



**SERVIZIO DI TRASPORTO  
PUBBLICO DEI TAXI  
INDAGINE DI MYSTERY CLIENT 2015**

**RAPPORTO FINALE  
(CODICE TER15008/003)**

MAGGIO 2016

Ricerca promossa dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità nell'ambito del Piano delle Ricerche 2015

Rapporto di ricerca "Servizio di Trasporto Pubblico dei Taxi. Indagine di mystery client 2015" (Cod. Éupolis Lombardia TER15008/003).

Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità

Gruppo di lavoro tecnico: Paola Campolieti, Lucia Crottogini, Fabio Pagani  
Dirigente responsabile: Roberto Laffi, Irene Galimberti

Éupolis Lombardia

Dirigente di riferimento: Paolo Pinna  
Project Leader: Federica Ancona  
Gruppo di ricerca:  
Chiara Respi  
Clienti misteriose: Veronica Cangemi, Daniela Mariotti, Federica Nicotra e Laura Venegoni

Pubblicazione non in vendita.

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte.

**Éupolis Lombardia**

Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione

via Taramelli 12/F - Milano

[www.eupolislombardia.it](http://www.eupolislombardia.it)

Contatti: [federica.ancona@eupolislombardia.it](mailto:federica.ancona@eupolislombardia.it)

## Indice

Introduzione	5
Capitolo 1	
<b>Il disegno della ricerca sul campo</b>	7
1.1 La metodologia	7
1.2 Le tratte campionate e la scheda di rilevazione	14
Capitolo 2	
<b>Analisi dei principali risultati</b>	15
2.1 Gli indicatori di qualità	15
2.2 Altri risultati	21
Conclusioni	27
Bibliografia	29
Sitografia	31
Appendice – La scheda di rilevazione	33

Allegato: CD-Rom



## INTRODUZIONE

Gli esiti positivi delle esperienze degli ultimi due anni nello studio del trasporto su taxi, hanno motivato la scelta di ripetere la ricerca anche nel 2015.

Questa terza rilevazione empirica ha permesso di incrementare la mole e la ricchezza dei dati disponibili sul tema, aumentando e affinando la conoscenza del servizio taxi sul territorio lombardo.

L'utilizzo della medesima tecnica (Mystery Client) e degli stessi strumenti di raccolta (GPS e scheda di rilevazione) garantiscono, inoltre:

- il monitoraggio nel tempo delle variabili e degli indicatori di interesse;
- la comparabilità dei risultati ottenuti.

Il presente rapporto ha l'obiettivo di presentare la struttura e i risultati dell'indagine sul campo. Per l'inquadramento teorico della tecnica del Mystery Client e per i riferimenti in letteratura si rimanda al documento prodotto nella prima edizione della rilevazione<sup>1</sup>.

La struttura del lavoro e le tabelle proposte ricalcano l'impostazione offerta nei rapporti precedenti per un confronto più immediato dei contenuti esposti.

Il capitolo 1 descrive il disegno della ricerca sul campo, esplicitando la metodologia adottata e gli affinamenti apportati al piano di campionamento e alla scheda di rilevazione.

Nel capitolo 2 si presentano i risultati emersi dall'indagine empirica con particolare attenzione ai due indicatori di qualità concordati con i rappresentanti delle principali associazioni di categoria dei taxisti.

In conclusione si propongono un bilancio della ricerca svolta e un confronto con le evidenze riscontrate nel corso delle rilevazioni 2013 e 2014.

<sup>1</sup> [http://www.regione.lombardia.it/shared/ccurl/299/389/TER13005\\_004\\_taxi\\_RF\\_xsito.pdf](http://www.regione.lombardia.it/shared/ccurl/299/389/TER13005_004_taxi_RF_xsito.pdf).



# CAPITOLO 1. Il disegno della ricerca sul campo

## 1.1 La metodologia

Il disegno della ricerca, come già accennato, ha mantenuto la stessa impostazione metodologica definita e condivisa con Regione Lombardia e i rappresentanti delle associazioni di categoria taxi in occasione della prima esperienza di valutazione del servizio taxi. L'impegno di questa terza edizione dell'indagine nelle fasi che precedono l'avvio del lavoro sul campo ha riguardato la conferma di alcuni aspetti tecnici e la modifica di altri. Di seguito si dettagliano gli elementi metodologici che costituiscono la ricerca.

Innanzitutto, si riportano in tabella 1.1 le principali informazioni riguardanti la rilevazione effettuata.

**Tabella 1.1 – La rilevazione**

<b>Periodo di rilevazione</b>	26 novembre 2015 – 8 gennaio 2016
<b>Numero di rilevatori (Mystery Client)</b>	4
<b>Numero rilevazioni</b>	240
<b>Indicazioni di campionamento</b>	10% tragitti con TP (tariffa predeterminata) 20% corse in lingua inglese (49 corse)
<b>Riferimenti per l'indagine</b>	Lunedì - domenica Le corse si sono effettuate in condizioni normali di circolazione, pertanto i mystery client non hanno svolto rilevazioni nei giorni di sciopero del trasporto pubblico locale, di condizioni meteorologiche avverse, etc.
<b>Fasce orarie</b>	Orario di punta (6.00-9.00, 17.00-19.30, 21.00-24.00 (ven.-dom.)) Orario di morbida (9.00-17.00, 19.30-21.00, 21.00-6.00 (lun.-gio.), 24.00-6.00 (ven.-dom.))
<b>Strumenti a disposizione</b>	Applicazione Gps (My Tracks™) su smartphone Scheda di rilevazione (da compilare successivamente all'attività sul campo) Piattaforma per l'inserimento e l'invio dei dati
<b>Addestramento e controllo dei rilevatori</b>	Briefing iniziale collettivo (note comportamentali, regole per la compilazione della scheda e per l'inserimento dei dati) De-briefing periodici (individuali)

Fonte: Éupolis Lombardia

La raccolta dei dati si è svolta in poco meno di un mese, compresa l'interruzione nel periodo natalizio. Le corse sono state sospese nelle giornate 26-27 novembre (dalle h21 del 26/11 alle h18 del 27/11) e 17 dicembre (da mezzanotte alle h21) a causa dello sciopero nazionale del trasporto pubblico.

Il numero delle corse in taxi è uguale a quello relativo all'anno scorso, ma sono state riallocate le 22 unità dedicate alle tratte da/per EXPO inserite temporaneamente nel 2014.

La suddivisione per fasce orarie, gli strumenti di rilevazione, il numero e le modalità di addestramento e controllo dei Mystery Client sono rimasti invariati rispetto all'edizione 2014 dell'indagine.

Dal punto di vista della distribuzione geografica nell'ambito del bacino aeroportuale lombardo, la rilevazione si è focalizzata sempre su quattro macro-aree d'indagine (vedi tabella 1.2):

- Area mista con percorsi di viaggio da e per gli aeroporti di Linate e Malpensa che prevedono una tariffa predeterminata (TP) come da accordi stipulati con la committenza (6 tratte per un totale di 25 corse rilevate – 10,4% sul totale del campione);
- Area di Milano con percorsi di viaggio con tariffa a tassametro (64 tratte per un totale di 182 corse rilevate – 75,8% sul totale del campione);
- Area di Bergamo con percorsi di viaggio con tariffa a tassametro (7 tratte per un totale di 24 corse rilevate – 10% sul totale del campione);
- Area di Varese con percorsi di viaggio con tariffa a tassametro (4 tratte per un totale di 9 corse rilevate – 3,8% sul totale del campione).

**Tabella 1.2 - Distribuzione dei percorsi**

Tratte	N	%
<b>TOTALE CORSE A TARIFFA PREDETERMINATA</b>	<b>25</b>	<b>10,4</b>
Milano città	92	38,3
Milano periferia	40	16,7
Milano hinterland	50	20,8
<b>TOTALE MILANO</b>	<b>182</b>	<b>75,8</b>
<b>TOTALE BERGAMO</b>	<b>24</b>	<b>10,0</b>
<b>TOTALE VARESE</b>	<b>9</b>	<b>3,8</b>
<b>TOTALE</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

Per un maggior dettaglio si riporta il piano di campionamento nella tabella 1.3 che esplicita il numero di viaggi (distinti tra andata e ritorno) effettuati in corrispondenza di ciascun percorso.



