

# DIPARTIMENTO DI IMPRESA E MANAGEMENT CATTEDRA DI ECONOMIA INDUSTRIALE

TITOLO: SHARING ECONOMY E BARRIERE ALL'ENTRATA: IL CASO TAXI - UBER

RELATORE: PROF. VALENTINA MELICIANI
CANDIDATO: DANIELE DE FRANCESCO MATRICOLA: 190531

## Indice

Introduzione	p.3
Capitolo 1- Aspetti teorici delle barriere all'entrata e della sharing eco	nomy p.4
<ol> <li>Definizioni di barriere all'entrata</li> <li>Definizione di Demsetz: restrizioni governative della libertà d'entrata</li> </ol>	-
1.2 Definizione di Stigler: presenza di condizioni di mercato asimmetriche	p. 4
1.3 Definizione di Bain: prezzi di esclusione	p.5
2. Il modello BSM	р. 6
3. Sharing economy e barriere legali	p. 9
4. Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e	e disposizioni
per la promozione dell'economia della condivisione	p. 10
4.1 Analisi degli articoli della Disciplina	p. 11
5. Le moderne tendenze delle politiche industriali: la regolazione	p. 13
5.1 L'attività di regolazione economica	p. 14
5.2 I fallimenti della regolazione: regulation failures	p. 15
Capitolo 2- Il caso Uber-taxi, l'impatto della tecnologia e della sharir	ng economy
sulle barriere legali	p .16
1. Uber: caratteristiche generali	p. 16
2. Come funziona Uber	p. 16
2.1 Il sistema di feedback	p. 18
3. Servizi offerti da Uber	p. 19
4. L'arrivo di Uber in Italia	p. 25
5. La controversia tra tassisti e Uber in Italia	p. 25
5.1 Strategie dei tassisti per contrastare la concorrenza di Uber	p. 26
5.2 Dal dossier "anti-Uber" alla sentenza finale del Tribunale di Roma	p. 27
6. Punti di forza e di debolezza di Uber rispetto al taxi	p. 29
7. La legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pub	oblici non di
linea	p. 33
7.1 Analisi degli articoli della legge 21/92	p. 33
7.2 Il problema delle licenze: la legge le tutela?	p. 37

7.3 Il "pacchetto innovazioni" introdotto dal Decreto Bersani	p. 38
Conclusioni	p. 40
Bibliografia	p. 42
Sitografia	p. 43

#### Introduzione

L'obiettivo del lavoro svolto per la stesura di questa tesi è quello di analizzare come la sharing economy, la cosiddetta "economia della condivisione", stia notevolmente influenzando negli ultimi anni l'economia globale, proponendo modelli di economia condivisa e sostenibile come alternativa alle tradizionali forme del mercato; dal momento che la sharing economy possiede caratteristiche del tutto nuove e moderne, non mancano delle criticità connesse al difficile adeguamento dei cambiamenti del mercato alle attuali normative vigenti da anni e quindi ormai desuete, costituendo tal volta delle vere e proprie barriere legali apparentemente insormontabili, ed il caso più rappresentativo risulta essere quello di Uber in continuo conflitto con la categoria dei tassisti che tacciano il primo di compiere concorrenza sleale perché non prevede il possesso di una licenza e si trova al di fuori della legge 21/92 sul trasporto pubblico di persone, e quindi a loro avviso operante al di sopra di barriere a cui si appellano per conservare i loro diritti lavorativi. Lo studio è quindi rivolto a comprendere gli effetti dell'ingresso in economia di questa nuova realtà di mercato, con particolare attenzione a tutte le novità introdotte da Uber nel settore dei trasporti pubblici urbani e di come si siano affrontate fino ad ora le sfide poste da questo nuovo competitor dal punto di vista giuridico in Italia. Lo scritto è suddiviso in due capitoli; nel primo capitolo si tratteranno gli argomenti da un punto di vista economico e teorico, cercando di dare una definizione completa al concetto di barriere all'entrata e analizzando il comportamento delle imprese in un contesto sia statico che dinamico, inoltre si porrà l'attenzione sulle caratteristiche della sharing economy e di come influenzano le barriere legali, osservando "da vicino" la proposta di legge del 14 settembre 2016 chiamata "Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisioni di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione", volta a regolamentare questa pratica per renderla in linea con gli attuali ordinamenti. Nella parte finale del primo capitolo si affronterà a tal proposito la difficile attività di regolazione, a cui è affidato l'arduo compito di assicurare da un lato la non ostilità verso l'introduzione di innovazioni e cambiamenti, dall'altro il rispetto di pratiche leali nel gioco della concorrenza. Il secondo capitolo invece tratterà il caso di studio Uber contro i taxi in Italia, perciò a tal proposito si è ritenuto opportuno evidenziare i vantaggi e gli svantaggi del colosso californiano e offrire una panoramica completa sul nostro protagonista descrivendo il suo funzionamento e i suoi numerosi servizi che evidenziano quanto l'azienda sia attenta alle esigenze della domanda (fornendo soluzioni di lusso come UberLux, soluzioni più accessibili come UberX e addirittura diversificandosi ed espandendosi nel settore delle consegne con UberRush); in seguito verrà fornita una rappresentazione di tutta la vicenda con le relative problematiche scaturite, dall'ingresso di Uber in Italia, passando per le infinite lotte con la categoria delle auto bianche fino alla sentenza in aprile 2017 del Tribunale di Roma che ha fornito finalmente il via libera per l'azienda per operare in Italia. Per comprendere meglio le questioni derivanti dal collocamento di tale innovativo servizio di trasporto nell'ordinamento giuridico italiano si è posta particolare attenzione alla legge quadro sul trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea, o più semplicemente legge 21/92, analizzando nel dettaglio gli articoli e

