

3. Taxi

In questo capitolo si esaminano le forme istituzionali ed organizzative che caratterizzano il settore dei taxi in Europa, in Italia e a Roma, analizzando le principali caratteristiche del mercato (domanda, offerta e prezzi) e confrontando il

contesto romano con quello delle principali città italiane ed europee. L'analisi è completata dal commento dei risultati relativi al settore taxi tratti dalla *Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma*.

3.1 Organizzazione e aspetti istituzionali del servizio taxi in Europa

Il settore dei taxi in Europa è considerato parte integrante del trasporto pubblico locale (TPL), con obiettivi ricorrenti in termini di supporto alla mobilità della popolazione, di riduzione del ricorso all'uso dei mezzi privati nelle aree metropolitane e di soddisfazione di una domanda molto dinamica e

differenziata sia per esigenze che per fasce orarie e stagionali. Tali obiettivi vengono perseguiti nei vari paesi mediante strutture regolamentari diversamente articolate e con strumenti differenti.

La Tav 3.1 riassume le specificità regolamentari in alcuni paesi dell'Unione Europea.

Tav. 3.1 La regolamentazione del settore dei taxi in Europa. Anno 2000

PAESE	TARIFFE	NUMERO TAXI	ZONE E TURNI	I TAXI NEL CONTESTO DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
ITALIA	massimali	strettamente regolato	regolati	segmento del TPL; servizio pubblico
SVEZIA	libere	libero	deregolati	supplementare al TPL in zone a bassa densità abitativa
OLANDA	massimali	libero	deregolati	valida alternativa al TPL di linea ed all'uso di mezzi privati
IRLANDA	massimali	libero	regolati	parte del TPL e alternativa all'uso di mezzi privati
REGNO UNITO	massimali	flessibile	regolati	segmento rilevante del TPL
BELGIO	massimali	flessibile o regolato	regolati	settore di public utility; usato per il TPL su piccola scala
DANIMARCA	fisse	flessibile	regolati	segmento rilevante del TPL
GERMANIA	fisse	strettamente regolato	regolati	settore di public utility; usato per il TPL su piccola scala
FRANCIA	fisse	strettamente regolato	regolati	segmento rilevante e integrato del TPL

Fonte: nostre elaborazioni su dati EIM - Business & Policy Research, 2002.¹

¹ EIM, Taxi abroad: an inventory of experiences with regulated and deregulated policies abroad, aprile 2002. Disponibile sul sito: http://www.taxiwet.nl/download/taxi_abroad_part1.pdf

Come si può osservare la Svezia ha optato per un regime concorrenziale totalmente deregolamentato, mentre l'Olanda ha mantenuto il controllo dei massimali tariffari e l'Irlanda ha liberalizzato solo l'offerta di mercato (il numero di taxi). Altri paesi preferiscono un regime regolamentato flessibile, per adeguare in modo amministrato l'offerta alla domanda (come Regno Unito, Belgio – nelle Fiandre – e Danimarca). Infine, ci sono paesi più orientati a proteggere il settore con regolazioni strette e rigide (tariffe massimali o fisse, numero chiuso, turni e zone imposti, come avviene a Bruxelles, in Germania e in Francia).

Dal confronto fra tipo di regolazione e risultati ottenuti, è possibile derivare alcune indicazioni. Osservando le esperienze di *deregolamentazione* comunitarie ed internazionali (Nuova Zelanda, Perù), si è registrato come effetto immediato un forte incremento del numero di taxi che, in alcuni casi, ha portato ad eccesso di offerta nelle ore notturne a bassa domanda (Auckland) e confusione nell'applicazione delle tariffe, con comparsa di comportamenti disonesti da parte dei tassisti (Auckland e Stoccolma). Nel tempo, però, l'eccesso di offerta è stato riassorbito grazie ad una accelerazione indotta nella crescita della domanda, men-

tre in alcuni casi sono seguiti interventi di ri-regolamentazione in materia di chiarezza tariffaria e sicurezza sia del conducente che dei clienti. Dopo un primo periodo di transizione, nei settori liberalizzati si riscontra una certa omogeneità di tariffe e una forte innovazione dei servizi offerti, orientata a soddisfare una domanda più dinamica e differenziata.

Nei paesi dove il settore è *regolamentato*, si deve distinguere fra orientamento flessibile e rigido, con riferimento soprattutto al numero di licenze, che rappresenta il punto più critico, in quanto espressione del grado di protezione della categoria. Dove l'offerta è *flessibile*, si riscontrano meno razionamenti di domanda²; inoltre la gestione amministrata dell'offerta, associata alla pianificazione dei turni e alla delimitazione delle zone, consente di evitare i temporanei fenomeni di eccesso di offerta sia assoluti che relativi (legati alla variabilità oraria e stagionale della domanda). Nella maggioranza dei casi di regolazione *rigida*, invece, si riscontrano frequenti razionamenti della domanda e vari disservizi (Berlino e Bruxelles – ma anche Amsterdam prima della liberalizzazione – presentano un indice di densità dei taxi rispetto alla popolazione relativamente molto basso³).

3.2 Il quadro normativo di riferimento per il Comune di Roma

In Italia il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea comprende il servizio di taxi ed il servizio di noleggio con conducente, che svolgono una funzione complementare ed integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea e che vengono effettuati, a richiesta dei trasportati e in modo non continuativo o periodico, su itinerari e secondo orari stabiliti di volta in volta. La materia specifica del servizio taxi è regolata da una pluralità di norme, gerarchicamente subordinate le une rispetto alle altre.

3.2.1 La legislazione statale

Il settore del trasporto pubblico non di linea rientra fra le materie per cui le Regioni possono prevedere una propria disciplina, anche in deroga a norme e "principi fondamentali della materia" previsti dallo Stato italiano⁴.

La legge n. 21 del 15 gennaio 1992 (Legge Quadro), fissa i principi guida fondamentali cui la normativa regionale e comunale si deve adeguare, definendo i

² Anche se ciò dipende dal differenziale che rimane fra domanda e offerta: per esempio, a Copenaghen, dove gli incrementi del numero di taxi non sono sufficienti a coprire la domanda, la densità di taxi rispetto alla popolazione è molto bassa e i fenomeni di razionamento sono presenti.

³ Cfr. par. 3.4.1, dati su domanda e offerta nelle principali città europee.

⁴ In base al comma 4 dell'art. 117 della Costituzione italiana, come modificato dall'art. 3 della legge costituzionale n. 3/2001, dove si stabilisce che "spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato". La materia del trasporto di persone non è compresa né tra le materie riservate alla legislazione esclusiva dello Stato né tra quelle riservate alla legislazione concorrente delle Regioni. Essa quindi rientra nella potestà legislativa *residuale* di queste ultime, che consente di legiferare in deroga.

servizi pubblici non di linea (servizio di taxi e servizio di noleggio con conducente, in seguito NCC; art. 1) e imponendo l'obbligo della prestazione del servizio (art. 2). La Legge Quadro delinea anche gli ambiti di competenza legislativa regionale e comunale.

Nell'esercizio delle loro competenze, le Regioni devono individuare i criteri cui gli enti locali devono attenersi nel redigere i regolamenti in materia e devono, inoltre, delegare ai Comuni l'esercizio delle funzioni amministrative di attuazione, anche al fine di realizzare una visione integrata del trasporto pubblico non di linea con gli altri modi di trasporto, nel quadro della programmazione economica e territoriale (art. 4). Ai Comuni spetta, ai sensi dell'art. 5, la regolamentazione concreta del servizio dal punto di vista economico e qualitativo.