**Tabella 1.3 – Il piano di campionamento**

Area	Tratte Percorso (Origine-Destinazione) TP: tariffa predeterminata	Andata	Ritorno	Tot (N)	Tot (%)
TP - € 105	Aeroporto Linate - Aeroporto Malpensa	2	2	4	1,6
TP - € 90	Milano Centrale - Aeroporto Malpensa	3	3	6	2,5
TP - € 90	Milano Garibaldi - Aeroporto Malpensa	3	2	5	2,1
TP - € 65	Aeroporto Malpensa - Fiera Milano (Rho)	2	1	3	1,3
TP - € 65	Aeroporto Malpensa - Varese città (qualunque indirizzo)	2	2	4	1,6
TP - € 55	Aeroporto Linate - Fiera Milano (Rho)	2	1	3	1,3
<b>TOTALE TP</b>		<b>14</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>10,4</b>
MI città	Milano Cadorna - Istituto dei Tumori	2	2	4	1,7
MI città	Milano Cadorna - Università Politecnico (zona Bovisa)	2	2	4	1,7
MI città	Milano Cadorna - Via Taramelli	1	1	2	0,8
MI città	Milano Cadorna - Milano Centrale	1	1	2	0,8
MI città	Milano Cadorna - Ospedale Niguarda	1	1	2	0,8
MI città	Milano Centrale - Ospedale IEO	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Piazza affari	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Tribunale Milano	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Fiera Milano city	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Università Cattolica	1	2	3	1,3
MI città	Milano Centrale - Duomo	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Cenacolo vinciano	1	1	2	0,8
MI città	Milano Centrale - Museo scienza e tecnologia	3	1	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Piazzale Dateo	1	1	2	0,8
MI città	Milano Lambrate - Fiera Milano city	1	2	3	1,3
MI città	Milano Loreto - Fiera Milano city	1	1	2	0,8
MI città	Milano Lambrate - Tribunale Milano	2	2	4	1,7
MI città	Milano Lambrate - Milano Brera	1	1	2	0,8
MI città	Milano Piola - Milano Brera	1	1	2	0,8
MI città	Milano Brera - Università Bocconi	2	2	4	1,7
MI città	Aeroporto Linate - Fiera Milano city	3	2	5	2,0
MI città	Milano San Babila - Ospedale Niguarda	2	2	4	1,7
MI città	Milano Centrale - Milano Sempione	2	2	4	1,7
MI città	Porta Venezia - Piazza 5 Giornate	1	1	2	0,8
MI città	Porta Venezia - Duomo	1	1	2	0,8
MI città	Porta Venezia - Milano Lambrate	1	1	2	0,8
MI città	Aeroporto Linate - Università Bocconi	1	2	3	1,3
MI città	Milano Garibaldi - Milano Lambrate	1	1	2	0,8
MI città	Piazzale Lagosta - Ospedale S. Paolo	1	1	2	0,8
MI città	Milano San Babila - Piazzale Lagosta	1	1	2	0,8
MI città	Milano San Babila - Milano Porta Genova	1	1	2	0,8
		<b>46</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>38,3</b>
MI hinterland	Milano Centrale - Opera	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Garibaldi - Opera	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Cadorna - Opera	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Lambrate - Opera	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Centrale - Ospedale Humanitas	1	2	3	1,3
MI hinterland	Milano Garibaldi - Ospedale Humanitas	1	0	1	0,5
MI hinterland	Aeroporto Linate - Vimodrone (Stazione M2)	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Loreto - Cologno Monzese (sede Mediaset)	2	2	4	1,7
MI hinterland	Milano Loreto - Cologno Monzese Nord	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Loreto - San Donato (Stazione M3 Rogoredo)	2	2	4	1,7
MI hinterland	Milano Loreto - San Donato (Stazione M3 San Donato)	1	1	2	0,8

Area	Tratte Percorso (Origine-Destinazione) TP: tariffa predeterminata	Andata	Ritorno	Tot (N)	Tot (%)
MI hinterland	Novegro - Fiera Milano (Rho)	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Lambrate - Segrate (IBM)	1	1	2	0,8
MI hinterland	Milano Lambrate - Segrate (Mondadori)	2	2	4	1,7
MI hinterland	Milano Lambrate - Segrate (Sinergy)	1	1	2	0,8
MI hinterland	Università Bocconi - Peschiera Borromeo (Castello Borromeo)	2	2	4	1,7
MI hinterland	Fiera Milano city - Legnano (Castel San Giorgio)	1	1	2	0,8
MI hinterland	Fiera Milano city - Legnano (Museo Civico)	2	2	4	1,7
MI hinterland	Milano San Babila - San Donato (Stazione di Rogoredo)	2	2	4	1,7
		<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>20,8</b>
MI periferia	Aeroporto Linate - Milano Navigli	2	2	4	1,7
MI periferia	Aeroporto Linate - Milano Baggio	1	2	3	1,2
MI periferia	Aeroporto Linate - Milano Lorenteggio	2	2	4	1,7
MI periferia	Piazzale Lagosta - Milano Lorenteggio	1	0	1	0,4
MI periferia	Milano Cadorna - Ospedale S. Raffaele	2	2	4	1,7
MI periferia	Milano Cadorna - Milano Quarto Oggiaro	2	2	4	1,7
MI periferia	Milano Lambrate - Milano Quarto Oggiaro	1	0	1	0,4
MI periferia	Milano Loreto - Ospedale San Carlo	2	2	4	1,7
MI periferia	Milano San Babila - Milano Quarto Oggiaro	2	2	4	1,7
MI periferia	Milano San Babila - Milano Comasina	1	2	3	1,3
MI periferia	Duomo - Milano Adriano	1	1	2	0,8
MI periferia	Milano Centrale - Milano Comasina	1	1	2	0,8
MI periferia	Ospedale San Carlo - Milano Comasina	1	1	2	0,8
MI periferia	Stazione Bisceglie - Aeroporto Linate	1	1	2	0,8
		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>16,7</b>
Varese	Varese città - Varese città (qualunque indirizzo)	2	2	4	1,7
Varese	Aeroporto Malpensa - Lonate Pozzolo (Airport Motel)	1	1	2	0,8
Varese	Aeroporto Malpensa - Gallarate (Stazione treni)	1	0	1	0,5
Varese	Aeroporto Malpensa - Busto Arsizio (Stazione treni)	1	1	2	0,8
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3,8</b>
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo Alta	1	1	2	0,8
Bergamo	Bergamo (Stazione centrale) - Bergamo Alta	1	1	2	0,8
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo (Stazione centrale)	3	3	6	2,5
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Bergamo (Ospedale Giovanni XXIII)	1	1	2	0,8
Bergamo	Bergamo città (qualunque indirizzo) - Bergamo città (qualunque indirizzo)	1	0	1	0,5
Bergamo	Aeroporto Orio al Serio - Milano	3	3	6	2,5
Bergamo	Bergamo (Stazione centrale) - Milano	3	2	5	2,1
		<b>13</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>10,0</b>
<b>TOTALE NON TP</b>		<b>109</b>	<b>106</b>	<b>215</b>	<b>89,6</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>123</b>	<b>117</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

Secondo quanto condiviso e concordato con i rappresentanti delle principali associazioni di categoria dei taxi oggetto della rilevazione, sono stati definiti alcuni criteri da considerare nel campionamento:

- la ripartizione della modalità di chiamata dei taxi (Tabella 1.4);
- la distribuzione delle fasce orarie (Tabella 1.5);

- la suddivisione delle corse effettuate tramite prenotazione tra le principali centrali radio (Tabella 1.6)

Come anticipato più sopra e mostrato nelle tre tabelle seguenti, le quote fissate e rispettate nella conduzione della rilevazione sono sostanzialmente equivalenti a quelle considerate nelle precedenti ricerche.

