

# IL COLLAUDO CIVICO SCHEDA DI RILEVAZIONE

## SERVIZIO TAXI TORINO

### ELEMENTI DESCRITTIVI

collaudo del servizio taxi Torino

➔ Secondo le dichiarazioni della Cooperativa che gestisce il servizio di taxi (servizio di piazza con conducenti), circolano nel territorio di pertinenza 1.446 vetture.

➔ Taxi Torino copre tutta l'Area Metropolitana e cintura: Beinasco, Caselle Torinese, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Rivoli, San Maurizio Torinese, Settimo Torinese e Venaria.

➔ Al servizio si può accedere in **tre modalità**.

➔ La **prima** recandosi ad un'area di **parcheggio taxi** (ad esempio nei pressi delle principali stazioni ferroviarie), che sono oltre 50 nel territorio.

➔ La **seconda** contattando il **centralino**, ai numeri 011 5730 e 011 5737, attivo 24 ore al giorno in tutti i giorni della settimana.

➔ La **terza modalità** usando la app **Wetaxi** che consente, oltre che di prenotare la corsa in anticipo, anche di conoscere l'importo della tratta e richiedere servizi specifici per la corsa (viaggiatore non vedente, passeggero su sedia a ruote, presenza di animale di piccola o grossa taglia). Le medesime richieste sono possibili anche contattando il centralino.

Taxi Torino precisa che i servizi relativi alle persone con disabilità su sedia a ruote e quelli relativi al trasporto di animali devono essere preventivamente richiesti.

Rispetto al **trasporto delle persone con disabilità**, Taxi Torino informa che sono a disposizione delle persone con disabilità motorie **veicoli attrezzati** per “viaggiare in sicurezza”.



Sono disponibili auto e furgoni dotati di piattaforme di sollevamento e sistemi di ancoraggio nel rispetto delle normative europee.

Il sito ufficiale di Taxi Torino precisa che “la prenotazione è gratuita e va effettuata **preferibilmente almeno 24 ore** prima del trasporto chiamando il centralino ai numeri 011 5730 o 011 5737.”

È possibile salire a bordo dei taxi con **animali da compagnia** quando di **piccola taglia** e negli appositi trasportini (borse o gabbie). In ogni caso per essere sicuri di far viaggiare al meglio i propri animali è importante contattare il centralino e chiedere un'auto adatta.



Non tutti i taxi sono infatti idonei al trasporto degli animali.

Anche per i **cani da accompagnamento** è dunque preliminare fare richiesta al centralino, essendo peraltro animali di media taglia.

Il **pagamento** delle corse può sempre essere effettuato in contanti, ma buona parte dei veicoli dispone già di soluzioni via smartphone (carte di credito, Satispay, PayPal, Apple Pay, Google Play e WeChat Pay).



Tra le modalità di pagamento disponibili, vi è quella denominata “paga al volo”, che avviene tramite QR Code, se presente all'interno del taxi.

In ogni caso, Taxi Torino suggerisce di specificare la forma di pagamento preferita chiamando il centralino oppure impostando le preferenze nell'app WeTaxi.

Il servizio di trasporto con veicoli attrezzati è oggetto di **accordi fra la Cooperativa e la Città Metropolitana**.



Il decreto del Sindaco della Città Metropolitana di Torino 27 marzo 2019, n. 101-3129, recante avvio sperimentale della tariffa per le **corse con taxi dotati di attrezzature specifiche**, istituisce per sei mesi, dal 1° aprile al 1° ottobre 2019, un sistema tariffario speciale.

Tale sistema prevede una differenziata modalità di tariffazione a seconda di tre diverse situazioni.



**Situazione A:** la persona si reca nell'area di sosta dov'è parcheggiato il veicolo adattato e paga la corsa normalmente a tassametro come qualsiasi altro cliente.



**Situazione B:** la persona **prenota la corsa “almeno il giorno prima”** (così nel testo). Il tassametro parte quando la persona con disabilità è salita, ma la **tariffa minima** è comunque di **25 euro**.



**Situazione C:** la persona **prenota la corsa nel momento** in cui ne ha necessità. In questo caso il tassametro parte tenendo conto dell'area di parcheggio più prossima a dove si trova il tassista e prosegue il conto fino alla fine della corsa, compreso il prelievo dell'interessato.

Vengono fissate in questo caso tre fasce di tariffe minime e massime: origine/destinazione ZTL (minimo 10; massimo 25 euro); origine/destinazione area urbana Città di Torino (minimo 10; massimo 35 euro); origine/destinazione area suburbana dell'Area Metropolitana (minimo 10; massimo 60 euro). Questo sistema di tariffazione viene ancora oggi applicato dal Servizio Taxi Torino.

