

# Un taxi chiamato desiderio<sup>©</sup>

**In generale il servizio non brilla, anzi, in certe città è decisamente deludente. In orario di punta, le vetture libere nei parcheggi più frequentati non riescono a soddisfare tutte le richieste: così si formano code di clienti in attesa. Da segnalare, inoltre, la scarsa trasparenza delle tariffe.**



Il luogo comune vuole che tanto più si ha bisogno di un taxi, tanto maggiore diventi la difficoltà di trovarlo.

Per verificare se questa affermazione risponde al vero e, più in generale, per analizzare la qualità del servizio taxi, siamo saliti sulle auto bianche di 11 città italiane.

Oltre ai tempi di attesa, abbiamo voluto verificare la correttezza nell'ap-

plicazione delle tariffe e del comportamento dei tassisti.

Per informazioni più dettagliate sullo svolgimento dell'indagine vi rimandiamo al riquadro qui sotto *Il metodo dell'inchiesta*.

## Le regole del servizio

Sono i singoli Comuni che disciplinano il servizio dei taxi di ciascuna città (numero delle licenze, ammontare delle tariffe, modalità per lo svolgimento del servizio...).

Questo potrebbe far pensare che il numero di taxi sia commisurato alle esigenze di ogni centro urbano.

In effetti è così solo in teoria. In pratica ciascun tassista può svolgere il servizio solamente all'interno di una certa fascia oraria, ma non è obbligato a farlo.

Il risultato di questo tipo di regolamentazione è che non è garantito un livello minimo di servizio, con gli effetti che vedremo più avanti.

## Un occhio ai costi

La tipologia delle tariffe e quella dei supplementi sono le stesse per tutti i comuni, mentre i singoli importi possono cambiare da città a città.

## IL METODO DELL'INCHIESTA

- L'indagine è stata effettuata nei mesi di novembre e dicembre 2001 in 11 città: Bari, Bologna, Cagliari, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Roma, Torino.
- Come normali clienti, in ciascuna delle città oggetto dell'indagine abbiamo chiamato le vetture pubbliche attraverso un radio-taxi o le abbiamo cercate nei parcheggi a loro riservati. Abbiamo effettuato più corse, stabilendo preventivamente punti di partenza e luoghi di destinazione: per esempio, dalla stazione ferroviaria a una piccola via del centro, da una via del centro a una località fuori città per la quale sia prevista l'applicazione della tariffa extraurbana, da una via della città a un'altra, dall'aeroporto (nelle città più grandi) alla stazione e così via.

Abbiamo effettuato 50 tragitti in ciascuna delle città più grandi e 42 in quelle in cui non abbiamo fatto corse da e per l'aeroporto. In totale i tragitti effettuati sono stati 489.

- Abbiamo voluto verificare:
  - i tempi di attesa prima di avere la disponibilità di un taxi (sia tramite chiamata telefonica sia al parcheggio);
  - le modalità di esposizione delle tariffe e la visibilità del tassametro;
  - la correttezza del comportamento dei tassisti;
  - la correttezza nell'applicazione delle tariffe e dei supplementi;
  - la scelta del tragitto da parte del tassista e l'esistenza di eventuali differenze di prezzo per uno stesso tragitto.

## Quanto si spende?

Vediamo i diversi tipi di tariffe.

- **Tariffa normale urbana.** È valida solitamente entro i confini comunali. Il tassametro scatta sia in relazione ai metri percorsi (taxi in movimento) sia ai secondi passati (taxi fermo). Tra le città esaminate, solo Milano fa eccezione: la tariffa è progressiva e non fa distinzione tra percorso urbano ed extraurbano; gli intervalli tra uno scatto e l'altro del tassametro sono più lunghi all'inizio della corsa per poi diventare sempre più brevi: in pratica, raggiunto un certo importo aumentano sia il costo orario sia quello chilometrico.
- **Tariffa speciale extraurbana.** Può consistere nel raddoppio della tariffa urbana o in una sua maggiorazione. Si applica solo dopo che si sono superati i confini comunali; può anche valere per specifiche aree periferiche cittadine (a Torino, per esempio, si applica nella zona collinare). A Palermo la tariffa extraurbana è lasciata alla libera contrattazione tra le parti.
- **Supplementi.** I supplementi si applicano per le corse notturne, per quelle effettuate nei giorni festivi, per il trasporto di cani, di sci, di bagagli ingombranti (le dimensioni variano a seconda del comune) e per le corse de-

stinate all'aeroporto. A Bologna, Firenze, Napoli, Padova e Palermo si paga un supplemento anche quando la vettura viene chiamata attraverso il radio-taxi. A Firenze, Napoli, Padova e Palermo è prevista una corsa minima, cioè un importo minimo che bisogna comunque versare al tassista anche se il tassametro segna una cifra inferiore.