Le caratteristiche peculiari dei due servizi indicate nella legge n. 21/92 sono riassunte nella Tav. 3.2.

La stessa Legge Quadro stabilisce, inoltre, 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.

In seguito, il D.L. n. 422 del 19 novembre 1997 ha definito le competenze delle Regioni e degli enti locali sull'intera materia del trasporto pubblico regionale e locale⁵ attenendosi ai principi di sussidiarietà, di economicità e di efficienza, nonché a quello della copertura finanziaria. Ne risulta che tutte le funzioni che non necessitano di coordinamento regionale sono delegate agli enti locali. Le Regioni adottano piani regionali di coordinamento per garantire l'integrazione modale e tariffaria e definiscono i criteri cui gli

enti locali devono attenersi nella regolazione del servizio taxi agli aeroporti.

3.2.2 Legislazione regionale e provinciale

La Regione Lazio, con Legge n. 58 del 26 ottobre 1993, ha conseguentemente stabilito i criteri cui i Comuni devono attenersi nel redigere i regolamenti in materia, stabilendo inoltre idonee sanzioni amministrative per l'inosservanza dell'obbligo di prestazione del servizio di taxi all'interno delle aree comunali o comprensoriali (da un mese di sospensione per la prima inosservanza, alla revoca della licenza alla quarta inosservanza).

La L.R. n. 58/93 ha, altresì, disciplinato in maniera puntuale le modalità per lo svolgimento dell'esame di idoneità all'esercizio del servizio e la successiva iscrizione nel ruolo istituito presso la camera provinciale di commercio, industria, artigianato ed agricoltura (di seguito: CCIAA), requisito indispensabile per il rilascio e mantenimento della concessione per l'esercizio del servizio di taxi e di noleggio con conducente (artt. 16 - 23).

In seguito, la Regione Lazio - con legge n. 14 del 6 agosto 1999, art. 130, comma 2, lettera f - ha delegato alle province l'approvazione dei regolamenti comunali relativi ai noleggi da rimessa ed ai servizi da piazza. In particolare la Provincia di Roma, con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 213 del 15 marzo 2003, ha stabilito i criteri cui i Comuni devono attenersi nella definizione dei propri regolamenti per disciplinare l'offerta dei

Tav. 3.2 Le caratteristiche dei servizi non di linea

SERVIZIO	UTENZA	STAZIONAMENTO	PRESTAZIONE	TARIFFE	MODALITÀ DEL SERVIZIO
TAXI	Indifferenziata	In luogo pubblico	Obbligatoria	Massimali tariffari amministrativi	Determinate amministrativamente
N.C.C.	Specificata	All'interno delle rimesse	Contrattuale	Prezzi di mercato	Determinate amministrativamente

⁵ Sia di linea che non di linea.

servizi, con specifico riguardo al fabbisogno teorico delle licenze.

3.2.3 Regolamentazione del Comune di Roma

Fino al 1998, nell'ambito del Comune di Roma, la materia era regolata dalla deliberazione della Giunta municipale n. 2860 del 30 aprile 1966 e successive modificazioni, l'ultima delle quali risalente al 9 marzo 1990.

L'approvazione del nuovo Regolamento comunale, avvenuta con deliberazione del Consiglio Comunale n. 214 del 12/13 novembre 1998 (la cui entrata in vigore fu subordinata all'approvazione del Codice di comportamento e della Carta dei servizi), fu preceduta da una segnalazione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato del 1 agosto 1995⁶ e da un parere sulla disciplina del servizio di taxi del 28 luglio 1997⁷ dell'Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma.

I due documenti citati, in sostanza, ponevano l'accento sui principali strumenti regolatori del servizio quali le tariffe, i turni di servizio, la limitazione dell'offerta e la tutela del consumatore, suggerendo alcune linee di intervento potenzialmente in grado di portare rilevanti benefici per i consumatori in termini di quantità e qualità del servizio erogato.

Dopo ampio confronto con le OO.SS. di categoria, rispettivamente con deliberazioni della Giunta Comunale n. 1405 e n. 1406 del 9 luglio 1999 (quest'ultima così come successivamente modificata/integrata dalla deliberazione G.C. n. 646 del 13 giugno 2000) furono approvati i principi informativi della Carta dei servizi ed il Codice di comportamento (in attuazione dell'art. 44 del Regolamento) per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea.

In tal modo la riforma del settore taxi a Roma trovava così compimento, da un lato regolando gli adempimenti amministrativi connessi all'ottenimento ed esercizio della licenza, e dall'altro tutelando gli interessi dei clienti che si avvalgono del servizio.

Tav. 3.3 Quadro normativo per il servizio taxi nel Comune di Roma

PROVVEDIMENTO	AMBITO	DISPOSIZIONI
L 15 gennaio 1992 n. 21	Legge quadro nazionale	Definizione caratteristiche del servizio e aspetti da regolamentare (delega agli enti locali)
LR 26 ottobre 1993 n. 58	Regione Lazio	Modalità determinazione regolamenti comunali; sanzioni per inosservanza obbligo di servizio, obbligo di iscrizione al ruolo provinciale dei conducenti di veicoli per servizio TPL non di linea presso le CCIAA come prerequisito per l'assegnazione della licenza taxi.
D.L. 19 novembre 1997 n. 422	Decreto nazionale	Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di TPL.
Del. Cons. Com. n. 214 12/13 novembre 1998 Nuovo regolamento comunale TPL non-linea	Comune di Roma	Individuazione strumenti prioritari per la regolamentazione servizio taxi: tariffe, turni di servizio, limitazione dell'offerta, tutela del consumatore. Definizione Codice di comportamento (obblighi del conducente) e istituzione di una Commissione di garanzia. Obbligo emissione Carta dei servizi
LR 6 agosto 1999 n.14 art. 130 comma 2, f	Regione Lazio	Delega alle province per approvazione dei regolamenti comunali
Del. Giunta Com. n. 644 31 ottobre 2001	Comune di Roma	Nuovi massimali tariffari per il servizio taxi ordinario e collettivo
Del. Cons.Prov. n. 213 15 marzo 2003	Provincia di Roma	Criteri cui uniformare i regolamenti comunali che disciplinano l'offerta del servizio (stima del fabbisogno teorico di licenze)

⁶ Pubblicata dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato sul bollettino n. 29/1995, rif. AS053.

⁷ Autorità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, Primo Rapporto, settembre 1997, all.5.

3.3 Regolamento ed organizzazione del servizio a Roma

3.3.1 Regolamento, Codice di comportamento e Carta dei servizi a Roma

Il vigente "Regolamento comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 214 del 12/13 novembre 1998 (di seguito "Regolamento"), che riprende in sostanza i contenuti della Legge n. 21/92, è essenzialmente rivolto agli aspetti normativi ed amministrativi per il rilascio e la gestione della licenza di esercizio per i servizi taxi con autovettura, i servizi di noleggio con conducente di autovettura, natante e veicoli a trazione animale di genere equino. Al Capo III, artt. 44 e 45, vengono introdotti due strumenti di tutela nei confronti dell'utenza: il "Codice di comportamento" degli operatori del settore (che individua obblighi, divieti e relative sanzioni), e la "Carta dei servizi", sui quali ci soffermeremo più in particolare.