**Tabella 1.4 – Distribuzione delle corse per modalità di chiamata**

Modalità di chiamata	N	%
Prenotazione	97	40,4
Posteggio	143	59,6
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

**Tabella 1.5 – Distribuzione delle corse per fascia oraria**

Tipologia	Fascia oraria	N	%
Punta	6.00-9.00	58	24,2
Punta	17.00-19.30	59	24,6
Notturmo (Ven-Dom)	21.00-24.00	4	1,6
<b>Totale punta</b>		<b>121</b>	<b>50,4</b>
Morbida	9.00-17.00	58	24,2
Morbida	19.30-21.00	55	22,9
Notturmo (Lun-Gio)	21.00-6.00	4	1,6
Notturmo (Ven-Dom)	24.00-6.00	2	0,9
<b>Totale morbida</b>		<b>119</b>	<b>49,6</b>
<b>Totale</b>		<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

**Tabella 1.6 – Distribuzione delle corse per centrale radio**

Centrale radio	N	%
Audioradio (02.85.85)	23	23,7
Radio taxi (02.69.69)	24	24,7
Taxi Blu (02.40.40)	22	22,6
Numero unico Milano (02.77.77)	18	18,6
Radio taxi Bergamo (035-4519090)	5	5,2
Radio taxi Varese (0332-241800)	5	5,2
<b>Totale</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

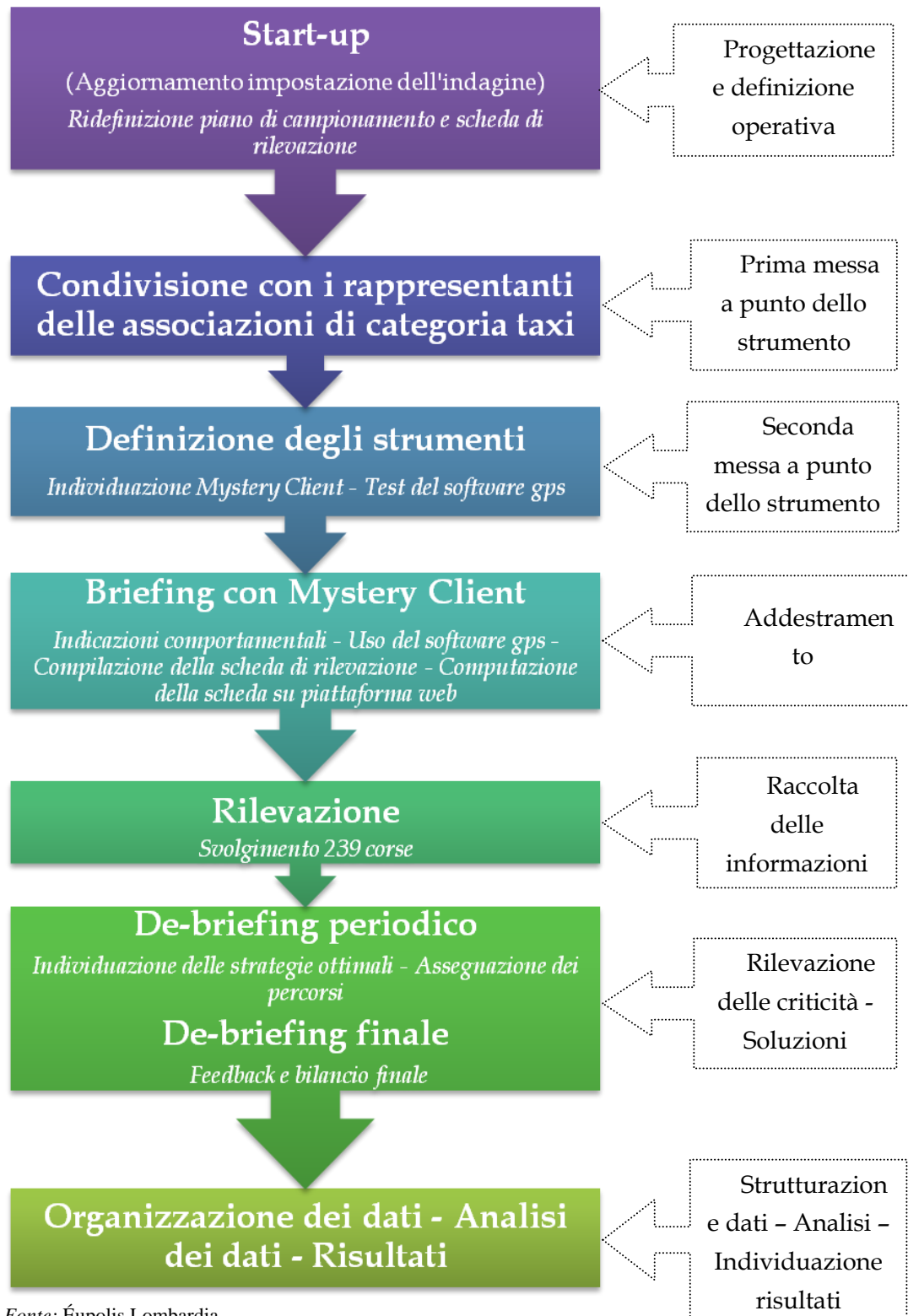
Fonte: Éupolis Lombardia

Rispetto alle edizioni precedenti, nella rilevazione 2015 è stata aggiunta una nuova centrale radio: il numero unico Milano. La percentuale destinata alle corse su prenotazione da effettuare telefonando al numero 02.77.77 era stata fissata nella stessa proporzione prevista per gli altri operatori. Tuttavia, a causa di problemi di contatto, di reindirizzamento ad altri numeri (ad esempio, un caso di rinvio a Radio taxi Freccia) e di non copertura di alcune zone della città,

non è stato possibile saturare questa quota e le corse a chiamata rimanenti sono state distribuite tra Audioradio e Radio taxi.

Nella figura 1.1 si riporta una schematizzazione del processo (disegno della ricerca) seguito nello svolgimento dell'indagine sul campo. In questo caso le fasi di start-up e condivisione hanno riguardato l'aggiornamento dell'impostazione operativa già definita nel 2013.

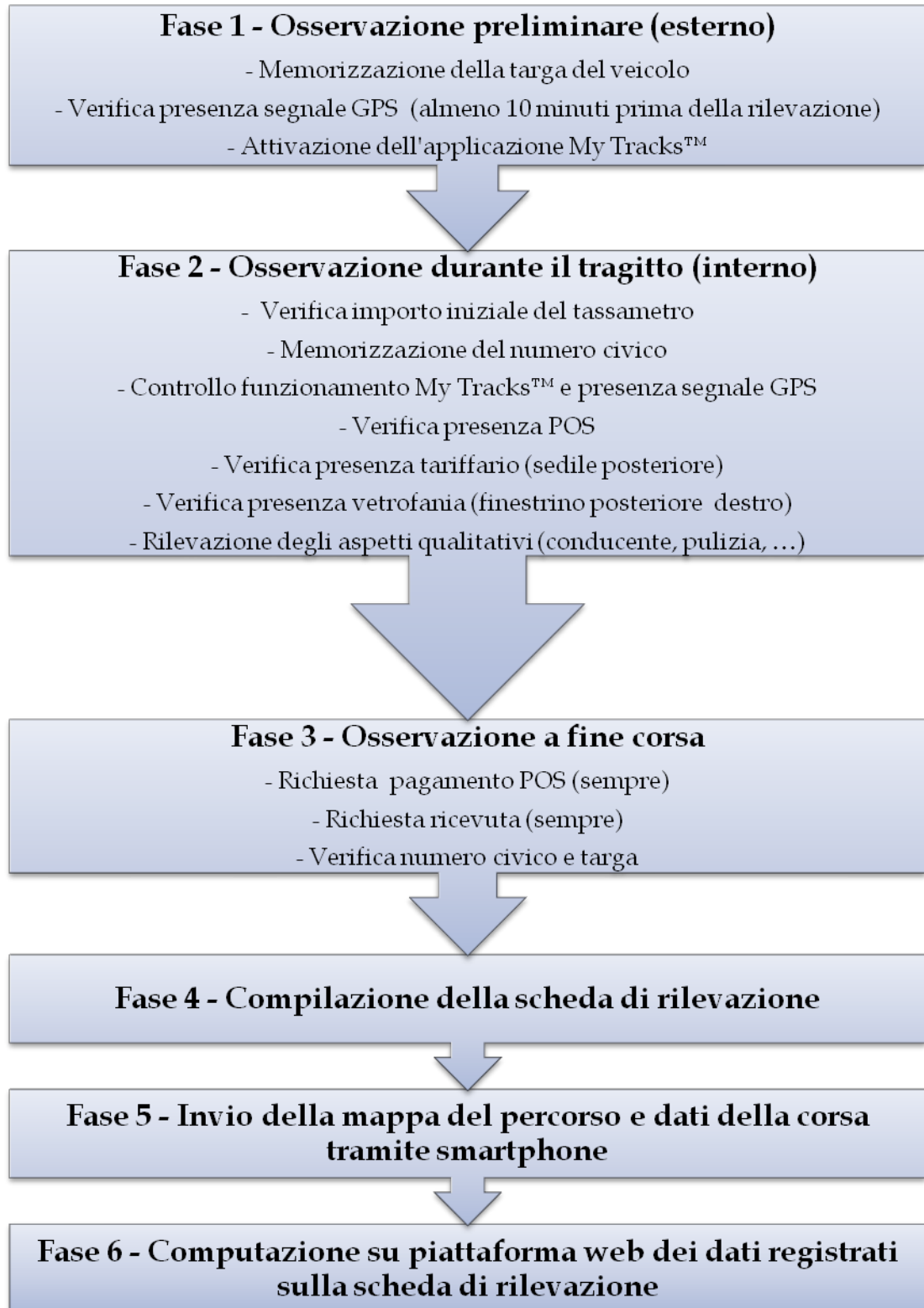
**Figura 1.1 – Il processo della ricerca**



