

“Vivi Roma in taxi”: quali informazioni per i passeggeri ?

“Cerchi informazioni sui taxi a Roma? Entra nel sito www.vivromaintaxi.it oppure rivolgiti al box presso la sala arrivi dell'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino”. Questo è quanto ha dichiarato l'Amministrazione Capitolina quando, ad aprile 2010, ha attivato i due nuovi canali informativi dedicati principalmente alla utenza taxi non romana (oltre ai non ancora completati 57 totem interattivi situati nei punti di rilevante interesse turistico).

A distanza di circa un anno dalla inaugurazione, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito Agenzia), adempiendo ai suoi compiti istituzionali di assicurare la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi e di promuovere iniziative volte a migliorarne le condizioni di erogazione, ha voluto verificare la reale qualità delle informazioni fornite ai viaggiatori.

In primo luogo, è stata realizzata un'indagine sulla qualità percepita dalla clientela al box informativo dell'aeroporto di Fiumicino, aperto tutti i giorni dalle ore 10 alle 22, mediante la metodologia del “mystery client”, ovvero “cliente misterioso”. Si tratta di un gruppo di rilevatori che in giorni e orari diversi, e in forma anonima, si comportano come clienti reali facendo domande concordate per valutare il servizio.

I risultati dell'indagine, effettuata solo in italiano tra l'8 e l'11 marzo 2011, mostrano con chiarezza i limiti dell'attuale organizzazione.

- Gli operatori del box hanno l'unico compito di spiegare a chi arriva a Roma l'esistenza della tariffa fissa da/per le Mura Aureliane a 40 euro (“*Io sto qui per dire ai turisti della tariffa a 40 euro*”).
- Informano correttamente che esiste una doppia tariffa fissa per i taxi in attesa fuori dall'aeroporto, ossia 40 euro per le vetture di Roma e 60 euro per quelle di Fiumicino.
- Non forniscono informazioni su come cercare un taxi per tornare in aeroporto, sui numeri telefonici dei radiotaxi o su come risolvere esigenze specifiche (es. vettura attrezzata per i disabili).
- Non hanno idea di quanto possano costare i percorsi dentro Roma (“*Dipende dal traffico*”).
- Per ogni altra richiesta, consegnano un depliant informativo che riporta la struttura della tariffa a tassametro e la mappa della zona delle Mura Aureliane, ma quest'ultima ha i confini sbagliati.

“Se questa è la qualità delle informazioni fornite da uno specifico box in aeroporto sul servizio taxi a Roma, sarebbe costato molto di meno un semplice pannello informativo multilingue” dichiara il Presidente dell’Agenzia, prof. Paolo Leon. *“Visto che il box è stato però realizzato”* prosegue Paolo Leon *“almeno rendiamolo utile trasformandolo in un punto informazioni dell’Agenzia per la Mobilità su come muoversi a Roma con l’autobus e il tram, con la metropolitana, con le ferrovie, con il taxi e, perché no, anche con il bike sharing e a piedi”*.

In secondo luogo, l’Agenzia ha anche esaminato il sito www.viviromaintaxi.it, a cui rimanda la stessa [Agenzia per la Mobilità](#) (che ha rilevato la registrazione del dominio precedentemente intestato, non si sa a quale titolo, alla ditta Beready s.r.l.), per avere maggiori informazioni su come muoversi in taxi a Roma.

Il sito www.viviromaintaxi.it (che, cercando con Google™ le parole “TAXI ROMA”, compare come risultato di ricerca oltre il cinquantesimo posto) riporta in lingua italiana e inglese, sia pure in modo non sempre completo e preciso, le informazioni sulle tariffe fisse da/per gli aeroporti e la mappa del perimetro delle Mura Aureliane entro cui le stesse sono valide, le tariffe massime ordinarie (quote fisse, chilometriche, orarie, supplementi, sconti), l’elenco dei più importanti punti di stazionamento e i principali obblighi per i conducenti taxi, con il recapito per eventuali reclami.

Secondo l’Agenzia, le informazioni presenti sul sito www.viviromaintaxi.it dovrebbero invece essere incorporate nel sito dell’[Agenzia per la Mobilità](#), e rese molto più complete e utili, integrando e aggiungendo (previa verifica e aggiornamento) altri dati e funzionalità che sarebbero molto utili per i passeggeri.

- L’elenco completo di tutti i [132 stazionamenti](#) taxi a Roma (comprensivo delle 65 postazioni ‘[Chiamataxi 060609](#)’), [georeferenziato](#) e con recapito telefonico della colonnina tradizionale eventualmente presente.
- La possibilità di ingrandire la mappa con il perimetro delle Mura Aureliane, ovvero di verificare se un determinato indirizzo o un determinato albergo è raggiungibile a tariffa fissa o meno.
- L’elenco di tutte le compagnie radiotaxi operanti a Roma ([RADIOTAXI 3570](#), [TAXI TEVERE 4157](#), [LA CAPITALE 4994](#), [SAMARCANDA 5551](#), [PRONTOTAXI 6645](#), [MONDOTAXI 8822](#), [TAXI OSTIA LIDO](#)).
- L’accesso ai servizi innovativi di ricerca automatica delle vetture, quali ad esempio [SMS-TAXI](#), [TAXIFACILE](#), [taxiOK](#), [TAXINOW](#).
- La funzionalità di calcolo stimato del costo di una corsa, in condizioni di traffico normale, come fa ad esempio il sito www.worldtaximeter.com o [Assotaxi](#).
- Il [Regolamento taxi](#) e il [Codice di comportamento](#) contenenti gli obblighi e le eventuali sanzioni per i tassisti.

- La possibilità di scaricare e/o compilare on line un [modulo per formulare un reclamo](#).

“Ricordo”, conclude Paolo Leon “che nonostante le molte segnalazioni sull’argomento, l’Agenzia non è stata chiamata a fornire all’Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina il suo istituzionale supporto propositivo e tecnico-conoscitivo su tutte le questioni che investono oggi il settore taxi a Roma”.

**Agenzia per il controllo e la qualità
dei servizi pubblici locali del Comune di Roma**
Via Cola di Rienzo, 217 • 00192 Roma, Italy
T (+39) 06367071 • F (+39) 0636707212
E stampa@agenzia.roma.it
www.agenzia.roma.it