

TEST DEI TAXI IN EUROPA

I RISULTATI

Il percorso meglio valutato è stato fatto a Barcellona. Il viaggio diurno dall'aeroporto alla stazione ferroviaria principale ha meritato un punteggio quasi pieno.

EuroTest 2011: Test dei taxi in 22 città europee		Conducente	Veicolo	Percorso	Totale	Valutazione complessiva
Peso		40%	20%	40%	100%	
Ⓔ	Barcellona	o	++	+	84,61	+
Ⓓ	Monaco	o	+	++	82,89	+
Ⓓ	Colonia	o	+	++	82,38	+
Ⓘ	Milano	-	+	++	81,34	+
Ⓓ	Berlino	o	o	++	81,30	+
Ⓕ	Parigi	o	+	+	80,96	+
⒫	Lisbona	-	+	++	80,96	+
Ⓐ	Salisburgo	o	o	++	79,22	o
Ⓓ	Oslo	-	+	++	79,17	o
Ⓓ	Rotterdam	-	+	++	78,46	o
Ⓓ	Amburgo	-	+	+	76,99	o
Ⓒ	Ginevra	-	o	+	73,53	o
Ⓑ	Bruxelles	-	+	+	73,12	o
Ⓗ	Zagabria	--	-	++	72,78	o
Ⓒ	Zurigo	-	++	+	72,72	o
Ⓔ	Madrid	--	++	+	69,98	-
Ⓒ	Praga	-	+	o	67,76	-
Ⓐ	Vienna	--	o	+	67,57	-
Ⓓ	Amsterdam	--	+	+	67,49	-
Ⓕ	Lussemburgo	-	+	o	67,38	-
Ⓘ	Roma	--	o	+	65,98	-
Ⓐ	Lubiana	--	-	-	53,08	--

Valutazione: ++ ottimo + buono o sufficiente - insoddisfacente -- scarso

Il peggior viaggio è stato un viaggio di mattina a Roma dalla stazione ferroviaria di Roma Termini alla Nuova Fiera di Roma. In questo caso, il conducente si è fatto "apprezzare" per le difficoltà a trovare il percorso, con conseguenti deviazioni di quasi il 60 per cento, rispetto all'itinerario standard. Ha poi ha richiesto 69 Euro invece dei 62,90 Euro indicati sul tassametro. Questo prezzo è stato molto più alto dei circa 50 euro, previsto per il percorso diretto, secondo il listino prezzi del taxi. Il taxi in questione non aveva l'aria condizionata, presentava un finestrino rotto e dei fazzoletti di carta usati, sparsi in giro, il suo motore era piuttosto rumoroso.

Una panoramica dei risultati delle singole città ci mostra che non c'è un solo punteggio "Ottimo", mentre gli ispettori hanno dato sette voti "Buono" e otto "Sufficiente". Sei città sono stati classificate come "Insoddisfacenti". Il punteggio "Scarso" è andato a Lubiana in Slovenia. Uno dei motivi per tale bocciatura è da ricondurre:

- al comportamento di due conducenti i quali si sono rifiutati di trasportare l'ispettore semplicemente perché la destinazione era raggiungibile a piedi;
- alle costose deviazioni fino al 150 per cento per alcuni dei viaggi effettuati;

Il primo posto nella classifica delle città è andato a Barcellona, seguita da vicino da Monaco di Baviera e Colonia. I tassisti della città catalana non hanno sbagliato quasi niente: tutti i tassimetri erano attivati, la tariffa era corretta e le carte di credito accettate in tutti i taxi, tutti i tassisti sono stati cordiali e disponibili, tutti i veicoli sono stati considerati puliti e tutti i documenti richiesti erano chiaramente visibili. Questo risultato è stato offuscato, però, dalla scarsa capacità a comunicare in inglese e dalla approssimazione nel lasciare gli ispettori alla esatta destinazione richiesta (in due casi).

138 su 220 viaggi sono stati privi di deviazioni. E nel caso di brevi viaggi (interno Città - attrazione turistica nel centro della città) le maggiori deviazioni di percorso sono state effettuate di notte (11 per cento).