Fonte: Éupolis Lombardia

Infine, nella figura 1.2 si riporta un prototipo di rilevazione compiuta dal Mystery Client, dove si prendono in considerazione le diverse operazioni messe in atto.

**Figura 1.2 – Le azioni base della rilevazione**



Fonte: Éupolis Lombardia

## 1.2 Le tratte campionate e la scheda di rilevazione

I principali interventi di aggiornamento e affinamento effettuati nell'ambito della ricerca si collocano nella prima fase di lavoro indicata nel paragrafo precedente (vedi figura 1.1) e riguardano il piano di campionamento delle tratte.

Con riferimento alla tabella 1.3 presentata più sopra, gli elementi di novità sono essenzialmente due e riguardano la riallocazione delle corse da/per EXPO.

In primo luogo, la macro-area di Milano si è ridotta complessivamente di 10 unità, eliminate dall'ambito di Milano città. L'hinterland di Milano è stato maggiormente diversificato, aggiungendo 8 corse da/verso il Comune di Opera, che di recente è entrato a far parte del bacino aeroportuale lombardo.

In secondo luogo, è aumentata l'incidenza percentuale totale della macro-area di Bergamo dal 5% al 10%, come esito dell'introduzione di 13 nuove corse. Questa scelta è dettata da un duplice obiettivo. Da un lato, si è interessati a potenziare il monitoraggio degli spostamenti tra l'aeroporto di Orio al Serio e il Comune di Bergamo (Bassa e Alta). Dall'altro, si intende testare il collegamento tra le città di Bergamo e di Milano e tra lo scalo bergamasco e il capoluogo milanese.

Per quanto riguarda la scheda di rilevazione, invece, l'unica modifica che è stata apportata è l'aggiunta di una modalità tra le possibili centrali radio da contattare, in modo da contemplare anche il nuovo numero unico in vigore all'interno dei confini comunali di Milano.

## CAPITOLO 2. Analisi dei principali risultati

### 2.1 Gli indicatori di qualità

Come da accordi previsti nella “Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo<sup>2</sup>” (frutto dell’intesa tra Regione Lombardia, Enti locali del bacino aeroportuale e rappresentanti delle associazioni di categoria taxi) sono due gli indicatori di qualità utili per l’adeguamento delle tariffe, da misurare attraverso la rilevazione di Mystery Client:

- 1) applicazione corretta del percorso<sup>3</sup>
- 2) disponibilità e funzionalità di dispositivi per il pagamento elettronico<sup>4</sup>

In riferimento al primo punto la procedura adottata è la seguente:

- È stato confermato l’utilizzo dei tre applicativi web (Tuttocittà<sup>5</sup>, Google Maps<sup>6</sup> e ViaMichelin<sup>7</sup>) già utilizzati negli anni scorsi che hanno permesso di calcolare e visualizzare su mappa il tracciato dei tragitti oggetto di rilevazione.
- Sono stati dati in dotazione ai mystery client degli smartphone con sistema operativo Google Android sui quali è stata installata l’applicazione gratuita My Tracks™ che ha consentito di disporre di informazioni sulla corsa (tra le quali la distanza percorsa) e di visualizzare il tracciato del tragitto effettuato.
- In sede di analisi si è calcolata per ciascuna corsa la media delle distanze indicate dai tre applicativi web (percorso standard) e derivata la differenza con il percorso effettivo (variazione assoluta).

<sup>2</sup> Dgr n. 710/2013.

<sup>3</sup> «% di corse per le quali si è verificata una corretta applicazione del percorso, utilizzando la medesima metodologia della ricerca eurotest: il percorso di riferimento sarà calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti di alcuni software di maggior utilizzo commerciale (es. viamichelin); il percorso reale sarà rilevato tramite navigatori in dotazione al mystery client. Saranno accettati scostamenti in aumento fino ad un massimo del 15%» in Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo, Dgr n. 710/2013, p. 5. Quest’ultimo periodo è stato modificato come segue dalla Dgr n. 2030/2014: «Saranno accettati scostamenti in aumento fino ad un massimo del 25%».

<sup>4</sup> «% di corse per le quali sia possibile effettuare un pagamento attraverso l’utilizzo di dispositivi elettronici» in RL (2013), *Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo*, Dgr n. 710/2013, p. 5.

<sup>5</sup> Pagina web: <http://www.tuttocitta.it>

<sup>6</sup> Pagina web: <https://maps.google.it>

<sup>7</sup> Pagina web: <http://www.viamichelin.it>

- Successivamente si è calcolato lo scostamento (positivo o negativo) tra la variazione assoluta e il percorso standard.
- Infine sono stati evidenziati i casi per i quali lo scostamento percentuale è risultato superiore alla soglia di tolleranza del 25%.

Per una migliore comprensione vengono riportati in tabella 2.1 due esempi di corse svolte dai rilevatori: il primo con una percorrenza sotto il valore soglia e, quindi, da considerare un buon risultato, mentre il secondo con una percorrenza superiore al valore soglia e, pertanto, da valutare negativamente.

**Tabella 2.1 – Esempio di valutazione del percorso effettuato**

	Percorso rilevato (A)	Tuttocittà	Google Maps	Via Michelin	Percorso standard (B)	Variazione assoluta (A-B)	Scostamento percentuale
Corsa 1	36,93 km	36,68 km	41,80 km	38,00 km	38,83 km	-1,90 km	-4,88%
Corsa 2	9,50 km	7,64 km	6,60 km	6,00 km	6,75 km	2,75 km	+40,81%

Fonte: Éupolis Lombardia

Legenda:

Variazione a favore



Variazione a sfavore



Dall'analisi effettuata considerando sempre la prima alternativa di percorso proposta da ciascuno dei tre applicativi web utilizzati, per quanto riguarda il chilometraggio si ottiene il seguente risultato: nel 94,17% dei casi (226 corse su 240) la distanza percorsa è uguale o inferiore al valore di tolleranza calcolato.

Dal momento che l'eventuale allungamento della corsa genera automaticamente un incremento di spesa per l'utente del servizio, per i percorsi ai quali viene correttamente applicata la tariffa predeterminata non si pone il problema di verificare se il chilometraggio sia oltre soglia poiché questo aspetto non ha influito sul prezzo richiesto al cliente. Un percorso più lungo in termini spaziali può incidere, da un punto di vista non economico, sul tempo speso nel viaggio che è sicuramente un elemento rilevante per il soggetto coinvolto. In questa sede, però, interessa il risvolto del costo in termini monetari.