Il Codice di Comportamento⁸ è finalizzato alla individuazione dei principi e degli obblighi (generali e specifici) cui i conducenti taxi e vetture N.C.C. devono conformarsi durante l'esercizio dell'attività. Nello stesso Codice vengono altresì quantificate le sanzio-

ni applicabili ed i criteri di valutazione delle stesse, nonché viene istituita la cosiddetta "Commissione di garanzia" con il compito di acquisire le notizie di violazione, verificare la fondatezza delle stesse, esprimere un giudizio sulla eventuale responsabilità del conducente e proporre la sanzione da applicare.

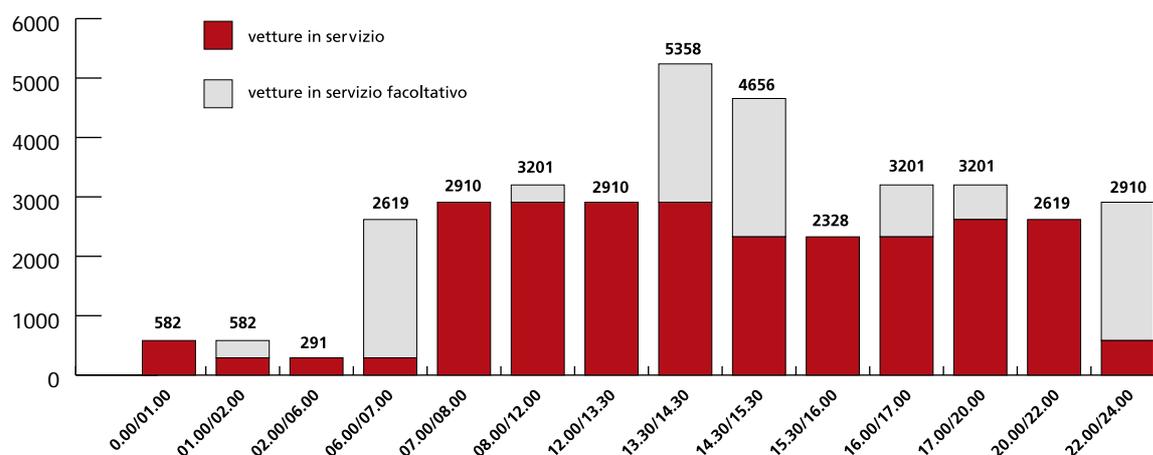
Nella stessa seduta, con deliberazione G.C. n. 1405 pari data, sono stati altresì approvati i "Principi informativi della carta dei servizi del settore" di cui all'art. 45 del Regolamento: i principi enunciati sono quelli della Direttiva del P.C.M. del 27 gennaio 1994 e del Decreto del P.C.M. del 30 dicembre 1998, ovvero di eguaglianza, continuità, partecipazione, qualità ed efficacia.

Ad oggi solamente una delle cooperative di servizi e lavoro cui aderiscono i tassisti a Roma ha diffuso una vera e propria Carta dei servizi, mentre due radiotaxi hanno certificato il proprio sistema di qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9002/94.

3.3.2 Aspetti organizzativi a Roma

Il Comune di Roma conta oggi 5.781⁹ licenze "attive" per autovetture in servizio taxi, che coprono il

Fig. 3.1



Vetture in servizio per fascia oraria

Fonte: nostre elaborazioni su dati INFOTAXI.

⁸ Deliberazione G.C. n. 1406 del 9 luglio 1999 così come modificata/integrata dalla deliberazione G.C. n. 646 del 13 giugno 2000.

⁹ Dai dati forniti dal Comune di Roma, Dip. VII, esistono 5.782 numeri progressivi di licenza (di cui 4 decadute, 6 indisponibili, 1 restituita, 6 revocate, 1 non assegnata, 1 sospesa, 1 deceduto e 18 non in corso), 1 vecchia licenza "Lido" e 36 licenze provvisorie.

Tav. 3.4 Massima e minima offerta complessiva di taxi per turno

TURNO	MATTINA 7,00 - 14,30	POMERIGGIO 14,30 - 22,00	SEMINOTTE 17,00 - 01,00	NOTTE 22,00 - 07,00
Massimo n. taxi	5.358	4.656	3.201	2.910
Fascia oraria	13,30 - 14,30	14,30 - 15,00	16,00 - 20,00	22,00 - 24,00
Densità (n. taxi / 1000 ab.)	1,9	1,7	1,1	1,0
Minimo n. taxi	2.910	2.328	582	291
Fascia oraria	7,00 - 8,00 12,00 - 13,00	15,30 - 16,00	24,00 - 2,00	2,00 - 6,00
Densità (n. taxi / 1000 ab.)	1,0	0,8	0,2	0,1

Fonte: nostre elaborazioni su dati INFOTAXI.

servizio giornaliero su più turni di lavoro con flessibilità oraria per l'inizio/fine turno.

Il numero massimo di vetture in servizio nelle diverse fasce orarie, tenendo conto dei criteri di flessibilità, è illustrato nella Fig. 3.1. Data tale distribuzione oraria dell'offerta di taxi, per ognuno di tali intervalli di tempo, l'offerta potenziale massima di taxi a Roma è rappresentata dalla Tav. 3.4, dove sono riportati il numero massimo ed il numero minimo di vetture circolanti per ciascuno dei quattro turni, comprese anche quelle in servizio facoltativo ed il relativo indice di densità (n. di taxi per 1000 abitanti).

La variazione del numero di taxi nelle fasce orarie relative ad ogni turno è calibrata per adeguarsi alle fluttuazioni della domanda e le vetture in servizio facoltativo devono servire ad adeguare il servizio alle variazioni anomale ed impreviste della domanda rispetto all'andamento medio. Vale la pena di sottoli-

neare che, se si esclude il contributo facoltativo, il numero minimo di taxi per turno non varia (anche se aumenta la fascia oraria corrispondente), mentre il numero massimo (offerta potenziale) diminuisce sensibilmente. Si osservi, quindi, come il numero di taxi effettivamente disponibile per l'utenza sia estremamente variabile in ogni turno, con un'offerta massima che non riesce a raggiungere in nessun caso il livello di 2 vetture ogni mille abitanti.

L'offerta così definita fa riferimento a strutture e tipologie organizzative assai differenziate; infatti, ai sensi della L. 21/92, art.7, le figure giuridiche tra le quali sono suddivise le licenze sono riportate nella Tav. 3.5, dalla quale si evince come oltre un terzo dell'offerta di taxi a Roma sia rappresentata da imprese individuali, mentre i restanti due terzi degli operatori si sono ormai strutturati secondo diverse tipologie associative.

Tav. 3.5 Suddivisione delle licenze taxi del Comune di Roma

Figura Giuridica L. 21/92, art. 7	Operatori	Aderenti*
	n.	%
Iscritti all'albo delle imprese artigiane di trasporto di cui alla L 443/85	2.074	36
Consorzio fra imprese artigiane di trasporto	9	18
Cooperativa di servizi	34	25
Cooperativa di produzione e lavoro (a proprietà collettiva)	24	21

* Riferita al totale delle licenze rilasciate

Fonte: nostre elaborazioni su dati forniti dal Comune di Roma, Dip VII.

Il 17 ottobre 2001 fu siglato un protocollo d'intesa tra l'Assessore alle Politiche della Mobilità del Comune di Roma, le OO.SS. e le Associazioni di categoria, avente per oggetto alcuni elementi di riforma del servizio.