LE CARENZE PIU' DIFFUSE

In testa alle carenze più frequentemente rilevate, le modalità non proprio trasparenti di rilascio delle ricevute di pagamento, la mancata esposizione dell'identificativo dell'autista o della società, la non accettazione del pagamento con carta di credito (oltre un terzo dei taxi testati). Anche i veicoli hanno lasciato spesso molto a desiderare in termini di attrezzature e pulizia. Alcuni degli abitacoli erano anche molto disordinati e i bagagliai in molti casi già riempiti con altri oggetti, a scapito dello spazio per i bagagli del passeggero. Tra gli elementi più significativi, anche la difficoltà a comunicare in inglese con la metà dei tassisti incontrati; tanto che la maggior parte di essi non è stata in grado di fornire informazioni su attrazioni turistiche e ristoranti. Persino il raggiungimento della destinazione effettivamente richiesta è stata oggetto di carenze (destinazione sbagliata o passeggero fatto scendere a 500 metri di distanza dalla destinazione richiesta). Per non parlare di tassisti che hanno rifiutato di trasportare il passeggero perché la destinazione era 'a pochi passi di distanza' (uno dei cinque percorsi compiuto in ogni città era appositamente di breve durata, su una distanza tra 1,1-2,1 km, proprio per testare la reazione degli operatori).

EuroTest 2011: Test dei taxi		Valutazione del conducente			
Città	Totale 100%	Conducente	Città	Totale 100%	Conducente
Monaco	78,13	o	Lussemburgo	63,75	-
Barcellona	77,75	o	Lisbona	63,25	-
Parigi	76,75	o	Zurigo	63,25	-
Colonia	74,38	o	Bruxelles	62,75	-
Berlino	73,50	o	Praga	61,63	-
Salisburgo	71,50	o	Vienna	57,13	--
Ginevra	69,25	-	Zagabria	54,75	--
Oslo	68,13	-	Amsterdam	54,75	--
Amburgo	67,13	-	Madrid	52,75	--
Rotterdam	66,25	-	Liubiana	50,00	--
Milano	64,25	-	Roma	49,00	--

Valutazione: ++ ottimo + buono o sufficiente - insoddisfacente -- scarso

CATEGORIA "CONDUCENTE"

Il test ha consentito di evidenziare che la qualità del viaggio in taxi è fortemente dipendente dal comportamento del tassista.

Da questo punto di vista, gli ispettori Euro TEST hanno dovuto riscontrare diverse violazioni e carenze (superamento dei limiti di velocità urbani (!) fino a 42km/h, mancato rispetto del semaforo rosso, guida aggressiva, resistenze ad effettuare corse di breve durata). Altre limitazioni di qualità del servizio hanno riguardato la difficoltà a comunicare in inglese (metà dei tassisti incontrati), la scarsità di informazioni fornite sulle attrazioni turistiche e sui ristoranti, la mancata accettazione di carte di credito (in oltre un terzo dei conducenti), la scarsa trasparenza

sulle tariffe e la mancata esposizione dell'identificativo del tassista, fino al mancato rispetto persino della destinazione (sbagliata o distante anche 500 metri da quella richiesta). Questo spiega perché nella categoria "Conducente" la maggior parte delle città è risultata negativa, ovvero valutata "Insoddisfacente" o "Scarso".



Viaggio con maggiore deviazione (Amburgo)
Verde: percorso più veloce
Rosso: percorso preso dal tassista

DEVIAZIONI RISPETTO AL PERCORSO STANDARD

82 dei 220 viaggi hanno subito deviazioni inspiegabili. E, nel caso di brevi tragitti, la maggior parte delle deviazioni sono state effettuate nei test notturni. La più lunga deviazione è stata pari al 213 per cento rispetto al percorso più diretto in un viaggio ad Amburgo (vedi mappa in allegato).

EuroTest
QUALITY SAFETY MOBILITY

EuroTest 2011: Test dei taxi
Questa è la tariffa che dovrete pagare...

città	prezzo in € per 7 km di corsa	città	prezzo in € per 7 km di corsa
P Lisbona	7,98	SI0 Lubiana	15,88
HR Zagabria	8,59	B Bruxelles	16,10
E Madrid	10,64	D Berlino	16,23
E Barcellona	10,92	D Monaco	17,20
CZ Praga	10,93	D Amburgo	17,45
F Parigi	11,18	L Lussemburgo	17,87
I Roma	11,22	NL Amsterdam	22,24
I Milano	12,18	NL Rotterdam	22,24
A Vienna	12,92	N Oslo	25,56
A Salisburgo	15,09	CH Ginevra	28,77
D Colonia	15,70	CH Zurigo	31,35

Inclusi 5 min. di coda (per esempio dovuta a traffico intenso) ed un solo bagaglio

LE TARIFFE

Il test è stato completato con una analisi comparativa delle tariffe ufficiali applicate nelle 22 città esaminate, in base ai singoli regolamenti in vigore. E' stato così calcolato il prezzo corrispondente ad un viaggio-tipo avente le seguenti caratteristiche:

- tragitto di lunghezza pari a sette chilometri;
- cinque minuti di stop in coda (ad esempio per traffico intenso o semafori, ecc);
- un bagaglio trasportato.