Se si considerano, pertanto, le corse che prevedevano in origine l'applicazione della tariffa predeterminata, si rileva che solo in 15 casi su 25 (pari al 60%) tale tariffa è stata effettivamente adottata. In realtà per una corsa è stata applicata la tariffa predeterminata, ma a tale tariffa è stato poi richiesto un supplemento (non dovuto in base agli accordi regionali) relativo al pedaggio autostradale.

Considerando quindi tutte le corse per le quali è stata applicata la tariffa a tassametro, pur rientrando il percorso nella fattispecie a tariffa predeterminata, la situazione è lievemente peggiorata di 1 solo punto percentuale: nell'93,75% dei casi (210 su 224) si registrano distanze che non superano il parametro di riferimento.

Nella tabella 2.2 viene riportato il dettaglio delle corse (tutte a tassametro) con percorrenza oltre il valore soglia.



**Tabella 2.2 – Dati relativi alle 14 corse oltre il valore soglia**

N.	Data viaggio	Partenza (via e civico)	Arrivo (via e civico)	Modalità di chiamata	Importo iniziale (in €)	Importo finale (in €)	Km percorsi	Media (km)	Variaz. assoluta km	Scostamento %
141	10/12	Stazione MM Vimodrone	Via Rivoltana - Novegro	Audioradio	7,4	25,3	13,20	7,27	5,93	81,65
27	26/11	Piazza Duca D'Aosta, 3	Piazza Santa Maria delle Grazie, 2	Posteggio	3,4	21,0	7,56	4,26	3,30	77,33
163	27/11	Piazzale Trieste (Varese)	Via Francesco Albani, 73 (Varese)	Posteggio	3,5	8,0	4,10	2,85	1,25	43,69
215	2/12	Piazza Bottini	Via Circonvallazione, 1	Posteggio	3,4	17,4	9,50	6,75	2,75	40,81
165	27/11	Piazzale Trento (Varese)	Via Borri, 57 (Varese)	Radio taxi	4,1	7,1	2,50	1,78	0,72	40,45
192	18/12	Piazza Eleonora Duse, 4	Via Feltre, 27	Audioradio	5,4	14,0	5,94	4,40	1,54	35,10
39	30/11	Via Drago Maria, 1	Via Marco Minghetti, 3	Posteggio	3,3	21,0	9,33	6,96	2,37	33,99
191	18/12	Via Maniago, 30	Piazza Oberdan, 3	Radio taxi	4,4	17,0	5,60	4,21	1,39	32,91
41	30/11	Piazza Giovanni Bausan	Via Giosuè Carducci, 2	Posteggio	3,4	14,0	7,70	5,83	1,87	32,00
224	28/11	Piazza 4 Novembre	Via San Vittore, 21	Posteggio	3,3	15,0	6,11	4,75	1,36	28,54
216	2/12	Via Circonvallazione, 1	Milano, via Viminale 3	Radio taxi	7,6	23,6	8,20	6,38	1,82	28,46
72	5/01	Piazza Oberdan, 2A	Viale Bianca Maria, 1	Numero unico	5,0	7,6	1,47	1,16	0,31	26,72
84	28/11	Piazza 4 Novembre	Via Olona, 6	Posteggio	3,3	12,7	5,99	4,75	1,24	26,19
11	01/12	Via Lorenteggio, 255	Aeroporto Linate	Taxi Blu	7,6	67,5	33,17	26,43	6,74	25,49

Fonte: elaborazione Éupolis Lombardia

Per quanto riguarda il secondo indicatore legato alla possibilità, verificata dal mystery client, di effettuare il pagamento della corsa attraverso l'utilizzo di un dispositivo elettronico, si evidenzia quanto segue.

Il primo elemento da considerare è la presenza sulla vettura del dispositivo per il pagamento elettronico. Dalla semplice osservazione non è sempre possibile accertarsi di questo aspetto. La modalità “non so” tra gli item di risposta si applica alle situazioni nelle quali il rilevatore si sia dovuto affidare alla risposta del conducente, senza poter vedere il dispositivo. Ovviamente tale opzione prevedeva, nei limiti del possibile, un approfondimento negli step successivi legati all'utilizzo del POS.

La tabella 2.3 mostra il quadro relativo alla presenza o meno di tale strumento: nel 51,3% dei casi rilevati il taxi dispone del POS, ma una quota significativa (35,8%) non ce l'ha. Vi sono poi altre 24 situazioni nelle quali il dispositivo non è stato individuato dal “cliente misterioso” e il tassista ha dichiarato di accettare solo contanti o ha affermato l'impossibilità di pagare con bancomat. In tre casi il POS non era visibile e non è stato subito possibile ricavare indizi sull'effettiva presenza nel veicolo.

Quattro tassisti hanno espresso le seguenti ulteriori motivazioni che lasciano nell'incertezza circa l'avere o meno in dotazione il dispositivo:

- Il POS è scarico
- Il POS è nel bagagliaio e ci vuole molto tempo per accenderlo
- Il POS è rimasto senza carta

**Tabella 2.3 – Presenza sulla vettura di un dispositivo POS**

Item di risposta	N	%
Si	123	51,3
No, il tassista dichiara di non avere il POS	86	35,8
Non so, il tassista dichiara di accettare solo contanti/non è possibile pagare con il bancomat	24	10,0
Altro (specificare):	7	2,9
- Il dispositivo non è visibile (3)		
- Il tassista dichiara che il POS è scarico (2)		
- Il tassista dichiara che il POS è nel bagagliaio e che ci vuole molto tempo per accenderlo (1)		
- Il tassista dichiara che è finita la carta (1)		
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

La presenza del POS è quasi sempre una garanzia di funzionamento che riguarda 115 casi su 123 (tabella 2.4). Tuttavia sul totale delle risposte “Sì”, “Non so, il tassista dichiara di accettare solo contanti/non è possibile pagare con il bancomat” e “Altro” alla domanda sulla presenza del dispositivo, l'effettivo funzionamento pesa per il 74,7% dei casi e permane una quota significativa (20,1%) di tassisti che si colloca nella seconda e terza modalità appena indicate, senza che sia stato possibile verificare se lo strumento funzionasse o meno. In 3 situazioni l'autista esplicita il non funzionamento del POS e in altre 10 afferma che è scarico o spento. Nella categoria “Altro” rientrano le voci indicate in tabella 2.4.

**Tabella 2.4 – Funzionamento del dispositivo POS**

Item di risposta	N	%
Sì	115	74,7
Il tassista dichiara che il POS non funziona	3	1,9
Il tassista dichiara che il POS è scarico/spento	10	6,5
Il tassista dichiara di accettare solo contanti/non è possibile pagare con il bancomat	24	15,6
Altro (specificare):	2	1,3
- Il tassista dichiara che è finita la carta (1)		
- Non specificato se il POS funziona (1)		
<b>Totale</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

La valutazione in merito alla disponibilità del conducente ad accettare il pagamento tramite POS viene effettuata su 146 casi, comprendendo anche le situazioni dubbie che si sono potute verificare solo al momento dell'effettivo pagamento. In quasi il 75% del campione la corsa si conclude con il pagamento elettronico. La modalità "Altro" (37 casi) raccoglie le situazioni indicate in tabella 2.5

**Tabella 2.5 – Disponibilità del conducente ad accettare il pagamento tramite POS**

Item di risposta	N	%
Sì, si procede con il pagamento	109	74,7
Altro (specificare):	37	25,3
- Il tassista dice che il POS è spento (3)		
- Il tassista dichiara di accettare solo o preferire i contanti (19)		
- Il tassista dice che il POS non funziona (2)		
- Il tassista dice che è finita la carta (1)		
- Il POS accetta solo carta di credito (1)		
- La transazione dopo più tentativi viene rifiutata (2)		
- La carta della rilevatrice ha superato la soglia dei pagamenti con carta (2)		
- Non specificato (7)		
<b>Totale</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

Nella tabella 2.6 si propone una sintesi delle possibilità di pagamento attraverso il POS, distinguendo le corse con importo inferiore a 10 euro per le quali non sussiste l'obbligo di effettuare la transazione elettronica.

