



Monza, 29 ottobre 2015

Taxi Tech Forum & Exhibition

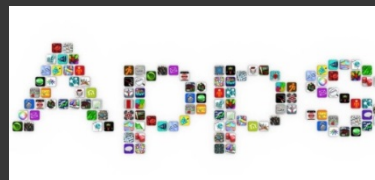
Intervento introduttivo di scenario

di Raffaele Grassi

Consigliere comunale di Milano, Presidente Commissione Consiliare Commercio,
Attività Produttive, Turismo Marketing Territoriale



Servizio Taxi: una grande sfida attraverso le nuove tecnologie





- Il Forum è alla 1^a edizione e mi auguro sia anche la prima di una lunga serie per avere sempre un aggiornamento, un monitoraggio costante del settore trasporti in generale e del mondo dei taxi in particolare soprattutto alla luce dei nuovi assetti globali che imperversano a livello sociale ed economico.
- Il termine imperante è sharing economy ossia il risultato di un cambiamento epocale che ha destrutturato i cardini tradizionali entro cui si muovevano la società e il mercato fino a qualche decennio fa.
- La sharing economy dispone che tutto è condiviso e condivisibile, la società cambia e cambiano i costumi. Sparisce l'era del possesso e si impone quella dell'accesso grazie ai nuovi input informatici.
- Qualcuno azzarda che anche la crisi economica ha contribuito alla riscoperta di modalità alternative con cui disporre di qualcosa senza ricorrere ai sistemi, considerati anche meno fluidi, di un tempo.





- I costi si riducono per un servizio rivolto ad un'utenza più vasta che non sottovaluta l'impatto con l'ambiente e la resa dell'offerta in termini economici.
- La stessa mobilità, intesa come scelta di muoversi in un contesto metropolitano, è cambiata perché è cambiata l'utenza rispetto al passato.
- Si tratta di una generazione sulla cui formazione è stato determinante l'avvento dell'era digitale.
- Dal computer all'ultimo modello di smartphone il mondo è stato completamente stravolto dalla facilità e velocità con cui si è potuto semplificare il lavoro, le comunicazioni e buona parte della nostra stessa esistenza grazie all'efficacia di strumenti tecnologici sempre più sofisticati ma comunque accessibili.
- Un click ci permette di accedere a servizi ed opzioni un tempo inimmaginabili in un contesto spazio-temporale simultaneo.





- La domanda è: come si pone, oggi, il mondo dei taxi di fronte alle nuove tecnologie?
- Non è un caso che il titolo di questo evento sia Taxi Tech Forum perché è proprio allo scenario futuro che si vuol guardare con uno sguardo attento e non miope al nuovo concetto di mobility nell'ambito delle nuove frontiere digitali e nell'ambito della sharing economy di cui la mobility è un segmento.
- Il settore del trasporto pubblico non è rimasto immune all'avanzare delle ultime novità tecnologiche.
- Di fatto le auto pubbliche hanno da sempre sollecitato interventi e proposte per non rimanere al di fuori di un contesto che diveniva globale e in continua evoluzione.
- La collaborazione con le amministrazioni locali non è mai venuta meno per sollecitare interventi e proposte per la salvaguardia dell'ambiente, mi riferisco alla campagna per le auto ecologiche e l'adozione di sistemi e dispositivi anti inquinamento e non solo.





- Le imprese dei taxi non sono rimaste a guardare perché negli anni sono stati evidenziati alcuni aspetti e posti in fase di implementazione per una resa sempre più di qualità del servizio offerto, affine alle necessità degli utenti:
 - accessibilità
 - legalità
 - sicurezza
- sono queste le basi da cui il settore delle auto bianche non intende discostarsi in alcun modo.
- Peculiarità che devono coniugarsi con le moderne tecnologie e che si consolidano attraverso il risultato di un rapporto sinergico fra le imprese e le istituzioni, nel pieno rispetto delle regole.





Sebbene le normative sul trasporto si siano evolute ed il servizio di trasporto persone è regolato dalla legge 21/92 “Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea”, e la legge ha subito negli ultimi 10 anni più interventi di modifica, ci troviamo di fronte ad una contrapposizione fra gli Incumbent storici e gli “Interferenti”.

Qualche anno fa, quando si concretizzò la possibilità di prenotare una auto attraverso una semplice applicazione sul proprio smartphone l’attenzione si focalizzò sull’impatto positivo che ebbe nella società e in special modo sulle fasce più giovani.

I media hanno avuto parecchio su cui scrivere esaltandone la novità, puntualizzandone la comodità e contrapponendo in maniera antitetica la società statunitense che aveva lanciato la App Uber ed i taxisti.





- Ma ciò che viene tralasciata sostanzialmente è l'infinità di altre possibilità di questi dispositivi tecnologici applicati anche o soprattutto ad un servizio già collaudato come quello dei taxi.
- Intendo dire che l'applicazione non deve ridursi a mero strumento di assegnazione delle corse ed essere celebrata per questa esclusività ma impiegarne tutte le potenzialità a disposizione adattandole ad un servizio regolamentato ma in continua evoluzione come quello del trasporto persone.
- Dal monitoraggio del traffico alla trasmissione in tempo reale di dati e informazioni ad ampio raggio, comunicazioni che potrebbero rivelarsi utili agli operatori sulla propria formazione professionale, sugli ultimi sviluppi legislativi, sul trasporto stradale in genere ma anche apps e piattaforme logistiche che connettono il trasporto con i clienti e gli operatori in un unico sistema intermodale senza soluzione di continuità.