In particolare, l'accordo esaminava l'aumento di offerta di servizio (aumento punti di stazionamento e istituzione del numero unico, incremento della velocità commerciale, elementi di flessibilità nei turni, introduzione della tariffa collettiva) e la semplificazione e trasparenza sia della tariffa che del servizio (adeguamento delle tariffe, finanziamenti per i nuovi tassimetri, lotta all'abusivismo, disciplina e regolamentazione del servizio integrativo di trasporto di linea denominato "taxibus", regolamentazione e controllo del noleggio con conducente da rimessa). Alla completa attuazione degli obiettivi era inoltre subor-

dinato l'avvio delle procedure per il rilascio di ulteriori 300 licenze.

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 644 del 31 ottobre 2001 (resa esecutiva dal 30/11/01), furono approvate le nuove tariffe massime applicabili sia per il servizio ordinario, sia per quello collettivo.

Il sistema di instradamento automatico di chiamata di telefonia al servizio taxi in stazionamento, denominato "Numero Unico Taxi", al quale gli utenti possono far ricorso per contattare lo stazionamento con taxi disponibile più vicino alla località di origine della chiamata (68 colonnine, estendibile fino a 148), sarà varato da ATAC S.p.A., che ha avuto l'incarico dal Comune di Roma di gestire la fase preliminare di valutazione delle manifestazioni di interesse, propedeutica ad una eventuale gara ad evidenza pubblica per la realizzazione del sistema e la cura della sua efficienza per un triennio.

Tav. 3.6 Massimali tariffari per il servizio taxi tradizionale e collettivo a Roma in vigore dal novembre 2001

TARIFFA CONVENZIONALE:

importo singoli scatti € 0,11

quota fissa iniziale di partenza (ore7/22) € 2,33

quota fissa di partenza festiva (ore7/22) € 3,36

quota fissa iniziale di partenza notturna (ore22/7) € 4,91

scatto a tempo ogni 19,2 secondi per velocità inferiore a 20km/h, 1 ora pari a 20,66 €

TARIFFA 1 (tariffa urbana):

scatto ogni 141 metri per velocità superiore a 20 km/h , contenuto nell'importo di 0,78 €/km

TARIFFA 2 (tariffa extraurbana oltre il G.R.A.):

scatto ogni 85,3 metri per velocità superiore a 20 km/h , contenuto nell'importo di 1,29 €/km.

Il conducente ha l'obbligo di avvisare il cliente al momento dell'inserimento della tariffa 2.

Se il percorso, che include un tragitto extraurbano, prevede il ritorno con il medesimo cliente, si applica per tutto il percorso la tariffa 1.

SUPPLEMENTI:

bagaglio (oltre cm 35X25X50) € 1,04.

TARIFFA COLLETTIVA:

importo singoli scatti € 0,04

quota fissa iniziale di partenza (ore7/22) € 0,93

quota fissa di partenza festiva (ore7/22) € 1,35

quota fissa iniziale di partenza notturna (ore22/7) € 1,97

scatto a tempo ogni 17,4 secondi per velocità inferiore a 20 km/h, 1 ora pari a 8,27 €

TARIFFA 1 (tariffa urbana):

scatto ogni 129 metri per velocità superiore a 20 km/h , contenuto nell'importo di 0,31 €/km

TARIFFA 2 (tariffa extraurbana oltre il G.R.A.):

scatto ogni 76,9 metri per velocità superiore a 20 km/h , contenuto nell'importo di 0,52 €/km.

Il conducente ha l'obbligo di avvisare i clienti al momento dell'inserimento della tariffa 2. tutto il percorso la tariffa 1.

SUPPLEMENTI:

bagaglio (oltre cm 35X25X50) € 1,04.

La tariffa collettiva si applica per un minimo di tre persone. L'importo registrato sarà quello dovuto da ciascun passeggero.

Il numero di postazioni per lo stazionamento taxi a Roma non è esattamente definito: oltre alle 68 postazioni di nuova istituzione, ne esiste un ulteriore numero imprecisato (autorizzate e non) in condizioni di esercizio non sempre ottimali (colonnina telefonica non presente o guasta, segnaletica orizzontale e/o verticale inesistente, accesso difficoltoso, spazi insufficienti).

Gran parte dei titolari di licenza aderiscono ad una delle sette società/cooperative di servizio "radio-taxi" che operano a Roma; il principale servizio offerto sia al taxi che al cliente, è quello di mettere in contatto la domanda e l'offerta mediante un call center, inviando direttamente al domicilio/recapito del cliente un taxi che all'atto dell'accettazione della corsa, avvia il tassametro.

3.4 Caratteristiche strutturali del servizio taxi a Roma: confronti nazionali ed internazionali

In questo paragrafo vengono esaminati gli aspetti principali del mercato dei taxi (domanda, offerta e prezzi), confrontando la situazione romana con quella delle principali città italiane ed europee.

3.4.1 L'offerta e la domanda

La domanda per il servizio di taxi, come per gli altri vettori di TPL, presenta un andamento variabile secondo fasce orarie, con caratteristiche anche stagionali. Per garantire il servizio durante tutte le fasce ed evitare periodi di eccesso di offerta o di domanda, la maggior parte dei paesi adotta la regolamentazione dei turni di lavoro.

A Roma¹⁰, ad esempio, l'andamento *stagionale* della domanda presenta un minimo assoluto in corrispondenza del mese di agosto e due minimi relativi a novembre e a gennaio; nel corso dell'inverno e della primavera la domanda cresce stabilmente fino a maggio, per poi calare nei mesi estivi e riprendere consistentemente a settembre e ottobre (massimo assoluto). La variabilità stagionale è massima in corrispondenza dei turni di notte, mentre è leggermente meno accentuata nel pomeriggio e di mattina. Nei turni diurni l'andamento *settimanale* registra una crescita leggera ma stabile dal lunedì al venerdì, mentre nel fine settimana la domanda si riduce a circa la metà; nel turno serale, invece, il massimo viene raggiunto nel sabato sera e il minimo domenicale non è molto inferiore al livello di

domanda del lunedì. Quanto alla variabilità *oraria*, si osserva che le ore più vuote sono quelle dalle 3,00 alle 5,00, mentre le ore piene vanno dalle 7,00 alle 20,00, con due punte tra le 8,00 e le 10,00 e tra le 17,00 e le 18,00; la domanda rimane ad un livello intermedio anche in serata fino alla mezzanotte.

Non è invece facile quantificare per i taxi il volume di domanda *insoddisfatta*. Specialmente nei settori protetti a numero chiuso, l'impossibilità dell'offerta di adeguarsi alla domanda potenziale ne impedisce l'esatta determinazione, anche se è possibile rilevare l'esistenza di fenomeni di razionamento. Quando un potenziale utente non riesce ad usufruire del servizio, è costretto a ricorrere ad altri mezzi di TPL, al mezzo privato o ad andare a piedi: queste possibilità variano in relazione al complesso di alternative offerte dal TPL, con diverse conseguenze sulla congestione del traffico cittadino e quindi sulla mobilità. Oltre a queste soluzioni, esiste a margine il ricorso all'offerta abusiva o ad altre forme contrattuali di trasporto privato meno regolate del servizio taxi (come l'affitto di vetture con conducente). È da rilevare che proprio le organizzazioni di categoria operanti nei settori più protetti lamentano la concorrenza scorretta di queste due soluzioni alternative (in particolare a Parigi, Berlino e Bruxelles), mentre nei regimi più aperti questo fenomeno è inesistente o meno rilevante.