In conclusione, considerate queste eccezioni che ammontano a 14 viaggi, la percentuale valida di corse terminate con il pagamento attraverso l'utilizzo di dispositivi elettronici è pari al 48,2% (109 corse pagate con POS su un universo di 226 tentativi).

**Tabella 2.6 – Riepilogo degli esiti delle corse valide al pagamento con POS**

	N	% calcolata sulle corse valide per pagamento con POS (226)
<b>Corse con importo inferiore a 10€ (di cui 4 pagate con POS)</b>	<b>14</b>	<b>-</b>
Pagamento effettuato con POS	109	48,2
POS non presente	81	35,8
POS scarico/spento	3	1,4
POS funzionante, transazione rifiutata	2	0,9
POS funzionante, solo carta di credito	1	0,4
POS funzionante, la rilevatrice ha superato la soglia dei pagamenti con carta	2	0,9
POS non funzionante	2	0,9
POS accetta solo carta di credito	1	0,4
POS nel bagagliaio	1	0,4
POS senza carta	1	0,4
Accetta solo il contante/non è possibile pagare con il bancomat	17	7,5
POS presente, mancata motivazione del non utilizzo	6	2,8
<b>Corse valide per pagamento con POS</b>	<b>226</b>	<b>100,0</b>
<b>TOTALE CORSE</b>	<b>240</b>	

Fonte: Éupolis Lombardia

Selezionando il sottocampione delle corse effettuate attraverso prenotazione telefonica (97 su 240, pari al 40,4%), si riscontra che 64,9% dei taxi prenotati con tale modalità possiede il POS all'interno della vettura; nel 26,8% dei casi il dispositivo per il pagamento elettronico non è presente e nel 4,1% dei casi non si sa, ma il tassista dichiara di accettare solo contanti e riferisce che non è possibile pagare con il bancomat oppure adduce le motivazioni indicate più sopra. Rispetto alla specifica centrale radio chiamata, quella maggiormente dotata di POS è risultata essere il Radio taxi (79,2%), seguita dall'Audioradio.

**Tabella 2.6 – Presenza del POS per centrale radio**

	Sì		No		Non so/altro		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Audioradio (02.85.85)	17	73,9	5	21,7	1	4,3	23	100,0
Radio taxi (02.69.69)	19	79,2	5	20,8	0	0,0	24	100,0
Taxi Blu (02.40.40)	14	63,6	7	31,8	1	4,5	22	100,0
Numero unico Milano (02.77.77)	11	61,1	7	38,9	0	0,0	18	100,0
Radio taxi Bergamo (035-4519090)	1	20,0	2	40,0	2	40,0	5	100,0
Radio taxi Varese (0332-241800)	1	20,0	0	0,0	4	80,0	5	100,0
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>64,9</b>	<b>26</b>	<b>26,8</b>	<b>8</b>	<b>4,1</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

Delle 63 corse chiamate a mezzo di centrale radio nelle quali il tassista dichiara la presenza del POS, 55 delle 61 nelle quali il dispositivo elettronico è risultato funzionante si concludono

con il pagamento elettronico. Guardando di nuovo alla centrale radio di riferimento emerge che in tutte le corse prenotate con Radio taxi Bergamo e Varese e con strumento funzionante è stata eseguita la transazione elettronica, ma si tratta di valori assoluti molto piccoli (1 e 3 corse). Percentuali molto elevate associate all'esito positivo si riscontrano anche in corrispondenza di Radio taxi e Taxi Blu. Permangono, comunque, alcuni casi di insuccesso presentati in tabella 2.7, distribuiti tra tutte le centrali radio, escluso il Radio taxi Varese.

**Tabella 2.7 –Disponibilità del conducente al pagamento elettronico per centrale radio**

	Sì, si procede con il pagamento		Altro		Totale	
	N	%	N	%	N	%
Audioradio (02.85.85)	12	70,6	5	29,4	17	100,0
Radio taxi (02.69.69)	18	94,7	1	5,3	19	100,0
Taxi Blu (02.40.40)	13	86,7	2	13,3	15	100,0
Numero unico Milano (02.77.77)	8	72,7	3	27,3	11	100,0
Radio taxi Bergamo (035-4519090)	1	33,3	2	66,7	3	100,0
Radio taxi Varese (0332-241800)	3	100,0	0	0,0	3	100,0
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>80,9</b>	<b>13</b>	<b>19,1</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

## 2.2 Altri risultati

In questo paragrafo si intende ricostruire il quadro generale della rilevazione nel suo complesso (basata sui 240 percorsi monitorati) riportando alcune statistiche sintetiche e variabili di approfondimento.

Occorre tener presente che le tratte oggetto di rilevazione possono essere caratterizzate da specificità che incidono sulle distanze percorse e, di conseguenza, sugli importi pagati.

La tabella 2.8 presenta alcune medie relative al tempo di attesa e ai costi.

**Tabella 2.8 – Informazioni generali**

Tempo medio d'attesa corse su prenotazione	Importo iniziale medio	Importo finale medio	Importo finale medio corse con tariffa a tassometro (215 corse)
7'48"	€ 5,40	€ 34,26	€ 28,12

Fonte: Éupolis Lombardia

Di seguito vengono analizzate altre variabili misurate attraverso l'indagine. Tali elementi non rientrano negli indicatori di qualità per l'adeguamento tariffario, ma forniscono un quadro dettagliato in merito al rispetto delle regole previste.

Per semplificare la lettura dei risultati, si presenteranno le principali evidenze per area concettuale.

## 2.2.1 L'applicazione della tariffa

La disciplina del servizio taxi include gli elementi “strutturali” con l'intento di fornire al passeggero-cittadino una lettura consapevole e trasparente della tariffa applicata. A tale proposito all'interno dell'autovettura è prevista la presenza del tariffario e della vetrofania con l'indicazione delle tariffe predeterminate.

Per quanto riguarda il primo elemento (tabella 2.9), il tariffario risulta presente nella maggior parte dei casi (68,3%), ma si rileva una percentuale consistente di corse effettuate nelle quali tale indicazione (prevista da regolamento sullo schienale del sedile anteriore destro) è assente (31,7%).

**Tabella 2.9 – Presenza del tariffario all'interno dell'abitacolo**

	N	%
Sì	164	68,3
No	76	31,7
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Eupolis Lombardia

La vetrofania, con indicate le tratte a tariffa predeterminata e i relativi importi, è presente nel veicolo nel 83,7% dei casi (tabella 2.10). La maggioranza dei casi ha rilevato una posizione regolamentare della vetrofania (62,9%), mentre il 20,8% ha indicato una localizzazione non corretta. Il 16,3% delle corse ha visto il coinvolgimento di taxi senza nessuna indicazione in merito.

**Tabella 2.10 – Presenza della vetrofania all'interno dell'abitacolo**

	N.	%
Sì, è posizionata come da Regolamento (finestrino posteriore destro)	151	62,9
Sì, ma è posizionata altrove (finestrino posteriore sinistro, ...)	50	20,8
No	39	16,3
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Eupolis Lombardia

Prendendo in considerazione le 25 corse che avrebbero dovuto prevedere il pagamento di una tariffa predeterminata (TP), si nota che non in tutti i casi questa è stata applicata correttamente, in quanto in 9 situazioni è stata applicata la tariffa a tassametro e in una situazione sono stati richiesti ulteriori costi aggiuntivi.