I risultati hanno evidenziato una certa disparità tra le città prese in esame. In generale le città più "costose" sono risultate le città svizzere seguite da quelle del Nord Europa (Oslo, Rotterdam, Amsterdam), mentre le tariffe più basse sono state calcolate per Lisbona e Zagabria, seguite dalle città spagnole e Praga. Le tariffe di Zurigo sono state stimate pari a quattro volte quelle di Lisbona. Le città italiane tra le più "economiche", con tariffe pari a meno della metà di quelle più care. Ovviamente tale risultato va rapportato ai livelli di qualità valutati durante il test. Si scopre così che le enormi differenze tariffarie tra la città più cara (Zurigo) e quella meno cara

(Lisbona) non sono affatto giustificate, visto il migliore risultato di Lisbona, classificata “Buono” rispetto a Zurigo, valutata “sufficiente”.

UN SERVIZIO DA MIGLIORARE

Ad essere sinceri gli ispettori Euro TEST hanno trovato anche diversi tassisti molto professionali, alla guida di veicoli ben equipaggiati, che hanno reso molto confortevole il percorso. D'altra parte, un esame di maggior dettaglio rivela che, anche nei casi più positivi, non tutti i requisiti del test sono stati superati. Resta, pertanto, un ampio spazio di miglioramento per un servizio così importante per la mobilità delle nostre città, che passa per:

- Comportamenti di guida (e non solo) dei conducenti all'altezza di un servizio pubblico moderno;
- Tariffe e identificativo veicolo/conducente trasparenti;
- Accettazione di carte di credito a bordo.

A livello generale, l'esperienza dell'EuroTest dei taxi consente di elencare alcune sintetiche raccomandazioni, che i Club si sentono di rivolgere alle Amministrazioni competenti in materia:

- Armonizzare i regolamenti riguardanti i taxi per applicare gli stessi requisiti giuridici e obblighi per tutti i conducenti di taxi in servizio in Europa;
- Introdurre tariffe trasparenti e uniformi, con informazioni sulle tariffe ben visibili in ogni cabina per consentire ai passeggeri di comprendere il sistema tariffario in uso al momento del viaggio;
- Favorire il pagamento con carta di credito;
- Migliorare le performance di guida dei conducenti di taxi attraverso una specifica formazione. Adottare regolamenti uniformi per l'effettuazione di verifiche da parte di esaminatori indipendenti;
- Includere nei programmi d'esame rivolti ai conducenti, le conoscenze di base sui luoghi di maggiore interesse di una città per abilitare i tassisti a fornire informazioni turistiche di base ai loro passeggeri;
- Rendere visibile l'identificativo del conducente con foto, per consentire ai passeggeri di individuare il loro tassista;
- Rendere disponibili a bordo dei pieghevoli contenenti i principali diritti e doveri dei passeggeri;
- Istituire un sistema locale di gestione dei reclami (anche in collaborazione con le associazioni dei taxi) e garantire la gestione tempestiva e competente di reclami da parte di personale qualificato. Rendere pubblici ai passeggeri i contatti per accedere al servizio reclami (email, n. di telefono, ecc.);
- Introdurre controlli periodici da parte delle organizzazioni dei taxi per garantire che le norme siano rispettate e che i disservizi vengano tempestivamente risolti.

METODOLOGIA - COME ABBIAMO TESTATO I TAXI: 22 CITTA', 5 PERCORSI-TIPO PER DUE VOLTE

L'ispezione dei servizi di taxi nelle 22 città europee è stata effettuata durante il periodo tra il 2 Maggio e 17 giugno 2011.

Muniti di una specifica lista di controllo, di un navigatore satellitare e di una macchina fotografica, gli ispettori hanno viaggiato in incognito chiedendo di essere condotti su cinque percorsi-tipo, comparabili in ogni città: aeroporto - stazione ferroviaria centrale, stazione centrale - Fiera, Fiera - hotel (3-5 chilometri), centro storico - attrazione turistica nel centro della città (breve viaggio fino a 2 chilometri), hotel - ristorante (da 5 a 7 chilometri).