La quantificazione dell'offerta è più facile e può essere sintetizzata in un indice confrontabile per le diverse aree metropolitane. Prendendo come riferi-

10 Dati rilevati nel 1998, Osservatorio Taxinforma: <http://web.tiscali.it/no-redirect-tiscali/taxinforma/osservatorio.html>

Tav. 3.7 Densità di taxi nelle principali città italiane ed europee. Anno 2000

CITTA'	Barcellona (2)	Londra (1)	Dublino	Stoccolma	Praga (2)	Monaco (2)	Auckland	Parigi	ROMA (2)	Copenaghen	Berlino	Amsterdam (3)	Milano (2)	Bruxelles
LICENZE /1000 ab.	9,9	8,3	5,2	4,0	3,9	2,9	2,8	2,5	2,1	2,1	2,1	1,8	1,6	1,3

(1) Black cabs e mini cabs, rispettivamente per il servizio da piazza e da rimessa;

(2) per Barcellona, Praga, Monaco, Roma e Milano l'indice è calcolato sui soli residenti della città, mentre per le altre sul totale riferito all'intera area metropolitana;

(3) dato precedente la liberalizzazione delle licenze.

Fonte: nostre elaborazioni su dati www.lavoce.info¹¹ e su dati EIM, Business & Policy Research¹².

mento il numero di licenze per 1000 abitanti nelle principali città italiane ed europee e ad Auckland (Nuova Zelanda), è stata costruita la Tav. 3.7.

Per prima cosa, è necessario sottolineare che nei casi di Barcellona, Praga, Roma, Berlino e Milano i dati contenuti nella Tav. 3.7 sono sovradimensionati rispetto al resto del campione, in quanto riferiti alla sola popolazione dei rispettivi comuni, mentre per le altre città l'indice è stato costruito in relazione al numero di abitanti che gravitano nell'intera area metropolitana, dato estremamente più significativo. E' evidente che calcolando anche gli indici di queste cinque città in proporzione alle rispettive aree metropolitane si otterrebbero valori più bassi di quelli rappresentati in Tav. 3.7: a parte Barcellona e Londra – i cui valori sono più elevati rispetto al campione, con rispettivamente 10 e 8 licenze per 1000 abitanti – le altre città presentano valori medio-bassi, denotando una strutturale carenza di offerta; vale la pena di sottolineare come il numero delle licenze per 1000 abitanti a Roma sia inferiore di circa 5 e 4 volte rispetto ai due valori massimi citati.

Inoltre, si può osservare che la densità di taxi nelle città caratterizzate da liberalizzazione dell'offerta è mediamente più alta, mentre nelle ultime posizioni si trovano esclusivamente città dove vige un sistema fortemente regolamentato. Fa eccezione Londra, dove – se si considerano sia i taxi da piazza, sia quel-

li da rimessa (disponibili solo su chiamata telefonica) – la densità è fra le più alte in assoluto, grazie alla periodica revisione del numero delle licenze per adeguarlo alla domanda. Fra gli indici di densità più bassi, va notato che quello di Amsterdam era precedente la liberalizzazione, mentre Milano ha recentemente predisposto un intervento per un modesto incremento del numero di licenze (+6%), che ha sollevato una violenta protesta da parte delle associazioni di categoria. Analoga reazione si è verificata a Roma in seguito alle proposte di riforma del 1998, nella maggior parte bloccate dalle resistenze degli operatori che si sono opposti all'assegnazione di nuove licenze, ottenendo di limitare le innovazioni all'attuazione di misure alternative per una maggior flessibilità dell'offerta esistente (Cfr. par. 3.3.2). Le amministrazioni di Bruxelles e di Berlino sono invece ferme sul numero chiuso.

3.4.2 Livello delle tariffe e confronti

Le tariffe dei taxi sono composte da un importo iniziale fisso (che può comprendere anche un tratto di strada e/o un intervallo di tempo prepagati), da un costo al chilometro e da un costo orario, variabili per diverse fasce territoriali. In alcuni casi può essere anche previsto un corrispettivo differenziato per il tempo di sosta. Oltre al costo complessivo della

11 A. Bergantino e A. Boitani, *Taxi: un mercato molto particolare*, Lavoce.info, 28 gennaio 2003.

12 Taxi abroad: an inventory of experiences with regulated and deregulated policies abroad, EIM, aprile 2002. Disponibile sul sito: http://www.taxiwet.nl/download/taxi_abroad_part1.pdf

Tav. 3.8 Il costo in Euro di una corsa in taxi con bagaglio: confronti fra città italiane. Gennaio 2002

CITTA'	Napoli	Palermo	Bologna	Bari	Firenze	Cagliari	Padova	Genova	ROMA	Milano	Torino
costo 5 km, feriale	6,01	6,19	6,37	7,21	7,87	8,05	8,17	8,23	8,53	8,71	8,83
costo 5 km, festivo	7,30	7,30	7,66	8,54	9,27	9,41	9,20	9,92	9,56	11,17	9,85

Fonte: nostre stime su dati Altroconsumo 2002¹³.

corsa, calcolato in base a questi parametri, possono essere applicati alcuni supplementi in caso di servizio notturno o festivo, di tragitto verso aeroporti o stazioni, di chiamata radio-taxi, di trasporto di più passeggeri e di passeggeri con bagagli o animali. Questi supplementi variano da città a città e possono essere obbligatori o facoltativi.

La Tav. 3.8 propone un confronto fra i costi di una corsa in taxi di 5 km in diverse città italiane. In tutti i casi si è applicato il supplemento bagaglio, mentre la prima riga si riferisce ad un giorno feriale e la seconda ad un festivo con supplemento. Le città meridionali presentano costi relativamente bassi in entrambi i casi, mentre i taxi delle città del Centro-Nord risultano più costose, con l'eccezione di Bologna. Considerando il supplemento festivo Padova guadagna due posizioni, mentre Roma e

Torino ne guadagnano una. I più alti costi vengono registrati a Milano e Torino.

Analogamente al caso precedente relativo ai costi per l'uso dei taxi nelle città italiane, è stato operato un confronto dei costi della corsa base (5 km) nelle principali città europee e ad Auckland (senza bagaglio; cfr. Tav. 3.9). Da notare che il dato di Amsterdam è precedente rispetto all'intercorsa liberalizzazione del settore e che i costi di Roma e Milano si riferiscono al 2002.

Dai dati si può osservare una rilevante variabilità di costi e, se si esclude il caso di Auckland, Roma si trova in buona posizione nella scala esaminata. Milano invece presenta costi più alti, ma comunque nella media. È importante rilevare che il prezzo di una corsa in taxi non è correlato al tipo di regolamentazione di prezzo e di offerta adottato dalle

Tav. 3.9 Il costo in Euro di una corsa in taxi in giorno feriale senza bagaglio: confronti internazionali fra grandi città. Anno 2000

CITTA'	Auckland	Bruxelles	Copenaghen	ROMA (1)	Parigi	Dublino	Stoccolma	Milano (1)	Londra	Berlino	Amsterdam
costo 5 km in 10 minuti	4,90	6,60	6,70	7,49	7,50	7,70	8,10	8,71	9,10	10,50	11,20

(1) Dati 2002, fonte: nostre stime su dati Altroconsumo 2002 (op. cit.)

Fonte degli altri dati: nostre elaborazioni su dati EIM 2002 (op. cit.).

