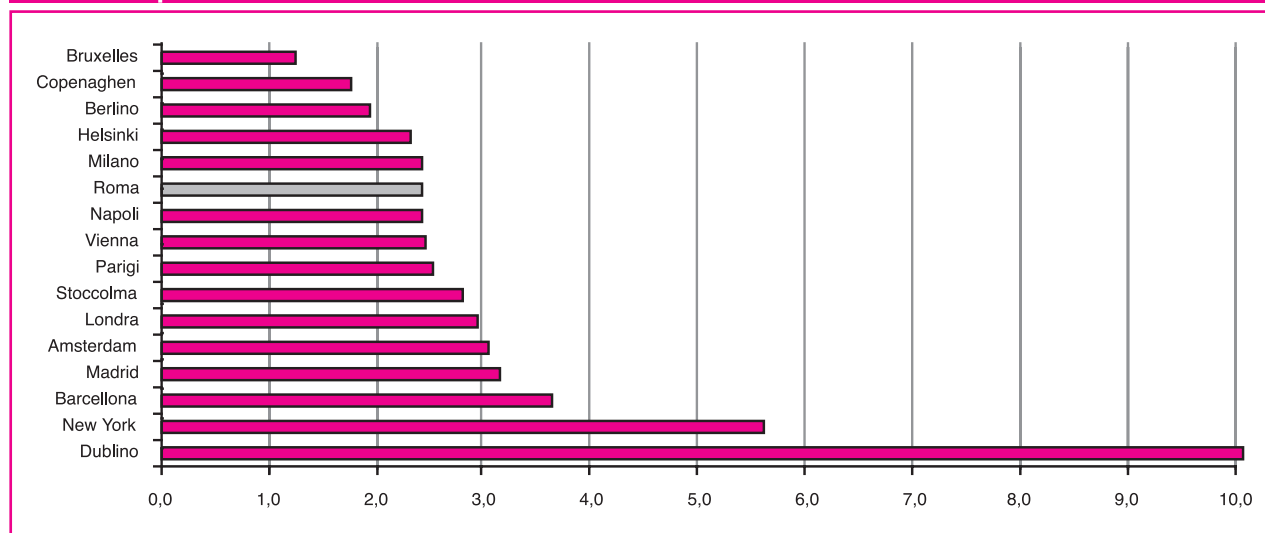
(a) ore di servizio complessivamente garantite dall'insieme delle vetture nell'arco di una giornata feriale tipo;

(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 non sono stabiliti per regolamento né monitorati, quindi si ipotizza che tutti i taxi svolgano un servizio di 12 ore, riposi esclusi.

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

Fig. 4.2 Densità dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)
Graduatoria in ordine decrescente



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

Nel confronto internazionale, Roma risulta agli ultimi posti per densità di taxi se consideriamo le 6.123 licenze attuali, davanti solo a Berlino e

Bruxelles (Fig. 4.2 e Tav. 4.8). Migliora la situazione aggiungendo le 1.150 licenze previste, anche se risulterebbero sempre avere una densità



maggiore, tra le città di cui sono disponibili i dati, Dublino (10,1 esclusi gli *hackneys*), New York (5,6), Barcellona (3,6), Madrid (3,2) e Amsterdam

(3,0), nonché Londra (2,9 esclusi i *minicabs*) e Stoccolma (2,8) se si utilizzano i residenti rilevati dall'Ufficio anagrafico¹¹.

Tav. 4.8 Densità dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)

Graduatoria in ordine decrescente

Città	Entità amministrativa	Residenti	Taxi	Densità (taxi per 1.000 ab.)	Densità (abitanti per taxi)
Dublino (a)	Contea	1.122.821	11.299	10,1	99
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 (a)	Greater London Auth.	7.355.354	21.681	2,9	339
Roma con 1.150 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 1.150 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	Länder	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	Länder	3.387.828	6.587	1,9	514
Bruxelles	Regione	1.006.749	1.248	1,2	807

Note:

(a) il numero dei taxi esclude i *minicabs* a Londra e gli *hackneys* a Dublino, che svolgono una funzione simile agli NCC italiani.

(b) il numero dei taxi, seguendo le convenzioni della Taxi and Limousine Commission, comprende *taxicabs* ("medaglioni"), *car services* (radiotaxi) e *black cars*, ma esclude le *limousine*.