Ogni percorso è stato testato da un ispettore di sesso maschile: una volta durante il giorno (evitando gli orari tra le 7,30 e le 9,00 e tra le 16,30 e le 19,00) e una volta in ore notturne (tra le 22,00 e 5,00).

In totale, sono state percorse 220 corse singole.

La lista di controllo è stata suddivisa nelle seguenti categorie principali: "Conducente" (peso 40% del totale del punteggio), "Veicolo" (20%), e "Percorso" (40%) e conteneva un totale di 60 requisiti da controllare.

Un dispositivo satellitare, è stato utilizzato all'insaputa del conducente, al fine di registrare il percorso intrapreso. Questi dati sono stati poi confrontati con i corrispondenti percorsi di riferimento, messi a disposizione dalle associazioni di taxi, al fine di valutare la rispondenza ai percorsi standard, per verificare cioè se il conducente in realtà ha effettuato il percorso più economico. Il dispositivo è stato utilizzato anche per registrare la velocità e le violazioni alle norme del codice della strada.

Durante il test gli ispettori si presentavano come uomini d'affari e portavano con se un trolley; non conoscevano la città, non andavano di fretta e volevano raggiungere la loro destinazione al prezzo più basso possibile, senza deviazioni. Comunicavano con i tassisti in inglese. Appena il taxi partiva, chiedevano se potevano pagare con carta di credito, pur avendo sempre pagato il viaggio con banconote.

Nel caso di carenze particolarmente gravi, quali una eccessiva tariffa richiesta o il rifiuto a trasportare l'ispettore sono stati applicati i criteri cosiddetti "knock out" che azzerano il punteggio alla corsa in questione nella categoria interessata. Questo è stato il caso nella categoria "Percorso" se il conducente ha effettuato una inspiegabile deviazione di percorso determinando così una tariffa molto più alta, e nella categoria "Conducente" se il prezzo era molto più alto rispetto al listino prezzi in vigore nel taxi o se il conducente ha rifiutato la corsa.

I punteggi attribuiti complessivamente alla prova sono stati quindi raggruppati nelle seguenti categorie di valutazione: "ottimo", "buono", "sufficiente", "insoddisfacente" e "scarso".

ALCUNI ESEMPI PER TUTTI

Viaggiare in taxi in Europa - ad Amsterdam, per esempio. L'ispettore Eurotest ha preso un taxi dalla stazione ferroviaria principale alla Fiera. Senza chiedere il permesso, il conducente ha fatto salire una donna, un secondo passeggero, giustificandosi che "tanto era sulla strada". Alla fine ha dovuto compiere una deviazione che ha aggiunto quasi un terzo alla distanza prevista. Ha anche omesso di attivare il tassametro. Alla fine del percorso di "car pooling", la donna ha pagato 15 Euro e il nostro ispettore 25 Euro (tariffa scontata rispetto a quella inizialmente comunicata, pari a 30 Euro).

Durante il tragitto lo stesso tassista:

- ha cambiato spesso corsia senza utilizzare gli indicatori di direzione;
- effettuato diverse telefonate senza un dispositivo viva-voce;
- non ha prestato alcuna assistenza nel carico e scarico dei bagagli, rimanendo tranquillamente seduto quando l'ispettore è sceso dal taxi;
- ha ignorato la richiesta di abbassare l'aria condizionata;

Lo stesso veicolo guidato presentava diverse ammaccature e ruggine sulla carrozzeria, era sporco dentro e fuori, mentre nel bagagliaio vari oggetti limitavano lo spazio per i bagagli dell'ispettore.

In uno dei percorsi effettuati a Praga è successo un po' di tutto:

- il conducente ha preteso inizialmente 900 corone ceche per il viaggio e in risposta alla protesta dell'ispettore ha poi abbassato il corrispettivo a 600 corone, ancora troppo alto in base al tariffario ufficiale di Praga;
- il veicolo era privo di tassametro;
- il conducente sembrava non conoscere l'itinerario per la destinazione richiesta ed ha perciò chiesto aiuto a un collega chiedendo anche di poter consultare una mappa;
- trovata finalmente la destinazione dopo aver chiamato un altro collega, l'itinerario ha dovuto subire una deviazione di percorso del 46,5 per cento.