**Tabella 2.11 – Tariffe realmente applicate su tratte previste con TP**

	N	%
Predeterminata in modo corretto	15	60,0
Predeterminata con costi aggiuntivi non previsti	1	4,0
A tassametro	9	36,0
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Eupolis Lombardia

Delle 9 corse predeterminate svolte in realtà a tassametro, 4 hanno dato origine a costi aggiuntivi, rilevati anche nel caso dell'unico percorso a tariffa predeterminata. Pertanto, complessivamente in 5 casi è stato applicato il pagamento di costi aggiuntivi. Nello specifico si è trattato del pedaggio autostradale o di incrementi non motivati di 2 o 3 euro sull'importo calcolato dal tassametro. In 19 casi su 215 di applicazione della tariffa a tassametro sono stati registrati anche i seguenti costi aggiuntivi: pedaggio autostradale (9), arrotondamento per eccesso (6), maggiorazione per uso POS (2), numero passeggeri (1), mancia (1).

Il totale delle corse alle quali sono state applicate tariffe non corrette risulta pertanto pari a 29 su 240, pari al 12%.

**Tabella 2.12a – Costi aggiuntivi applicati su tratte previste con TP**

	N	%
Si:	5	20,0
- Pedaggio autostradale (3)		
- Incremento non motivato di 2 o 3€ (2)		
No	20	80,0
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

**Tabella 2.12b – Costi aggiuntivi applicati su tutte le tratte**

	N	%
Si:	24	10,0
- Pedaggio autostradale (12)		
- Incremento non motivato/arrotondamento per eccesso (8)		
- Numero passeggeri (1)		
- Maggiorazione per uso POS (2)		
- Mancia (1)		
No	216	90,0
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Éupolis Lombardia

Nella tabella 2.13 viene indicato il dettaglio delle singole corse effettuate che prevedevano in origine l'applicazione di una tariffa predeterminata. Le informazioni presentate riguardano:

- 1) La tratta prevista a tariffa predeterminata (punto di partenza – punto d'arrivo)
- 2) L'importo fisso previsto dalle Intese
- 3) L'importo pagato nella rilevazione
- 4) La presenza di eventuali costi aggiuntivi
- 5) La presenza della vetrofania nell'abitacolo
- 6) La tariffa realmente applicata

**Tabella 2.13 – Il riscontro delle tratte a tariffa predeterminata**

Specifica della tratta prevista a tariffa predeterminata		Importo tariffa predeterminata (€)	Importo finale pagato (€)	Costi aggiuntivi applicati	Presenza della vetrofania con tariffario	È stata applicata correttamente la tariffa predeterminata?
Partenza	Arrivo					
Aeroporto Linate	Aeroporto Malpensa	105	105	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Milano Centrale	90	105	Sì	Sì	No
Aeroporto Linate	Aeroporto Malpensa	105	110	Sì	Sì	No
Aeroporto Malpensa	Milano Garibaldi	90	115	No	No	No
Aeroporto Malpensa	Aeroporto Linate	105	120	Sì	Sì	No
Aeroporto Malpensa	Aeroporto Linate	105	125	No	No	No
Aeroporto Linate	Fiera Milano (Rho)	55	60	Sì	Sì	No
Aeroporto Linate	Fiera Milano (Rho)	55	63	No	Sì	No
Aeroporto Malpensa	Fiera Milano (Rho)	65	65	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Varese città	65	65	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Fiera Milano (Rho)	65	90	No	No	No
Milano Garibaldi	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Milano Garibaldi	90	90	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Varese città	65	90	Sì	No	No
Aeroporto Malpensa	Milano Centrale	90	90	No	No	Sì
Milano Garibaldi	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì
Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì
Aeroporto Malpensa	Milano Centrale	90	90	No	No	Sì
Fiera Milano (Rho)	Aeroporto Linate	55	55	No	Sì	Sì
Varese città	Aeroporto Malpensa	65	65	No	No	Sì
Varese città	Aeroporto Malpensa	65	65	No	Sì	Sì
Fiera Milano (Rho)	Aeroporto Malpensa	65	70	No	Sì	No
Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì
Milano Garibaldi	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì
Milano Centrale	Aeroporto Malpensa	90	90	No	Sì	Sì

Fonte: Éupolis Lombardia



## 2.2.2 Il servizio erogato

La scheda di rilevazione comprende una sezione nella quale al rilevatore è richiesto di fornire un giudizio su determinati elementi qualitativi oggetto d'osservazione (tabella 2.14).

La valutazione è abbastanza positiva in relazione alla quasi totalità delle dimensioni indagate. In una scala da 1 (giudizio completamente negativo) a 10 (giudizio completamente positivo) il punteggio medio si aggira intorno al 7 in riferimento ai seguenti item:

- ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE / Cortesia del conducente-tassista.
- CARATTERISTICHE DEL TAXI / Pulizia interna e decoro dell'auto.
- CARATTERISTICHE DEL TAXI / Qualità/Comfort dell'auto.
- SICUREZZA / Utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida.
- SICUREZZA / Guida regolare.

L'eccezione in positivo si registra nel rispetto delle richieste del cliente (voto medio pari a 8,9), mentre quella in negativo riguarda la conoscenza della lingua inglese (voto medio pari a 6), sebbene il giudizio risulti sufficiente.

**Tabella 2.14 – La valutazione del servizio erogato**

<b>ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE</b>	<b>Media</b>
Rispetto delle richieste del cliente (es. accensione/spegnimento aria condizionata/riscaldamento, abbassamento volume radio, ...)	8,9
Conoscenza della lingua inglese	6,0
Cortesia del conducente/tassista	8,5
<b>CARATTERISTICHE DEL TAXI</b>	
Pulizia interna e decoro dell'auto	8,0
Qualità/Comfort dell'auto (climatizzazione, comodità autovettura, capienza bagagliaio)	8,2
<b>SICUREZZA</b>	
Sicurezza durante il viaggio (utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida (auricolari per i cell.))	8,3
Guida regolare (non passare con il rosso, fermarsi con il giallo, rispettare la distanza di sicurezza, rispettare i limiti di velocità, rispettare i pedoni, ...)	7,9

Fonte: Eupolis Lombardia

La destinazione richiesta dal passeggero viene rispettata correttamente nella maggior parte delle corse (89,2%), ossia il punto di discesa è quello previsto.

**Tabella 2.15 – Correttezza del punto di discesa richiesta dal passeggero**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Si	214	89,2
No	26	10,8
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Eupolis Lombardia

Nella tabella 2.16 sono riportati i casi previsti di corsa con un bagaglio al seguito (68 casi – 28,3% del totale del campione). Il servizio di assistenza è stato fornito in 63 casi.

**Tabella 2.16 – Assistenza per la sistemazione dei bagagli**

	N	% (sulle corse con bagaglio)
Sì	63	92,7
No	5	7,3
Non previsto	172	-
<b>Totale</b>	<b>240</b>	<b>100,0</b>

*Fonte: Éupolis Lombardia*

## CONCLUSIONI

La terza edizione dell'indagine Mystery Client è terminata, come nelle precedenti esperienze, senza il riscontro di particolari problemi dal punto di vista dell'accesso al campo: i rilevatori non hanno notato nessun sospetto da parte dei conducenti, i quali si sono comportati con naturalezza e disinvoltura, senza la percezione di essere "controllati".

Nell'effettuare un bilancio di sintesi dei risultati emersi dall'indagine, si propone un confronto con le evidenze registrate nel corso delle indagini svolte nel 2013 e nel 2014.

### **Tabella sintetica relativa agli indicatori di qualità per l'adeguamento delle tariffe e ad altri aspetti considerati nell'indagine (anni 2013, 2014 e 2015)**

	2013	2014	2015
Applicazione corretta del percorso	97,92%	95,58%	93,75%
Presenza sulla vettura di dispositivi POS	43,5%	46,7%	51,3%
Pagamento effettuato con Applicazione tariffa corretta	33,3%	42,8%	48,2%
(corse previste a tariffa predefinita)	40,0%	44,0%	60,0%
Conoscenza della lingua inglese	4,0 (punteggio medio)	4,3 (punteggio medio)	6,0 (punteggio medio)

Fonte: Éupolis Lombardia

Se si considerano le corse che hanno superato il valore soglia del 25% stabilito dalla D.G.R. n. 2030 del 01.07.2014, la quota è lievemente superiore rispetto al 2014, in termini sia assoluti (14 tragitti invece che 13) sia relativi (5,8% contro 5,4%).