## L'effetto euro ha alzato i costi

Nella tabella 1 abbiamo elencato le principali categorie di tariffe, città per città, in vigore al gennaio 2002. Va detto che il passaggio all'euro in alcuni centri urbani ha provocato un innalzamento dei costi rispetto ai mesi precedenti. Secondo i nostri calcoli sono Milano e Roma le città in cui gli aumenti sono stati più consistenti: nel capoluogo lombardo le tariffe sono cresciute in media del 12%, mentre nella capitale le corse sono diventate più care in media del 10%. Anche in altre città sono previsti ritocchi dei prezzi verso l'alto.

Per conoscere nel dettaglio quali sono i centri urbani in cui, a parità di percorso, è più conveniente prendere un taxi, vi rimandiamo alla tabella 1 e al relativo riquadro *Dove spostarsi costa meno*.

## Chi cerca non sempre trova

La rapidità dovrebbe essere una caratteristica del servizio radio-taxi: il cliente telefona e in pochi minuti la vettura arriva a prenderlo. A questa situazione ideale non sempre corrisponde la realtà. Noi abbiamo fatto nel complesso 393 chiamate ai servizi radio-taxi e poi, cronometro alla mano, abbiamo calcolato i minuti di attesa dall'inizio della telefonata fino alla nostra entrata nell'auto bianca. Su questa base abbiamo dato un giudizio a ogni città (vedi tabella 2). Per ottenere una valutazione almeno sufficiente più del 70% dei taxi di una città deve aver caricato il passeggero entro 10 minuti dalla chiamata. I risultati sono soddisfacenti, ma ci sono alcune pecore nere. Molto deludente il risultato di Roma: solo il 19% dei taxi è arrivato prima di 10 minuti. Negativo anche il dato di Bologna e solo sulla linea della sufficienza quello di Milano.

## Quante volte bisogna telefonare

Gli intoppi nell'utilizzo del servizio di radio-taxi possono anche sorgere a monte. Quante telefonate bisogna fare prima di trovare un'auto bianca di-



## DOVE SPOSTARSI COSTA MENO

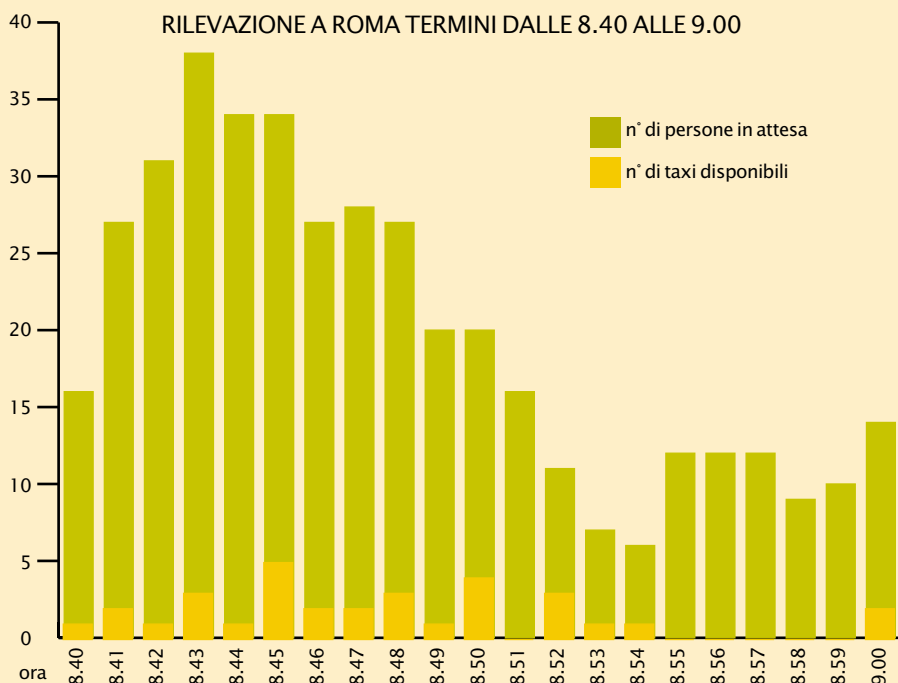
Per ciascuna della città, in tabella abbiamo riportato gli importi della tariffa urbana e di alcuni supplementi. Per poter comparare i costi dei taxi tra le varie città, abbiamo elaborato due percorsi tipo validi per tutte, calcolando il prezzo finale della corsa. Per entrambi abbiamo calcolato il costo in un giorno ferial e in uno festivo. Il primo percorso ipotizzato si riferisce a una tratta urbana di 5 km e prevede 15 minuti di sosta (tra semafori, code...), oltre all'applicazione del supplemento per il bagaglio. Il secondo è simile, ma i chilometri sono 10 e la sosta è di 30 minuti. Per facilitare il confronto i risultati sono espressi attraverso indici. Per ognuna delle quattro variabili prese in considerazione la città meno cara è quella che ha indice 100; se un'altra, per esempio, ha indice 120 vuol dire che i suoi prezzi sono di circa il 20% più salati rispetto alla città più conveniente. Come si vede, Napoli si dimostra quella con i taxi più economici per tutte le variabili considerate. All'opposto c'è Milano, nettamente più cara.