¹³ Altroconsumo, n. 148, aprile 2002, pp. 12-15.

varie città: fra i paesi che hanno deregolamentato il settore, Stoccolma e Dublino presentano costi medi, mentre Auckland molto bassi; fra i paesi che adottano tetti tariffari, Bruxelles ha costi minimi, Roma

e Londra medi; le tariffe fisse producono prezzi medi a Parigi e a Copenhagen, mentre quelli di Berlino e di Amsterdam – nel vecchio regime regolato – sono fra i più alti.

3.5 La soddisfazione degli utenti

In questo paragrafo vengono commentati i risultati della *Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma* in relazione al servizio taxi. Gli aspetti metodologici relativi al campionamento, alla scala di valutazione e all'elaborazione dei dati sono descritti nel Cap. 1.

L'indagine ha fornito indicazioni specifiche, riferite a diverse categorie di utenti e non utenti, e indicazioni più generali. In base alla frequenza di utilizzo del servizio, gli intervistati sono stati divisi in utilizzatori e non utilizzatori; sono quindi state individuate le cause principali del ricorso o del mancato ricorso al taxi e la disponibilità del servizio nei vari Municipi; gli utilizzatori hanno inoltre fornito una valutazione di singoli aspetti del settore. Infine, è stata rilevata la valutazione della qualità complessiva del servizio e del suo andamento nel tempo, sia da parte degli utenti abituali, sia da parte dei non utilizzatori.

La grande maggioranza degli intervistati (più dell'80%) risulta non utilizzatrice, dichiarando di non usare mai o quasi mai il taxi. Fra gli utilizzatori (737 su 4039, pari al 18% del campione), più della metà non arriva ad usare il taxi una volta al mese. Fra i vari Municipi si distinguono per intensità d'uso del servizio quelli più centrali: si tratta del II, del III e del I, dove gli utilizzatori sono rispettivamente pari al 40%, al 37% ed al 33% del campione, con percentuali relativamente alte di uso intensivo (da 2 a 4 giorni al mese). Nell'VIII, nel VII e nel XII, viceversa, gli utilizzatori non arrivano al 10% dei rispettivi intervistati.

La frequenza media mensile di utilizzo del taxi, rispetto al totale degli intervistati e per tutti i Municipi, è pari a 0,4; ciò significa che l'individuo medio del campione utilizza il taxi meno di una volta ogni due mesi. Nel I e nel II Municipio le

rispettive medie sono pari a circa una volta al mese, mentre nella maggioranza degli altri Municipi non si arriva ad una volta ogni tre mesi. La media di utilizzo mensile calcolata *per i soli utilizzatori* è pari ad 1,5, con punte nei Municipi XII (4 volte al mese), VIII (2,7) e I (2,4). La contemporanea presenza dei Municipi XII e VIII fra quelli con basso numero di utenti e quelli ad alta frequenza media per utilizzatore, indica che in queste zone il servizio è poco diffuso, ma l'utilizzo presenta una regolarità superiore alla media; il I, invece, presenta un utilizzo diffuso ed intenso del servizio. I Municipi dove entrambe le medie mensili sono inferiori rispetto a quelle del campione sono, invece, il IX, il V e il XVIII, il XIX ed il VII.

I non utilizzatori del servizio sono stati interrogati a proposito delle *cause del mancato ricorso al taxi*. A questa domanda, però, ha risposto anche una parte degli intervistati definiti "utilizzatori", indicando probabilmente i motivi di un *mancato uso più intenso del servizio*. Nella Tav. 3.10, è stata distinta la base dei soli "non utilizzatori" rispetto agli intervistati che complessivamente hanno risposto.

Come si può notare, per tutte le basi campione considerate e indifferentemente rispetto alla zona di riferimento, il motivo principale è la mancanza di necessità, che evidenzia il ricorso preferenziale ai mezzi privati o ad altre forme di TPL. Altra causa importante del mancato utilizzo del taxi è il costo eccessivo. Dato il forte peso di entrambe le indicazioni, si può avanzare l'ipotesi che i due motivi siano nella maggior parte dei casi combinati ed interdipendenti: la percezione della necessità nasconde una scelta di tipo costo-opportunità, che dipende dal confronto fra vantaggi e costi di tutti i mezzi di trasporto alternativi disponibili. Date le attuali tariffe

Tav. 3.10 Cause principali del mancato utilizzo del taxi

VALUTAZIONE	BASE	Percentuali				
		non ne ho la necessita'	è troppo costoso	non mi fa risparmiare abbastanza tempo	non si trovano taxi	altro
Motivi del mancato utilizzo del taxi nella zona di abitazione	intervistati che hanno risposto (3688)	71,1	42,6	8,7	10,0	4,3
	di cui non utilizzatori (3296)	72,8	41,1	8,2	8,9	4,1
Motivi del mancato utilizzo del taxi nella zona di lavoro	Intervistati occupati che hanno risposto (1594)	71,7	37,6	10,2	5,4	3,7
	di cui non utilizzatori occupati (1491)	69,3	33,3	9,1	4,6	3,3

Fonte: Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, 2003.

fe taxi ed avendo altri mezzi a disposizione quasi altrettanto versatili e meno cari (il mezzo privato) o decisamente meno cari (altri mezzi pubblici), la maggioranza degli intervistati (circa il 70% sul totale) preferisce altri mezzi di trasporto e quindi non sente necessità del taxi; se anche ne avesse necessità, oltre il 33% del campione ritiene che sarebbe comunque troppo caro. Fra mezzi pubblici e taxi la scelta avviene sulla base del differenziale di costo e sulla semplicità/rapidità dello spostamento; fra mezzo privato e taxi, oltre al differenziale di costo

incidono anche – con valenze opposte – la disponibilità di taxi e la disponibilità di parcheggi.

Di questi elementi discriminanti, l'insufficiente rapidità e disponibilità di taxi sono considerati ulteriori motivi per non ricorrere all'uso del servizio (o per ricorrervi meno di quanto desiderato), anche se la percentuale di risposte in questo senso è sensibilmente più bassa. Ciò è comprensibile in quanto questi fattori incidono più sull'aggregato degli utilizzatori, la maggioranza dei quali è infatti incorsa nell'eventualità di aver cercato un taxi senza tro-

Tav. 3.11 Motivi e modalità dell'uso del taxi

Domande	Base	Percentuali		
Motivi prevalenti uso taxi	Utilizzatori (737 su 4039)	motivi personali 59,3	motivi di lavoro 30,5	non indica 10,2
Su chi grava la spesa del taxi usato per motivi di lavoro	Utilizzatori per lavoro (225 su 4039)	datore di lavoro 69,8	a suo carico 28,4	non indica 1,8
Capita di non trovare taxi nella zona di lavoro	Utilizzatori occupati (418 su 4039)	si 36,4	no 50,5	non indica 13,2
Conoscenza di società che praticano sconti rispetto alle tariffe massimali	Utilizzatori (737 su 4039)	si 7,6	no 82,0	non indica 10,4

Fonte: Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, 2003.