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

¹¹ Tali indici differiscono dai valori riportati dall'Agenzia nelle Relazioni e nelle pubblicazioni degli anni scorsi e dagli organi di stampa negli ultimi mesi, per due ordini di motivi. In primo luogo, il numero di taxi riportato nella tavola è il dato aggiornato a dicembre 2006, al netto degli eventuali servizi analoghi agli NCC italiani, quali i *minicabs* a Londra, gli *hackneys* a Dublino e le *limousine* a New York. In secondo luogo, il numero di residenti al quale rapportare il numero di taxi è relativo all'intera area metropolitana nella quale i taxi hanno piena facoltà di esercitare il servizio, un territorio generalmente più esteso e più popoloso rispetto a quello municipale. Ciò comporta effetti particolarmente significativi per città quali Barcellona, Londra e Parigi, per le quali nel presente studio viene utilizzata rispettivamente la popolazione dell'area metropolitana (capoluogo e 26 comuni limitrofi), della *Greater London Authority* e dei quattro dipartimenti sottoposti alla Prefettura di Parigi.

4.3 Struttura e livello delle tariffe per il servizio taxi

4.3.1 La struttura tariffaria e i costi del servizio 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 della 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 radiotaxi. 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 per 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, per 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 attualmente utilizzato a Roma ed è il più diffuso in Italia, considera due diverse frequenze di scatto: una minore in ambito urbano (tariffa 1) e una maggiore in ambito extraurbano (tariffa 2). 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 vigenti nel Comune di Roma sono state deliberate con la D.G.C. n. 644 del 31 ottobre 2001 (Tav. 4.9). 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 decreto Bersani, sono state fissate due tariffe fisse e onnicomprensive per i tragitti tra il centro (entro il perimetro delle cosiddette "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.

A titolo di confronto, si riportano i costi del servizio NCC per i percorsi maggiormente interessati ai flussi turistici e d'affari, ovvero il collegamento tra Roma e gli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, il collegamento tra Roma e il porto di Civitavecchia, il giro di un'ora o più dentro la città (Tav. 4.10). I costi sono mediamente superiori, seppure di poco,

Tav. 4.9 Massimali tariffari per il servizio taxi tradizionale e collettivo a Roma (2006)

Tipologia del servizio	Giorno e ora	Quota fissa iniziale (€)	Scatto a tempo (€) (velocità superiore a 20 km/h)	Scatto a distanza (€) (velocità inferiore a 20 km/h)	
				Tariffa 1 (urbana entro il GRA compreso)	Tariffa 1 (extraurbana oltre il GRA)
Convenzionale	Giorni feriali (dalle ore 7 alle 22)	2,33	0,11 ogni 19,2 secondi	0,11 ogni 141 metri	0,11 ogni 85,3 metri
	Giorni festivi (dalle ore 7 alle 22)	3,36	=	=	=
	Notte (dalle ore 22 alle 7)	4,91	20,63 ogni ora (a)	0,78 ogni km	1,29 ogni km
Collettivo	Giorni feriali (dalle ore 7 alle 22)	0,93	0,04 ogni 17,4 secondi	0,04 ogni 129 metri	0,04 ogni 76,9 metri
	Giorni festivi (dalle ore 7 alle 22)	1,35	=	=	=
	Notte (dalle ore 22 alle 7)	1,97	8,27 ogni ora	0,31 ogni km	0,52 ogni km
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. 4) La tariffa collettiva si applica per un minimo di tre persone. L'importo registrato sarà quello dovuto da ciascun passeggero.				

Nota:

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

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

Tav. 4.10 Costo del servizio NCC e taxi per alcuni percorsi a Roma (2006)

Percorso	Costo degli NCC (a)			Tariffa fissa per i taxi
	minimo	medio	massimo	
1 ora dentro Roma (b)	25,00	33,02	50,00	n.d.
Roma - Fiumicino	28,00	46,35	70,00	40,00
Fiumicino - Roma (c)	35,00	47,27	70,00	40,00
Roma - Ciampino o viceversa	35,00	49,48	80,00	30,00
Roma - Civitavecchia o viceversa	100,00	125,04	165,00	n.d.

Note:

(a) i costi si riferiscono a una vettura con 3 clienti al massimo, noleggiata dai 13 NCC i cui siti internet riportano l'informazione, al netto di eventuali maggiorazioni dovute a i) partenza o arrivo fuori dal Centro storico; ii) presenza di 4 o più clienti; iii) servizio notturno o festivo (+ 20-30%); iv) richiesta di fatturazione (Iva al 10%);

(b) alcuni noleggiatori prevedono un numero minimo di ore pari a 3 o 4;

(c) il costo è maggiore rispetto all'inverso, allorché venga imputato un corrispettivo per il tempo di attesa all'aeroporto.

Fonte: siti internet dei singoli noleggiatori (dati aggiornati a dicembre 2006).

rispetto a quelli del servizio taxi, e in particolare rispetto alle tariffe fisse verso gli aeroporti. Va però tenuto presente che i costi per lo stesso percorso con diversi noleggiatori possono variare anche in misura significativa, poiché il servizio NCC non è sottoposto a tariffe massime o imposte, bensì vige la libera contrattazione sul mercato.