LE CITTA' ITALIANE

Percorsi Roma



	da	a
Corsa 1	Leonardo da Vinci- Aeroporto di Fiumicino Terminal 3 00054 Fiumicino	Stazione di Roma Termini 00185 Roma
Corsa 2	Stazione Roma Termini stazionamento: Via Giovanni Giolitti 00185 Roma	Fiera Roma Via Portuense 1645-1647 00148 Roma
Corsa 3	Fiera Roma Via Portuense 1645-1647 stazionamento: Via Alexandre Gustave Eiffel 00148 Roma	Hotel Ibis Roma Magliana Via Arturo Mercanti 63 00148 Roma
Corsa 4	Piazza di Sant'Agostino 00186 Roma	Castel Sant'Angelo Lungotevere Castello 50 00193 Roma
Corsa 5	Hotel Palazzo Cardinal Cesi Via della Conciliazione 51 stazionamento: Piazza Pio XII 00193 Roma	Ristorante Via Monza 17 00182 Roma

Risultati Roma

RISULTATO EuroTest: Insoddisfacente

Percorsi testati:

Aeroporto di Fiumicino – Stazione di Roma Termini (31km)

Stazione di Roma Termini/Via Giovanni Giolitti posteggio taxi – Fiera di Roma (22.4km)








Fiera di Roma/Via Alexandre Gustave Eiffel posteggio taxi –Hotel, Via Arturo Mercanti 63 (6.3km)

Piazza di Sant'Agostino – Castel Sant'Angelo, Lungotevere Castello 50 (1.5km)






Palazzo Cardinal Cesi, Via della Conciliazione 51/Piazza Pio XII posteggio taxi –Ristorante Via Monza 17 (6.8km)

Data del test: 23 Maggio/13 Giugno 2011

Punti di forza

-  Tassametro acceso correttamente per tutti
-  Otto tassisti ordinati gentili ed utili; hanno tutti risposto alle richieste del passeggero
-  Tutti i tassisti hanno aiutato a caricare i bagagli
-  Otto tassisti conoscevano la destinazione
-  Carte di credito accettate in otto taxi
-  Otto veicoli ben mantenuti e puliti fuori, sei ben mantenuti e puliti all'interno
-  Il numero di licenza, l'indirizzo della compagnia e la tariffa esposti chiaramente in tutti i veicoli.

Punti di debolezza

-  Principio di penalizzazione "Knock-out" utilizzato nella categoria "Conducente" per due viaggi: la tariffa non è stata correttamente addebitata secondo il listino prezzi di taxi (69 euro invece di 62,90)
-  Deviazioni fino al 59,8 per cento in tre casi
-  Nessuna possibilità di scegliere uno specifico taxi
-  Nessun adesivo "Allacciate le cinture di sicurezza" visibile nei taxi, né questa richiesta è stata fatta da parte del conducente
-  Due tassisti hanno violato le regole del codice della strada, tra cui il passaggio con semaforo rosso, limiti di velocità ignorati: due tassisti hanno fatto telefonate durante il viaggio senza un dispositivo viva-voce

- ☹ Difficoltà a comunicare in inglese con sei dei conducenti; solo otto tassisti in grado di consigliare attrazioni turistiche o un ristorante
- ☹ Un tassista ha lasciato l'ispettore 150 metri prima di raggiungere la destinazione, un altro 80 metri e sul lato sbagliato della strada, il secondo con le parole "finisce qui"
- ☹ Ricevuta rilasciata in modo non corretto per sette viaggi
- ☹ Identificativo del tassista non chiaramente visibile in tutti i veicoli

Risultati particolarmente negativi

- ☹ Il conducente del test diurno sul percorso dalla stazione Termini alla Fiera di Roma, si è fatto "apprezzare" per una serie di gravi carenze sia comportamentali che legate al veicolo:
 - difficoltà a trovare il percorso, con conseguenti deviazioni di quasi il 60 per cento, rispetto all'itinerario standard;
 - ha richiesto 69 Euro invece dei 62,90 Euro indicati sul tassametro. Questo prezzo è stato molto più alto dei circa 50 euro, previsto per il percorso diretto, secondo il listino prezzi del taxi.
 - il taxi in questione non aveva l'aria condizionata, presentava un finestrino rotto (poteva essere aperto solo manualmente attraverso il telaio della porta) e dei fazzoletti di carta usati e giornali, sparsi nell'abitacolo;
 - il suo motore era piuttosto rumoroso.
 - l'autista ha parlato al telefono senza viva-voce mentre guidava, e ascoltava musica ad alto volume.