Tav. 3.12 Disponibilità del servizio nella zona di abitazione

Municipi	Tutti i municipi	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XV	XVI	XVII	XVII I	XIX	XX
----------	------------------	---	----	-----	----	---	----	-----	------	----	---	----	-----	------	----	-----	------	--------	-----	----

Vicinanza dei posteggi taxi all'abitazione
(base utilizzatori: 737 su 4039)

Percentuali

Ottimo 5	6,4	18,2	9,9	0,0	2,6	3,2	4,2	0,0	0,0	3,1	2,9	5,0	0,0	2,8	2,4	3,9	18,9	7,9	3,7	9,1
Buono 4	19,3	24,2	31,0	7,4	19,2	9,7	4,2	12,5	0,0	15,6	5,7	17,5	5,6	5,6	0,0	13,7	48,6	23,7	29,6	40,0
Più che sufficiente (4+5)	25,7	42,4	40,9	7,4	21,8	12,9	8,4	12,5	0,0	18,7	8,6	22,5	5,6	8,4	2,4	17,6	67,5	31,6	33,3	49,1
Sufficiente 3	22,1	22,7	19,7	14,8	23,1	25,8	16,7	25,0	15,4	21,9	20,0	15,0	38,9	25,0	42,9	31,4	16,2	13,2	7,4	20,0
Scarso 2	20,8	22,7	11,3	33,3	25,6	19,4	33,3	31,3	7,7	18,8	28,6	35,0	5,6	19,4	16,7	27,5	8,1	28,9	11,1	9,1
Pessimo 1	16,7	1,5	11,3	11,1	14,1	22,6	33,3	18,8	69,2	12,5	11,4	7,5	27,8	44,4	31,0	17,6	5,4	15,8	33,3	3,6
Meno che sufficiente (2+1)	37,5	24,2	22,6	44,4	39,7	42,0	66,6	50,1	76,9	31,3	40,0	42,5	33,4	63,8	47,7	45,1	13,5	44,7	44,4	12,7
Non so/non indica	14,8	10,6	16,9	33,3	15,4	19,3	8,4	12,5	7,7	28,2	31,4	20,0	22,3	2,8	7,2	5,9	2,7	10,5	14,8	18,2
Voto medio	2,7	3,4	3,2	2,3	2,7	2,4	2,1	2,4	1,4	2,7	2,4	2,7	2,3	2,0	2,2	2,6	3,7	2,8	2,5	3,5

Disponibilità di taxi zona di abitazione
(base utilizzatori: 737 su 4039)

Percentuali

Ottimo 5	4,5	15,2	8,5	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	0,0	2,5	0,0	2,8	0,0	2,0	21,6	5,3	3,7	1,8
Buono 4	18,2	27,3	29,6	18,5	11,5	6,5	8,3	12,5	15,4	15,6	2,9	20,0	22,2	11,1	7,1	15,7	35,1	21,1	14,8	27,3
Più che sufficiente (4+5)	22,7	42,5	38,1	18,5	12,8	6,5	8,3	12,5	15,4	18,7	2,9	22,5	22,2	13,9	7,1	17,7	56,7	26,4	18,5	29,1
Sufficiente 3	24,4	33,3	23,9	22,2	19,2	25,8	37,5	31,3	7,7	28,1	20,0	17,5	22,2	22,2	42,9	19,6	18,9	23,7	14,8	25,5
Scarso 2	21,7	18,2	14,1	11,1	38,5	22,6	25,0	18,8	23,1	18,8	31,4	27,5	5,6	30,6	19,0	27,5	10,8	18,4	18,5	14,5
Pessimo 1	12,9	0,0	7,0	7,4	6,4	22,6	20,8	18,8	38,5	12,5	14,3	10,0	22,2	16,7	26,2	17,6	5,4	15,8	29,6	7,3
Meno che sufficiente (2+1)	34,6	18,2	21,1	18,5	44,9	45,2	45,8	37,6	61,6	31,3	45,7	37,5	27,8	47,3	45,2	45,1	16,2	34,2	48,1	21,8
Non so/non indica	18,3	6,0	16,9	40,7	23,1	22,6	8,3	18,8	15,4	21,9	31,4	22,5	27,8	16,7	4,8	17,7	8,1	15,8	18,5	23,7
Voto medio	2,8	3,4	3,2	2,9	2,5	2,2	2,4	2,5	2,0	2,7	2,2	2,7	2,6	2,4	2,3	2,5	3,6	2,8	2,3	3,0

Capita di non trovare taxi nella zona di abitazione
(base utilizzatori: 737 su 4039)

Percentuali

si	50,1	53,0	54,9	44,4	55,1	35,5	54,2	43,8	38,5	43,8	45,7	42,5	44,4	33,3	69,0	66,7	43,2	47,4	59,3	43,6
no	38,8	40,9	31,0	29,6	29,5	54,8	41,7	43,8	53,8	40,6	34,3	40,0	55,6	58,3	26,2	27,5	54,1	44,7	37,0	38,2
non indica	11,1	6,1	14,1	25,9	15,4	9,7	4,2	12,5	7,7	15,6	20,0	17,5	0,0	8,3	4,8	5,9	2,7	7,9	3,7	18,2

Fonte: Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, 2003.

varlo ed è insoddisfatta dei tempi medi di percorrenza (cfr. Tav. 3.12 e Tav. 3.13).

A proposito dei costi del servizio taxi, vale la pena di sottolineare che la diffusione del servizio di taxi collettivo – più economico rispetto a quello tradizionale – è scarsissima (solo l'1,8% del campione ne fa uso). Quasi il 40% degli intervistati non ne è a conoscenza ed oltre il 10% lo conosce, ma non sa come utilizzarlo; quasi il 50%, invece, non lo usa per altri non meglio identificati motivi.

Come anticipato, solo il 18% del campione è rientrato nella categoria degli utilizzatori. Questa categoria di intervistati è stata interrogata sui motivi prevalenti e sulle modalità dell'uso del taxi (Tav. 3.11). L'uso per motivi personali prevale nettamente su quello per lavoro, sia in aggregato che per singoli Municipi (con l'eccezione dell'VIII, in cui si verifica esattamente l'opposto, e del X, dove i motivi sono equivalenti). Nel

70% dei casi le corse dovute a motivi di lavoro sono a carico del datore di lavoro, mentre al 36% degli utilizzatori occupati è capitato di non aver trovato un taxi nella zona di lavoro. Infine, solo il 7,6% degli utilizzatori conosce gestori che praticano sconti rispetto alle tariffe massimali.

La Tav. 3.12 riporta le valutazioni degli utilizzatori del taxi in merito alla disponibilità del servizio nella propria zona di abitazione, distinte per Municipi. I Municipi dove gli utenti sono complessivamente più soddisfatti sono il XVII, il XX, il I ed il II. In questi Municipi una larga maggioranza degli intervistati giudica positivamente sia la vicinanza dei parcheggi taxi rispetto alle abitazioni, sia la disponibilità di vetture, con prevalenza dei voti più che sufficienti. La distanza è considerata, invece, particolarmente insoddisfacente nei Municipi VIII, VI e XIII; l'VIII risulta anche il meno servito in termini di disponibilità di vetture.