1. LE TARIFFE DEI TAXI (GENNAIO 2002)											
Città	Scatto iniziale		Tariffa urbana		Supplementi			Indice sui costi delle corse			
	importo	che cosa comprende	costo chilometrico	costo orario	per bagaglio (2)	per corsa notturna	per corsa festiva	feriale su 5 km con valigia	festivo su 5 km con valigia	feriale su 10 km con valigia	festivo su 10 km con valigia
<b>Bari</b>	2,33	76 m	0,68	16,89	0,52	2,85	1,55	120	117	127	124
<b>Bologna</b>	2,94	3 km e 2 min	0,78	19,11	0,52	2,53	1,55	106	105	125	123
<b>Cagliari</b>	2,58	200 m	0,77	18,07	0,77	2,06	1,55	134	129	140	136
<b>Firenze</b>	2,38	132 m o 18"	0,78	20,66	0,57	2,79	1,65	131	127	143	140
<b>Genova</b>	3	70 m	0,74	20,66	0,52	2,07	2,07	137	136	145	144
<b>Milano</b>	3	129.9 m o 16.6"	0,77 (1)	21,70 (1)	n.s.	3,1	2,1	145	153	186	187
<b>Napoli</b>	2,58	75 m o 20"	0,67	9	0,52	2,07	1,55	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Padova</b>	4,44	2 km o 7 min	0,77	18,07	0,51	2,06	1,03	136	126	141	134
<b>Palermo</b>	2,06	154 m o 27.7"	0,67	13,42	0,25	1,54	1,29	103	<b>100</b>	110	107
<b>Roma</b>	2,33	153.8 m o 20.6"	0,78	20,66	1,04	2,58	1,03	142	131	150	142
<b>Torino</b>	3,1	62 m o 9"	0,83	20	0,52	2,07	1,03	147	135	153	145

(1) : è il parametro base; quando il tassametro segna gli 11,70 euro il costo al km passa a 1,16 euro e quello orario a 32,55; in tutti i casi, se il taxi mantiene una velocità superiore ai 50 km/h per oltre un minuto il costo al km passa a 1,31 euro, ritornando al parametro precedente quando la velocità ridiscende sotto i 50 km/h

(2) : n.s.: nessun supplemento

## ASPETTA E SPERA



Martedì 20 novembre 2001, parcheggio taxi della Stazione Termini di Roma: ecco la situazione delle vetture presenti dalle 8.40 alle 9 di mattina, cioè durante un periodo di punta. Come si nota, c'è un'evidente sproporzione tra il numero delle persone in attesa e quello dei taxi. Si arriva addirittura a un picco durante il quale di fronte a quasi 40 passeggeri che aspettano ci sono solo 3 taxi disponibili.



sponibile? Anche in questo caso abbiamo considerato la percentuale del 70% come linea di confine tra il giudizio positivo e quello negativo.

Dunque, se nel 70% dei casi basta una telefonata per rintracciare il taxi, la città ottiene una valutazione sufficiente in tabella; naturalmente, se la percentuale è maggiore il giudizio migliora. Quasi tutte le città registrano un risultato lusinghiero.

I problemi maggiori si hanno a Roma, dove il 68% delle volte è necessario richiamare una seconda volta prima di vedere esaudita la richiesta di un taxi. Zoppicante anche il giudizio su Bologna, mentre Bari si salva per il rotto della cuffia.

### L'attesa al parcheggio

Ci siamo appostati nei principali parcheggi taxi delle città per 2 ore, prendendo nota, ogni 5 minuti, di quanti taxi fossero disponibili e di quante persone attendevano.

Abbiamo ripetuto questa operazione per 4 volte, in orari e giornate diverse. Tutto ciò ci ha dato la possibilità di va-

lutare il rapporto tra la domanda e l'offerta del servizio.