# ELEMENTI DI CRITICITÀ

L'uso in autonomia (cioè senza facilitatori) del servizio riscontra alcuni **impedimenti specifici** nel caso di limitazioni di alcune funzioni corporee. Trattandosi di un servizio con vari ambiti e passaggi, essi vanno distinti poiché le procedure comportano difficoltà differenti.

## 1

### INFORMAZIONE SUL FUNZIONAMENTO E PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Un sito web dedicato ([www.taxitorino.it](http://www.taxitorino.it)) fornisce indicazioni sul servizio di trasporto taxi della Città di Torino e Area Metropolitana. Nel sito sono disponibili informazioni sulla Cooperativa che gestisce il trasporto, sui servizi offerti e sulle tariffe applicate.

È inoltre presente un'area in cui consultare le domande più frequenti.

Nel sito sono esplicitate le modalità di contatto del servizio: diretta, attraverso centralino, e digitale, attraverso applicazione mobile. Sono disponibili, inoltre, modalità di calcolo del costo indicativo di una corsa in taxi, in base alla tratta desiderata.

Nel sito vengono fornite informazioni specifiche sul trasporto delle persone con disabilità motorie e della vista.

In fase di prenotazione, attraverso la app è possibile specificare, oltre al numero di passeggeri e all'eventuale presenza di bagagli, anche la preferenza per un furgone invece dell'auto o la presenza di sedia a rotelle o di animali (di assistenza). È inoltre possibile fornire eventuali note per il taxista.

Le stesse informazioni possono essere fornite anche attraverso la modalità diretta di accesso al servizio, ossia attraverso il centralino e quindi parlando con un operatore.

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Le informazioni fornite dal sito risultano facilmente comprensibili.

La presenza di elementi grafici e l'uso dei colori aiuta gli utenti ad orientarsi e li agevola nella comprensione dei servizi offerti.

L'uso delle **app** richiede una registrazione, che nel caso di **WeTaxi risulta difficile** e disagiata da realizzarsi in autonomia.

Le informazioni presenti nella app sono divise in sezioni facilmente reperibili e comprensibili, ma non risulta intuitivo individuare il tasto per la prenotazione del taxi, presente in homepage ma senza sufficienti elementi comunicativi di rinforzo utili alla comprensione.

In fase di registrazione, è possibile inserire nel proprio profilo l'informazione circa la presenza di una **limitazione funzionale visiva e/o motoria**, ma non indicare altri tipi di deficit.

Prenotando il taxi telefonicamente, si riscontra a volte l'eccessiva fretta dell'operatore che non concede all'utente con disabilità il tempo necessario per fornire tutte le informazioni utili ad agevolarne il trasporto e a profilarne le necessità.

In genere si rileva, pur in modo disomogeneo, una certa sollecitudine da parte degli autisti, disposti ad ascoltare e a venire incontro alle esigenze del passeggero con disabilità.

# 2

## CONDIZIONI E MODALITÀ DI ACCESSO A SERVIZI SPECIALI

Come da indicazioni fornite dalla Cooperativa che gestisce il Servizio Taxi Torino, per una persona con **disabilità motoria che usi la sedia a ruote** o una persona cieca con cane guida risulta, almeno formalmente, preferibile la prenotazione in anticipo (almeno 24 ore prima, nel caso della sedia a ruote) del servizio taxi.

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Il **numero di furgoni attrezzati** che servono l'intera Area Metropolitana di Torino risulta **estremamente esiguo** (8 veicoli su oltre 1440 circolanti).

Questa deficienza strutturale incide sui costi a carico dell'utenza e sulle effettive possibilità di accesso al servizio.

Di fatto il trasporto è **difficilmente garantito al bisogno**, come nel caso di qualunque cittadino in base alle proprie sopraggiunte esigenze o in presenza di specifiche urgenze, oppure al turista o al viaggiatore che giunga in città senza conoscere le particolari disposizioni.

Rispetto alle situazioni profilate dal decreto del Sindaco della Città Metropolitana di Torino 27 marzo 2019, n. 101-3129 si evidenziano delle prevedibili criticità.

**Situazione A** la persona **si reca nell'area di sosta**: la probabilità che trovi il mezzo adattato in sosta è estremamente limitata e al contempo il sistema informativo non prevede una segnalazione in tempo reale delle disponibilità.

Ne consegue che, oltre al tempo necessario, il cliente con disabilità non ha la possibilità di fruire delle tariffe più eque ed è costretto a ricorrere alla soluzione prevista per la Situazione C, quindi chiamare il centralino e richiedere il servizio con tempi di attesa difficilmente stimabili e improbabili.