Alla richiesta di pagamento tramite dispositivo elettronico, si registra nel 2015 rispetto al 2014 una disponibilità decisamente maggiore sia dell'apparecchiatura che della volontà del conducente di renderla fruibile al cliente. Permangono, tuttavia, una quota consistente di taxi non dotati di POS e una predilezione per il pagamento in contanti.

Si conferma la mancata applicazione della tariffa predefinita, senza motivazioni esplicitate dal tassista, sebbene l'incidenza percentuale si sia notevolmente ridotta nel 2015.

Per quanto concerne gli elementi previsti dalla disciplina taxi vigente, si è verificata una non totale presenza della vetrofania indicante gli importi delle corse a tariffa predefinita e il non totale rispetto dell'obbligatorietà della presenza del tariffario a bordo vettura. Nel confronto 2014/2015, entrambi gli elementi non risultano presenti su tutte le vetture esaminate, pur se presenti con un lieve miglioramento.

Il giudizio sulla qualità percepita del servizio offerto è positivo e supera il livello risultante dalle prime due indagini<sup>8</sup>: il taxi è confortevole e pulito, il conducente si dimostra recettivo nei confronti delle esigenze del cliente, dimostra cortesia e adotta una guida sicura nel rispetto del codice della strada.

Aspetto problematico si conferma anche per 2015 la conoscenza della lingua inglese, sebbene abbia raggiunto una valutazione sufficiente che garantisce un discreto livello di comprensione con il passeggero straniero.

<sup>8</sup> Si precisa che i mystery client dell'edizione 2015 non sono gli stessi che erano stati coinvolti nelle prime due rilevazioni, pertanto anche la generosità/severità dei giudizi può risultare diversa.

## BIBLIOGRAFIA

Direzione Generale Infrastrutture e mobilità (2013), *Disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo*, Intesa tra Regione Lombardia Enti locali del bacino aeroportuale, Rappresentanti delle associazioni di categoria taxi, Dgr n. 710/2013 del 20 settembre 2013.

Direzione Generale Infrastrutture e mobilità (2014), *Determinazioni in merito alla disciplina del servizio taxi nel bacino aeroportuale lombardo. Modifiche e integrazioni all'allegato a) della d.g.r. n. 11948/2003*, Dgr n. 2030/2014 del 1 luglio 2014.

Direzione Generale Infrastrutture e mobilità (2014), *Determinazione del contingente unificato delle licenze taxi nel bacino di traffico del sistema aeroportuale lombardo del servizio taxi*, Dgr n. 2616/2014 del 7 novembre 2014.



## **SITOGRAFIA**

Comune di Milano (2013), <http://www.comune.milano.it/> (sezione Regolamenti)

DG Infrastrutture e Mobilità (2013), <http://www.trasporti.regione.lombardia.it/>





## APPENDICE

### - La scheda di rilevazione -

**Giorno del viaggio (specificare)** \_\_\_\_\_

**Codice/Denominazione del viaggio** \_\_\_\_\_

**Partenza (Via e civico)** \_\_\_\_\_

**Arrivo (Via e civico)** \_\_\_\_\_

**Viaggio in inglese**

Si

No

**Tipo di viaggio**

- Predeterminata
- A tassometro

**Numero Targa Taxi (specificare)** \_\_\_\_\_

**Numero civico Taxi (specificare)** \_\_\_\_\_

**Modalità di chiamata:**

- Prenotazione
- Posteggio

**Se “Prenotazione”, indicare la centrale radio:**

- Autoradiotaxi (02.85.85)
- Radio taxi (02.69.69)
- Taxi Blu (02.40.40)
- Numero unico Milano (02.77.77)
- Radio taxi BG (035-4519090)
- Radio taxi VA (0332-241800)

**Per taxi chiamati con prenotazione**

Ora prevista di arrivo del taxi (comunicata dall'operatore) (specificare) \_\_\_\_\_

Ora effettiva di arrivo del taxi (specificare) \_\_\_\_\_

Tempo di attesa dalla prenotazione/chiamata rispetto all'ora effettiva di arrivo del taxi (specificare) \_\_\_\_\_

Importo iniziale (specificare) \_\_\_\_\_

Importo finale pagato (specificare) \_\_\_\_\_

**Per taxi chiamati al posteggio**

Tempo di attesa per accedere al taxi (specificare) \_\_\_\_\_

Ora del viaggio / ora di partenza del taxi (specificare) \_\_\_\_\_

Importo iniziale (specificare) \_\_\_\_\_

Importo finale pagato (specificare) \_\_\_\_\_

**DISPONIBILITÀ E FUNZIONAMENTO DI DISPOSITIVI PER IL PAGAMENTO ELETTRONICO**

**Presenza sulla vettura del dispositivo per il pagamento elettronico**

- Sì
- No, il tassista dichiara di non avere il POS
- Non so, il tassista dichiara che accetta solo contanti/non è possibile pagare con bancomat
- Altro (specificare)

*Tutti tranne "No" alla domanda precedente*

**Funzionamento del dispositivo per il pagamento elettronico**

- Sì
- Il tassista dichiara che il POS non funziona
- Il tassista dichiara che il POS è scarico/spento
- Il tassista dichiara di accettare solo contanti/non è possibile pagare con bancomat
- Altro (specificare)

### **Disponibilità del conducente ad accettare il pagamento elettronico**

- Sì, si procede con il pagamento
- No, il tassista rifiuta perché l'importo della corsa è inferiore a 10€
- Altro (specificare)

■

Campo note

### **CORRETTA APPLICAZIONE DEL PERCORSO**

*Verificare che percorso sia quello più diretto entro un ragionevole margine di tolleranza (verifica effettuata tramite l'utilizzo di navigatore in dotazione dei clienti misteriosi), il percorso di riferimento sarà calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti proposti da alcuni software di maggior utilizzo commerciale (es. viamichelin, google maps, Tuttocittà). Saranno accettati scostamenti in aumento entro il 25%;*

#### **Indicare km percorsi**

Specificare \_\_\_\_\_

#### **Indicare tempo di percorrenza**

Specificare \_\_\_\_\_

Campo note

### **INFORMAZIONI SULLE TARIFFE**

#### **Presenza della vetrofania all'interno dell'abitacolo**

- Sì, è posizionato come da Regolamento (finestrino posteriore destro)
- Sì, ma è posizionato altrove (finestrino posteriore sinistro, ...)
- No

#### **Presenza del tariffario all'interno dell'abitacolo**

- Sì
- No

#### **Quale tariffa è stata applicata**

- Tariffa predeterminata
- Tariffa a tassametro

#### **Sono stati richiesti costi aggiuntivi?**

- Sì
- No

▪ **Motivo del costo aggiuntivo:**

- Bagagli
- Numero passeggeri
- Pedaggio autostradale
- Con fermata
- Altro (specificare)

**ADERENZA DEL SERVIZIO ALLE ATTESE**

**Correttezza del punto di discesa richiesto dal passeggero**

- Sì
- No

**Assistenza per la sistemazione dei bagagli**

- Sì
- No
- Non prevista

**Rispetto delle richieste del cliente (es. accensione/spengimento dell'aria condizionata/riscaldamento, abbassamento volume radio ...)**

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto	Non prevista
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------	-----------------

**Conoscenza lingua inglese**

1 Per niente	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Del tutto	Non prevista
--------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------	-----------------

**Cortesía del conducente/tassista**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

Per niente										Del tutto	prevista
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------	----------

### CARATTERISTICHE DEL TAXI

#### Pulizia interna e decoro dell'auto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

#### Qualità/Comfort dell'auto (climatizzazione, comodità autovettura, capienza bagagliaio)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

### SICUREZZA

#### Sicurezza durante il viaggio

Utilizzo di dispositivi di sicurezza durante la guida (auricolari per i cellulari, ...)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

**Guida regolare** (*non passare con il rosso, fermarsi con il giallo, rispettare la distanza di sicurezza, rispettare i limiti di velocità, rispettare i pedoni...*)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Per niente									Del tutto

#### Commento finale (specificare)