La situazione più critica è stata registrata a Padova: in ben un quarto dei casi il numero di persone in attesa era di ben 5 volte superiore al numero dei taxi. Male anche Bologna, Milano e Roma.

Va comunque specificato che il problema non è tanto la generale insufficienza di taxi nelle città, ma il fatto che durante alcuni picchi di domanda in alcuni luoghi strategici (in particolare le stazioni) le vetture disponibili non riescano a soddisfare tutte le richieste. Così succede che alcuni parcheggi, solitamente pieni di taxi, in determinati momenti di rezza si presentano con lunghe file di clienti in attesa e poche vetture libere.

### In corsa

Superato l'ostacolo di trovare un taxi disponibile, siamo passati a considerare la corretta esposizione e applicazione delle tariffe e il comportamento generale del tassista.

## Tariffari poco in vista

La trasparenza dei prezzi lascia molto a desiderare. A Bari, Cagliari, Firenze, Genova, Padova e Palermo su oltre il 50% dei taxi presi i tariffari non sono esposti o sono poco visibili. Nelle altre città la situazione non è molto differente. Solo Bologna spicca in positivo: su oltre il 90% dei taxi su cui abbiamo viaggiato il tariffario era facilmente consultabile dal passeggero.

## Cliente avvisato...

Abbiamo voluto verificare se in caso di applicazione della tariffa extraurbana il tassista avvisa il cliente. Dato che a Milano non sono previste specifiche tariffe per le corse extraurbane, non abbiamo giudicato il capoluogo lombardo sotto questo aspetto. Per le altre grandi città in cui abbiamo effettuato il tragitto da e per l'aeroporto (Roma, Palermo, Napoli, Genova e Torino) abbiamo anche verificato se il tassista comunica al cliente l'applicazione del supplemento per la corsa aeroportuale. Va innanzi tutto detto che rispetto alla tariffa extraurbana Palermo fa eccezione: non c'è nulla di prefissato e il prezzo è lasciato alla contrattazione tra le parti. Nella pratica non si contratta un bel niente: è il tassista che decide e comunica preventivamente la tariffa al cliente, che può solo accettare o cercare un altro taxi. La tabella parla chiaro: i risultati sono una Caporetto. L'utente non viene quasi mai informato dei componenti di costo e quindi non può controllarne la corretta applicazione.

## Educazione, please

Per valutare la correttezza del comportamento dei tassisti abbiamo ristretto il campo a due criteri. Il primo riguarda l'educazione (il guidatore fuma, ascolta la radio ad alto volume...), mentre il secondo è legato a eventuali problemi per il rilascio del giustificativo. Non trovate il giudizio in tabella perché la prova aveva l'obiettivo di verificare la situazione dal punto di vista generale, senza scendere nel particolare di ogni città: sono infatti troppe le variabili a essa legate (tipologia del cliente, umore del tassista, situazione del traffico...). Nel complesso la situazione è risultata positiva.

## Prezzi troppo ballerini

Per fare lo stesso tragitto non è detto che si paghi la stessa cifra. Lo scarto dipende sostanzialmente dalle diverse condizioni di traffico e, per esempio, dal colore dei semafori incontrati. È chiaro, comunque, che le differenze di prezzo devono rimanere contenute, diciamo non superiori del 20% rispetto al prezzo medio. In caso contrario, significa che il tassista ha effettuato una cattiva scelta del tragitto. Per verificare la situazione delle città, abbiamo comparato i prezzi pagati per le singole corse di un medesimo tragitto con il prezzo medio cittadino di quel tragitto. Nel complesso, solo i tassisti fiorentini si sono distinti per uniformità di prezzo. In tutte le altre città, seppure con livelli diversi, le situazioni anomale rimangono comunque accettabili, vale a dire che la variabilità dei prezzi c'è, ma è sopportabile. Roma è quella che si comporta peggio: i costi per uno stesso tragitto sono decisamente troppo ballerini.

Complessivamente, dunque, il servizio non brilla per coerenza nei prezzi: si può fare decisamente meglio. Va detto che, soprattutto nelle grandi città, siamo incappati in qualche situazione pesante: a Roma, Genova e Palermo, per esempio, ci è capitato di pagare una corsa quasi il 60% in più rispetto al prezzo medio di quel tragitto.