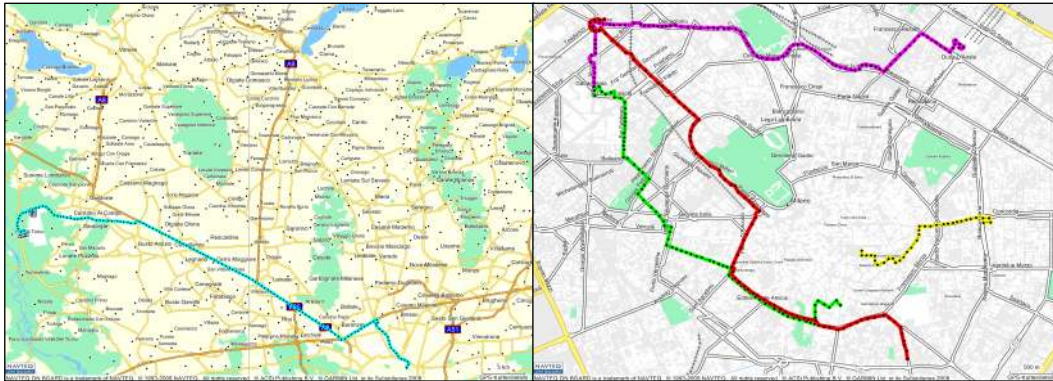
Maggiore deviazione effettuata rispetto al percorso di riferimento

	da	a
Corsa 2	Stazione di Roma Termini stazionamento: Via Giovanni Giolitti 00185 Roma	Fiera Roma Via Portuense 1645-1647 00148 Roma

Percorso di riferimento 22.4 km
 Percorso con il taxi 35.8 km

Corsa effettuata il 23 maggio 2011 alle 14:47
 variazione di percorso pari al 59,8%

Percorsi Milano



	Da	a
Corsa 1	Malpensa Aeroporto Terminal 1 21010 Ferno	Stazione Centrale Milano 20124 Milano
Route 2	Stazione Centrale Milano 20124 Milano	Fiera Milano Città Piazzale Carlo Magno 1 20149 Milano
Route 3	Fiera Milano Città Piazzale Carlo Magno 1 20149 Milano	Hotel Zurigo Corso Italia 11/a 20122 Milano
Route 4	Piazza del Tricolore 2 20129 Milano	Duomo di Milano Piazza del Duomo 20121 Milano
Route 5	Hotel Enterprise Corso Sempione 91 taxi rank: Piazza Firenze 20149 Milano	Don Juanito Corso di Porta Vigentina 33 20122 Milano

Risultati Milano

RISULTATO EuroTest: BUONO

Percorsi :

Aeroporto di Malpensa – Stazione di Milano Centrale (46.7km)

Stazione di Milano Centrale – Fiera Milano Città (5.5km)










Fiera Milano Città – Hotel, Corso Italia 11/ A (4.6km)

Piazza del Tricolore 2 – Duomo (1.8km)




Hotel, Corso Sempione 91/Piazza Firenze posteggio taxi – Ristorante, Corso di Porta Vigentina, 33 (6km)




Data del test: 24 Maggio 2011

Punti di forza

-  Tutti i tassisti hanno viaggiato sul percorso più diretto/economico
-  Tassametro acceso correttamente per tutti
-  Tariffa correttamente praticata per tutti i viaggi in accordo con quella esposta
-  Tutti i tassisti ordinati gentili ed utili; hanno tutti risposto alle richieste del passeggero
-  Tutti i tassisti hanno aiutato a caricare i bagagli
-  Tutti i tassisti conoscevano la destinazione
-  Carte di credito accettate in nove taxi
-  Tutti i veicoli ben mantenuti e puliti all'esterno
-  Il numero di licenza e l'indirizzo della compagnia chiaramente esposto in tutti i veicoli, la tariffa esposta solo in nove

Punti di debolezza

-  Nessuna possibilità di scegliere uno specifico taxi al posteggio
-  Nessun adesivo "per favore allacciare la cintura di sicurezza" visibile in sei taxi e nessuna richiesta di allacciarla da parte dei tassisti
-  Tre tassisti hanno usato il cellulare mentre guidavano senza dispositivo auricolare o viva voce, un tassista ha scritto un messaggio di testo al semaforo rosso ed è stato interrotto dai clacson quando il semaforo è passato in verde

-  Difficoltà a comunicare in inglese con 6 tassisti, nessun tassista è stato in grado di raccomandare un ristorante, sette non sono stati in grado di indicare attrazioni turistiche; uno ha imprecato contro gli altri automobilisti durante il viaggio
-  Ricevuta emessa non correttamente per nove viaggi
-  Identificativo del tassista non visibile nei veicoli