4.3.2 Confronti nazionali e internazionali delle tariffe del servizio

Quando si confrontano le tariffe nelle diverse città italiane, e ancora di più con le metropoli estere, è necessario usare cautela nella valutazione dei dati, in funzione della non omogeneità di alcuni fattori, come l'estensione territoriale delle città, la congestione del traffico e le modalità di chiamata del taxi (per quest'ultimo aspetto si veda sopra).

Per quanto riguarda i confronti nazionali, poiché Roma è il comune italiano più esteso in termini di superficie e il più popoloso, le corse effettuate qui sono mediamente più lunghe di quanto accade nelle altre città e gli importi complessivi medi più elevati a parità di altre condizioni. Lo stesso ragionamento va tenuto presente quando si confronta Roma con città estere dove il maggior numero di corse viene effettuato in un'area urbana ristretta,

come è il caso di New York, i cui taxi sono utilizzati principalmente all'interno di Manhattan anche per spostamenti molto brevi.

Anche il traffico eccessivo e il congestionamento costante dei principali assi stradali a Roma, assieme alla limitata dotazione di percorsi protetti rispetto all'estensione territoriale, rendono la durata delle corse mediamente più lunga, incrementando ulteriormente l'importo della corsa media.

Tenendo presenti tali considerazioni, si osserva che in Italia le tariffe sono molto simili tra loro, con una variabilità estremamente limitata, e le tariffe romane risultano essere tra le più basse per tutte e tre le componenti base. Il costo di una corsa media a Roma, in qualunque modo sia definita, risulta superiore solo rispetto a Napoli, ma inferiore rispetto alle città più costose, tra cui Torino e Genova (Tav. 4.11). A livello internazionale il confronto appare più difficile, in quanto le condizioni urbane e organizzative differiscono notevolmente tra una metropoli e l'altra. In generale, tuttavia, Roma occupa una posizione intermedia per onerosità del servizio sia per le singole componenti tariffarie, sia per il costo complessivo di una corsa media, che risulta molto simile ai valori calcolati per Parigi e New York (Tav. 4.12).

Tav. 4.11 Costo dei taxi nelle principali città italiane (2006)

Graduatoria in ordine crescente secondo il costo della corsa media

Città	Tariffa iniziale (€)	Tariffa chilometrica (€)	Tariffa oraria (€)	Costo di una corsa media (€) (a)
Napoli	2,60	0,71	12,00	7,15
Roma	2,33	0,78	20,63	7,83
Palermo	2,54	0,84	16,90	8,00
Milano	3,00	0,77	21,70	8,60
Firenze	2,64	0,85	22,50	8,64
Bologna	3,15	0,85	21,00	9,15
Torino	3,10	0,91	22,50	9,45
Genova	3,25	0,90	24,00	9,70

Nota:

(a) calcolato per un percorso di 5 km con 5 minuti di sosta nel traffico o in attesa, utilizzando un taxi su piazza con tariffa diurna ferial-urbana; l'importo si basa sugli scatti effettivi compresi in 5 km e 5 minuti.

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

Tav. 4.12 Costo dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)*Graduatoria in ordine crescente secondo il costo della corsa media*

Città (a)	Tariffa iniziale (€)	Tariffa chilometrica (€)	Tariffa oraria (€)	Costo di una corsa media (€) (b)
Atene	1,00	0,32	8,50	3,31
Lisbona	2,00	0,40	10,24	4,75
Praga (c)	1,20	0,88	10,49	6,49
Barcellona	1,45	0,78	16,95	6,76
Budapest (c)	1,14	0,91	13,63	6,81
Madrid	1,75	0,82	15,35	7,13
Roma	2,33	0,78	20,63	7,83
Parigi	2,00	0,77	25,90	8,01
New York	1,99	0,99	19,11	8,21
Milano	3,00	0,77	21,70	8,66
Dublino (c)	3,80	0,95	20,40	9,30
Vienna	2,50	1,20	23,00	9,90
Berlino	2,50	1,53	-	10,15
Helsinki	4,50	1,16	-	10,30
Bruxelles	2,40	1,23	23,00	10,47
Stoccolma (d)	4,29	0,85	34,87	11,43
Amsterdam (d)	3,40	1,50	32,00	13,57
Londra	3,23	1,75	29,25	13,81
Copenaghen	2,55	1,54	50,27	14,45

Note:

(a) per i paesi che non adottano l'Euro vengono utilizzati i tassi di cambio medi annui del 2006;

(b) calcolato per un percorso di 5 km con 5 minuti di sosta nel traffico o in attesa, utilizzando un taxi su piazza con tariffa diurna feriala urbana; l'importo si basa sulla tariffa chilometrica e oraria, senza considerare gli scatti effettivi;

(c) tariffe massime fissate dalle Autorità di regolazione, quindi il costo effettivo può essere inferiore;

(d) tariffe medie praticate dalle principali compagnie taxi.

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