**Situazione B** la persona **prenota la corsa "almeno il giorno prima"**: a parte la compressione delle opportunità di movimento condizionate da un preavviso non sempre prevedibile, la tariffa minima stabilita rischia di essere particolarmente svantaggiosa nei tragitti lunghi e suburbani, non essendo imposta nemmeno una tariffa massima. Si segnala inoltre che, dato il numero limitatissimo di veicoli, le 24 ore di preavviso sovente non risultano sufficienti alla garanzia del servizio e spesso ne siano necessarie 48.

**Situazione C** la persona **prenota la corsa nel momento**: per gli stessi motivi già citati, potrebbero non essere disponibili veicoli adattati o esserlo in tempi lunghi e incerti o, ancora, essere disponibili nella parte opposta della città. Quest'ultimo particolare incide notevolmente sul costo finale della corsa (il tassometro parte dall'area di sosta più prossima al tassista, non al viaggiatore). I limiti della tariffazione massima sono conseguentemente aleatori.

Nel caso di auto non attrezzate ma con bagagliaio grande dove alloggiare la carrozzina pieghevole non si applica la specifica componente fissa (di 25 euro), ma ci si vede addebitare 2,50 euro di **maggiorazione per il trasporto carrozzina** (il supplemento ordinario per un bagaglio di dimensione superiore a 55x40x20 cm è di 0,50 euro).

Questo quadro restituisce la fotografia di una disparità di trattamento in ragione della condizione di disabilità.

Anche sul trasporto di **cani guida per ciechi** si segnalano disagi e situazioni conflittuali. Come detto, il trasporto di cani guida va richiesto al centralino che invia mezzi disponibili alla loro accoglienza. Ciò comporta, ad esempio, che il cieco che giunge in città con il proprio cane e si rivolga ad un'area di parcheggio taxi possa incontrare il rifiuto da parte dell'autista. Dei possibili conflitti si trova traccia nella cronaca.

# IPOTESI DI SOLUZIONI E FACILITATORI

In termini non esaustivi si profilano alcune soluzioni compensative o facilitatori orientati ad un più ampio uso in autonomia del prodotto oggetto di collaudo, la cui fattibilità e sostenibilità devono essere oggetto di successive valutazioni.



Prevedere momenti di audit con utenti anziani o con differenti disabilità, e/o loro associazioni, al fine di adeguare i servizi offerti dal Servizio Taxi Torino alle specifiche esigenze dell'utenza - a partire dalla prenotazione del mezzo fino all'arrivo a destinazione e permetterne così un uso conforme alle necessità quotidiane e ad eventuali emergenze.



Considerare altresì l'eventualità che il taxi sia fruito non solo dall'utenza cittadina, ma anche da persone con disabilità non residenti e/o di nazionalità straniera che arrivino a Torino in aereo o in treno, per turismo, motivi studio o di lavoro ecc., e non conoscano le regole di funzionamento del servizio locale.



Prevedere azioni di formazione sulle diverse disabilità rivolte agli operatori del servizio, sia per gli addetti al centralino, che per gli autisti.



Alla luce dell'ormai da tempo superato periodo (1° aprile - 1° ottobre 2019) di avvio sperimentale della tariffa per le corse con taxi dotati di attrezzature specifiche, introdotto dal Decreto del Sindaco della Città Metropolitana di Torino 27 marzo 2019, n. 101-3129, effettuare in accordo con le organizzazioni di persone con disabilità, e il coinvolgimento diretto degli utenti con disabilità, un'azione di valutazione dell'efficacia ed efficienza delle misure assunte, nell'ottica di una loro adeguata riprogrammazione e del superamento della fase sperimentale.



In costanza di riprogrammazione e di messa a regime di norme e regolamenti sull'accesso al servizio taxi, riconsiderare gli accordi tra la Città Metropolitana di Torino e la Cooperativa che gestisce il servizio taxi, nell'ottica di accrescere il parco dei veicoli attrezzati e di non scaricare i costi degli adattamenti sull'utenza con disabilità con effetti discriminanti.



Prevedere forme di incentivazione, anche usando la leva di licenze aggiuntive che potrebbero essere agevolate, nell'acquisto e nell'adattamento di veicoli e nel ricorso a veicoli polifunzionali.



In costanza di riprogrammazione e di messa a regime di norme e regolamenti sull'accesso al servizio taxi, riconsiderare gli accordi tra la Città Metropolitana di Torino e la Cooperativa che gestisce il servizio taxi, nell'ottica di accrescere il parco dei veicoli attrezzati e di non scaricare i costi degli adattamenti sull'utenza con disabilità con effetti discriminanti.



Prevedere forme di incentivazione, anche usando la leva di licenze aggiuntive che potrebbero essere agevolate, nell'acquisto e nell'adattamento di veicoli e nel ricorso a veicoli polifunzionali.