## SE IL PREZZO NON È GIUSTO

Il tassista applica una tariffa poco chiara, un supplemento non dovuto oppure si comporta in modo scorretto? I regolamenti del servizio taxi indicano un ufficio al quale il passeggero può fare reclamo. Solitamente questa indicazione è riportata anche sui tariffari all'interno delle vetture; se non c'è, è possibile richiedere l'informazione al Comune o ai vigili urbani. In ogni caso, il passeggero deve comunque pagare l'ammontare richiesto dal tassista e poi inoltrare il reclamo. Ricordatevi di annotarvi il numero civico del taxi o la sua targa. Quando c'è una contestazione, la cosa migliore è far intervenire subito un vigile che rediga un verbale sulla controversia.

Qui di seguito, per le città oggetto della nostra inchiesta, vi forniamo gli indirizzi a cui i Comuni rimandano per inoltrare reclamo. Vi consigliamo di inviare i richiami per iscritto.

**Bari:** Assessorato Traffico e Mobilità Urbana – via G. Petroni, 103 – tel 080.5772764.

**Bologna:** Ufficio Taxi e N.C.C. – via Brugnoli, 6 – tel 051.203050.

**Cagliari:** Ufficio Polizia Amministrativa – piazza De Gasperi – tel 070.6771.

**Firenze:** Direzione Sviluppo Economico - Ufficio Vetture Pubbliche – piazza Artom 17/19 – tel 055.3283549.

**Genova:** Ufficio Taxi – via di Francia, 1 – tel 010.5573667.

**Milano:** Ufficio Autopubbliche – via Messina, 53 – tel 02.88465290 – 02.33601672.

**Napoli:** Ufficio relazioni con il pubblico – piazza del Municipio – tel 081.5515158.

**Padova:** Settore Commercio e Attività Economiche – via del Municipio, 1 – tel 049.8205853.

**Palermo:** Settore Polizia Urbana – via Ugo La Malfa, 34 – tel 091.7404641.

**Roma:** VII Dipartimento Politiche della Mobilità e dei Trasporti – Ufficio Disciplina Taxi – via Capitan Bavastro, 94 – tel 06.57902310 – 06.57902155.

**Torino:** Ufficio Auto pubbliche – lungo Dora Colletta, 113/9 – tel 011.4420830.

## Un servizio da migliorare

Il taxi potrebbe senza dubbio rappresentare un importante servizio di trasporto pubblico.

La nostra indagine ha però evidenziato alcune pecche, che ne limitano l'effettivo utilizzo su scala più ampia.

- Il costo elevato del servizio non permette ai taxi di diventare davvero uno strumento di uso quotidiano da parte della maggioranza dei cittadini.

Per mostrare quanto costa muoversi con l'auto bianca, facciamo un esempio concreto: il prezzo medio di un percorso urbano di 5 chilometri, con 15 minuti di sosta, con una valigia e in un giorno feriale è di 11 euro.

Proprio i costi fanno sì che, in buona parte dei casi, si ricorra al taxi solamente per spostamenti di lavoro.

- Per rendere realmente fruibile il servizio quando più il cittadino ne ha bisogno, per esempio nelle ore di punta nelle stazioni o negli aeroporti, i comuni hanno due strade da seguire.

Quella più semplice è legata agli interventi sul numero delle licenze, in modo da aumentare l'offerta.

L'altra strada presuppone una migliore distribuzione dei taxi in funzione della domanda: per esempio, un primo passo sarebbe quello di garantire almeno un numero minimo di taxi effettivamente in servizio durante le ore di punta.

Sotto questo aspetto, e la nostra indagine lo evidenzia bene, la situazione è ancora insufficiente.

- Infine, perché i cittadini si sentano maggiormente garantiti, anche durante i tragitti in altre città, i comuni dovrebbero attivare specifici controlli sulla trasparenza delle tariffe.

2. TAXI: LA QUALITA' DEL SERVIZIO								
Città	Tempi di attesa per prendere il taxi			Trasparenza nell'applicazione delle tariffe		Variabilità del prezzo del servizio		GIUDIZIO GLOBALE
	radio-taxi	telefonate radio-taxi	parcheggio	esposizione e visibilità del tariffario	notifica di supplementi e tariffe speciali	percentuale di casi in cui l'importo pagato è superiore almeno del 20% rispetto alla media	giudizio	
Firenze	+	+	+	+	+	3%	+	+
Torino	+	+	+	+	+	8%	+	+
Napoli	+	+	+	-	+	8%	+	+
Palermo	+	+	+	+	-	8%	+	+
Genova	+	+	+	+	+	11%	+	+
Cagliari	+	+	+	+	+	8%	+	+
Bari	+	+	+	+	+	11%	+	+
Milano	+	+	-	-	n.d.	13%	+	+
Bologna	-	-	-	+	+	11%	+	+
Padova	+	+	+	+	+	5%	+	-
Roma	+	+	-	+	+	16%	-	-