Il futuro è la tecnologia al servizio dei veicoli: veicoli connessi, con dispositivi elettronici e scatole nere con un sistema diagnostico a bordo per la sicurezza propria e la protezione del cliente con un sguardo attento all'accessibilità per le persone diversamente abili.

La sicurezza personale e del passeggero è il dato che più è emerso dalle polemiche degli ultimi due anni. Chi è alla guida dell'auto a cui affidi i tuoi spostamenti?

Di fatto, con l'esplosione delle app alcune società offrono un servizio di trasporto affidato a privati conducenti la cui accuratezza dei requisiti di pubblica sicurezza è alquanto dubbia o perlomeno non corrisponde a quella richiesta ai conducenti tradizionali.





Da qui è nata una controversia sui diritti del consumatore e su quanto debba ritenersi al sicuro l'utente durante la sua corsa e non soltanto per la mancanza di elementi certi sulla qualificazione di chi sta alla guida ma per lo stato stesso del veicolo, la portata dell'assicurazione cui, a quanto pare non corrisponde alcuna verifica legislativa.

I contrasti con Uber, per esempio, sono nati proprio da questo perché sotto l'egida della modernizzazione trovava ampio spazio l'aggiramento delle normative locali, regionali e statali.

Un anno fa ho avuto l'onore di essere invitato ad intervenire ad una Conferenza internazionale a New Orleans. Un appuntamento a cadenza annuale organizzato dalla IATR di New York, l'Associazione Internazionale dei Regulatori del Trasporto che puntualmente si riunisce per dibattere e regolamentare sulle tematiche legate al trasporto su scala globale.





- L'evento era suddiviso in più sessioni di cui alcune plenarie interamente dedicate all'impatto delle nuove tecnologie compreso l'avvento prepotente di Uber che anche in America ha trovato ostacoli da superare anche di una certa rilevanza, dando vita a volte ad una sequela di contenziosi legali non sempre di facile collocazione visto che alcuni episodi rasentano il codice penale.
- Di recente ho partecipato ad Atene, alla Conferenza Europea sulla "Formazione dei tassisti di domani" e anche lì è emersa l'esigenza di regolamentare il settore alla luce delle nuovissime applicazioni informatiche.
- Pertanto non vi è chiusura del settore ad una domanda che si fa sempre più esigente, automatizzata che richiede un servizio di qualità di facile accesso e di grande funzionalità.





La Categoria non si esime ad impegnarsi ad utilizzare tecnologie sempre più performanti al fine di tenere alti gli standard di qualità, presidiare il mercato intercettando soprattutto i nuovi bisogni dell'utenza utilizzando nel contempo una comunicazione al passo con i tempi, ma le istituzioni devono assecondare e supportare le imprese taxi. Il settore dei taxi non può di colpo sparire come si augura qualcuno per venire magari sostituito da una collezione di autovetture, anche di lusso, che in sostanza rende le stesse prestazioni ma facendosi beffa di tutti quegli aspetti regolamentari che invece disciplinano le auto bianche.

- **Men che meno si può asserire che Uber svolga attività di sharing.**
- Al contrario, il mondo dei taxi resta di diritto nel nuovo mercato in quanto servizio governato, regolamentato, implementato con l'aiuto di strumenti e mezzi all'avanguardia per una maggiore competitività della flotta e di chi vi esercita.





- Nel 2011 è stato effettuato un sondaggio sui taxi nelle 22 maggiori città europee, è emerso che Milano è al 4° posto per il servizio offerto ma, se i tempi, come dimostrato, cambiano rapidamente, la categoria milanese e metropolitana intende proseguire di pari passo.
- Lo scenario futuro impone quindi una sorta di flessibilità in termini di diffusione più capillare di sistemi di pagamento elettronici, una maggiore competenza degli operatori frutto di una professionalità che sappia far fronte agli inconvenienti del mestiere, una flotta sempre meglio allestita per venire incontro alle persone diversamente abili che si affidano al taxi per comodità, praticità e ultimo ma non meno importante, per sicurezza.
- Su quest'ultimo argomento vorrei soffermarmi per ribadire che non si intende solamente la sicurezza del conducente messa a rischio come riportano spesso i fatti di cronaca ma è altresì la sicurezza del passeggero che ci sta a cuore e che solo un servizio regolamentato può garantire.





- Vale la pena ricordare la diatriba emersa a causa di Uberpop con cui chiunque poteva di colpo improvvisarsi conducente.
- In verità è difficile stabilire se la sharing economy sia il fenomeno di moda del momento su scala globale che evaporerà negli anni a venire o, per contro se ci troviamo di fronte ad un nuovo target di un futuro ormai prossimo in cui circoleranno sempre meno auto inquinanti, con più gente a bordo, più auto ibride ed elettriche per un utilizzo multiplo ma sono sicuro del persistere di un servizio di trasporto non di linea al passo con i tempi, rigorosamente disciplinato, innovativo e concorrenziale e sicuramente non più sulle difensive da chi esercita abusivamente al di fuori di ogni normativa.





CONCLUSIONI

1. Di fronte ad attacchi economici e commerciali così forti la Categoria dovrà impegnarsi sempre di più utilizzando tecnologie sempre più performanti, e tenere alti gli standard di qualità del servizio, presidiare il mercato ed analizzare i nuovi bisogni delle persone cercando di intercettare la domanda.
2. Altresì bisognerà impegnarsi molto di più e meglio sulla comunicazione, utilizzando un linguaggio semplice e moderno per spiegare agli utenti tutto ciò che il sistema taxi complessivamente offre.





Grazie per l'attenzione