Tav. 3.13 Valutazione dei principali aspetti del servizio taxi da parte degli utilizzatori

VALUTAZIONE	Percentuali								
	ottimo 5	buono 4	più che sufficiente (5+4)	sufficiente 3	scarso 2	pessimo 1	meno che sufficiente (1+2)	non so / non indica	voto medio
Vicinanza dei posteggi taxi all'abitazione	6,4	19,3	25,7	22,1	20,8	16,7	37,5	14,8	2,7
Vicinanza dei posteggi taxi al luogo di lavoro	8,1	17,5	25,6	16,7	12,5	7,6	20,1	37,6	3,1
Disponibilità di taxi nella zona di abitazione	4,5	18,2	22,7	24,4	21,7	12,9	34,6	18,3	2,8
Disponibilità di taxi nella zona di lavoro	6,8	16,6	23,4	18,2	9,4	5,8	15,2	43,3	3,2
Rapidità risposta telefonica radiotaxi	5,3	25,8	31,1	30,3	15,3	7,7	23,0	15,6	3,1
Rapidità di risposta alle colonnine telefoniche presso i posteggi taxi	1,1	6,5	7,6	14,9	21,0	12,1	33,1	44,3	2,3
Tempi di attesa dalla comunicazione all'arrivo effettivo del taxi	5,7	27,5	33,2	33,0	11,9	3,8	15,7	18,1	3,2
Tempi di attesa nei posteggi di grandi stazioni o aeroporti	2,7	15,6	18,3	24,6	19,5	10,3	29,8	27,3	2,7
Tempi di attesa nei posteggi	1,8	12,3	14,1	26,6	17,9	5,6	23,5	35,8	2,8
Tariffe applicate	0,3	5,2	5,5	16,8	25,6	28,2	53,8	23,9	2,0
Durata media dei tempi di percorrenza	0,7	11,8	12,5	39,8	16,8	6,0	22,8	25,0	2,8
Comportamento di guida del conducente	6,1	38,1	44,2	28,1	8,1	2,8	10,9	16,7	3,4
Cortesia e professionalità del conducente	7,3	38,9	46,2	28,8	8,7	2,3	11,0	13,9	3,5
Comfort delle autovetture	5,8	38,7	44,5	33,8	5,0	1,2	6,2	15,4	3,5

Fonte: Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, 2003.

A circa metà del campione degli utilizzatori è capitato di non trovare un taxi nella zona di abitazione. Nella maggior parte dei Municipi la percentuale di coloro cui è capitato è maggiore rispetto a quella di coloro cui non è capitato mai; le eccezioni sono il XIII, il V, l'VIII, il XVII, il XII ed il VII. Nel caso dei Municipi XIII e VIII, quest'ultima considerazione sembra in contrasto con la lamentata carente disponibilità di taxi nella zona.

L'aggregato degli utilizzatori è stato anche interrogato in merito ai principali aspetti del servizio; le valutazioni sono riportate nella Tav. 3.13.

Sugli argomenti della vicinanza dei posteggi e della disponibilità di taxi si osserva un atteggiamento maggiormente esigente nei confronti della zona di abitazione (dove la valutazione media è insufficiente) rispetto a quella di lavoro (giudizio medio più che sufficiente): i giudizi negativi riferiti alle zone di abitazione sono, infatti, nettamente maggiori rispetto a quelli delle zone di lavoro, mentre i giudizi più che sufficienti sono quasi equivalenti con un'alta percentuale di giudizi buoni. In merito alle valutazioni relative al servizio nelle zone di lavoro, va evidenziata l'alta quota di risposte indeterminate (non so/non indica), che – riferite agli utilizzatori – confermano il prevalente uso del taxi per motivi personali.

In merito alle chiamate telefoniche, si nota che il servizio radiotaxi è molto più usato rispetto alle chiamate dirette ai telefoni dei parcheggi di zona, sul cui argomento la maggioranza degli intervistati non ha risposto e i giudizi negativi sono comunque prevalenti (la valutazione media è infatti insufficiente). Il servizio radiotaxi delle cooperative è invece stimato favorevolmente, con una larga maggioranza di giudizi positivi, fra cui oltre la metà sono risposte più che sufficienti. Anche la valutazione dei tempi di attesa in seguito alla chiamata è positiva e la concentrazione di risposte segue lo stesso andamento del giudizio sul servizio radiotaxi. In entrambi i casi, infatti, il giudizio medio è più che sufficiente.

Quanto ai tempi di attesa nei posteggi taxi, si osserva una maggioranza di giudizi sufficienti, anche se la percentuale di giudizi negativi ed indeterminati è consistente. Per i posteggi degli aeroporti e delle grandi stazioni le percentuali dei giudizi più che sufficienti e meno che sufficienti sono entrambe

maggiori rispetto ai rispettivi giudizi sui normali posteggi cittadini (per i quali è alto il numero di risposte indeterminate). Nei due casi, comunque, il giudizio medio è insufficiente, anche se leggermente migliore per i parcheggi cittadini. Confrontando il numero di risposte indeterminate nel caso del servizio di piazza (posteggi) rispetto a quello radiotaxi, si deduce che nelle abitudini degli utenti quest'ultimo è più conosciuto e più utilizzato.

Le tariffe applicate sono l'unico argomento su cui le risposte negative sono state decisamente preponderanti. I giudizi indeterminati sono consistenti e quelli sufficienti sono contenuti, mentre la percentuale di valutazioni più che sufficienti è la più bassa rispetto a tutti gli aspetti del servizio analizzati nella Tav. 3.13. Anche il giudizio medio è insufficiente (il più basso assegnato ai vari aspetti del servizio considerati). In relazione alla durata media dei tempi di percorrenza, per contro, prevalgono i giudizi sufficienti, anche se la media non arriva alla sufficienza.

Il comportamento del conducente – sia dal punto di vista delle abitudini di guida, sia da quello della professionalità e della cortesia – ed il comfort della vettura sono giudicati molto favorevolmente (in tutti i casi i giudizi più che sufficienti sono i più numerosi). Per questi aspetti il giudizio medio supera decisamente la sufficienza ed è migliore rispetto a tutte le altre valutazioni.

In sintesi, gli utenti sono soddisfatti della disponibilità del servizio nelle zone di lavoro, dove l'intensità della domanda è minore, ma non lo sono nelle zone di abitazione, in cui il numero di taxi è giudicato insufficiente e la distanza dei posteggi eccessiva.

Il servizio radiotaxi è la modalità prevalente di espressione della domanda ed è considerata la più efficiente, sia nei confronti delle chiamate dirette verso i posteggi taxi di zona, sia rispetto all'attesa del taxi nei posteggi, entrambe giudicate negativamente. Analogo atteggiamento critico si riscontra in materia di tariffe e tempi di percorrenza, mentre l'utenza è più che sufficientemente soddisfatta del comportamento dei conducenti e dello stato delle autovetture. Per concludere la valutazione del settore da parte dei cittadini, sono stati rilevati i giudizi sia degli utilizzatori, sia dei non utilizzatori circa l'andamento della qualità complessiva del servizio taxi nel

Tav. 3.14 Valutazione dell'andamento della qualità complessiva del servizio taxi

Valutazione	Base	Percentuali				
		migliorata (4+5)	non peggiorata (3+4+5)	peggiorata (1+2)	non determinato	Voto medio
Andamento della qualità complessiva del servizio taxi	Totale intervistati (4039)	6,9	37,6	8,6	53,8	2,9
Andamento della qualità complessiva del servizio taxi nell'ultimo anno	Intervistati che utilizzano il taxi (737)	17,3	69,4	8,5	22,1	3,1

Fonte: Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, 2003.

tempo. Come si può osservare nella Tav. 3.14, la maggioranza dei non utilizzatori (che comprendono anche coloro che non si servono *quasi mai* del taxi) non ha espresso alcun giudizio, mentre il resto dell'aggregato ha avuto la prevalente percezione che la qualità sia rimasta inalterata (il giudizio medio è appena insufficiente).

Anche la maggioranza dell'aggregato degli utilizzatori ritiene che la qualità nell'ultimo anno non sia sensibilmente variata, ma la percentuale che osserva un miglioramento è più alta, manifestando una maggiore soddisfazione confermata da un giudizio medio appena più che sufficiente.