affrontando la delicata questione delle licenze. Infine risulta importante sottolineare che essendo un tema molto attuale e ancora in via di assorbimento da parte della Storia, la letteratura ufficiale per quanto riguarda Uber e la sharing economy risulta ancora relativamente modesta, per cui si è ritenuto opportuno avvalersi di articoli redatti da studiosi e professionisti in materia apparsi su quotidiani e blog online.

#### Capitolo 1- Aspetti teorici delle barriere all'entrata e della sharing economy

#### 1.1) Definizioni di barriere all'entrata

Dare una definizione specifica al concetto di barriere all'entrata rappresenta da sempre un argomento dibattuto in economia industriale. Tali dibattiti hanno generato una gran quantità di definizioni tra cui alcune sono anche in contrasto tra loro, ma nonostante ciò la più accreditata in economia è quella fornita da Bain, il quale unisce il concetto di barriere alla capacità dell'impresa *incumbent* (ovvero già presente nel settore) di alzare il prezzo ad un livello superiore al costo medio dei potenziali entranti. Rimane interessante chiarire le altre prospettive di studio, di seguito verranno riportate le definizioni di tre noti economisti analizzate con le opportune differenze.

#### 1.1.1) Definizione di Demsetz: restrizioni governative della libertà d'entrata

Secondo Demsetz l'economia concorrenziale porterebbe nel lungo periodo all'eliminazione dei profitti monopolistici senza che vengano innalzate barriere all'entrata, decise solo dall'azione governativa. Il concetto di barriere all'entrata si limita esclusivamente alle barriere istituzionali: vincoli regolamentativi che subordinano lo svolgimento di un'attività all'ottenimento di licenze, autorizzazioni e permessi, e vincoli istituzionali costituiti da norme e regole di sistemi fiscali, isituzioni finanziarie ecc. Secondo questa prospettiva, un esempio di barriera all'entrata è un dazio doganale perchè limita ai produttori esteri la possibilità di operare nel mercato interno. Demsetz riporta come esempio anche il settore dei taxi, in quanto prima di poter esercitare la professione occorre ottenere una licenza (provocando un aumento dei costi operativi) soggetta a determinate condizioni di rilascio, per cui l'entrata in questo settore risulta artificialmente ristretta. I vincoli delle barriere istituzionali si indeboliscono man mano che il mercato si apre al libero scambio di beni, servizi e persone, infatti ciò è riscontrabile nell'Unione Europea dove vi è uno spazio economico comune in cui vige la libertà di insediamento e di circolazione.

#### 1.1.2) Definizione di Stigler: presenza di condizioni di mercato asimmetriche

Stigler fornisce una definizione incentrata sulle differenti condizioni di costo e domanda tra le *incumbent* ed i potenziali nuovi entranti: una barriera all'entrata è "un costo di produzione (per qualche o ogni livello di output) che deve essere sostenuto da un'impresa che cerca di entrare in un'industria, e che non deve essere

sostenuto dalle imprese che sono già attive nell'industria". Altri autori hanno seguito la scia di questa definizione ampliandone il concetto, affermando che una barriera all'entrata è "un qualunque elemento che comporta un costo per i nuovi entranti, ma che non impone un costo equivalente all'impresa dominante" oppure "un costo di produzione che deve essere sostenuto dall'impresa che vuole entrare nel mercato, costo che però non grava sulle imprese già nell'industria e che implica una distorsione nell'allocazione delle risorse dal punto di vista sociale". In definitiva, ogni vantaggio delle imprese incombenti sui potenziali nuovi entranti viene utilizzato come barriera all'entrata, generando una fonte di profitto di lungo periodo; tuttavia quando le imprese già attive e i potenziali concorrenti agiscono in stesse condizioni di costo e domanda, non esistono barriere all'entrata. Il punto di vista di Stigler è ben diverso da quello di Demsetz, infatti Stigler considera i costi del trasporto internazionale un esempio di barriera all'entrata, per le condizioni più svantaggiose in cui operano le imprese estere rispetto a quelle nazionali, mentre le licenze rilasciate dalla pubblica amministrazione per i taxi non vengono considerate tali se sia le imprese attive che le potenziali entranti le devono ottenere allo stesso prezzo di mercato.

#### 1.1.3) Definizione di Bain: prezzi di esclusione

La definizione di Bain è la più utilizzata nel campo dell'economia industriale: "Le barriere all'entrata misurano di quanto, nel lungo periodo, le imprese già sul mercato possono aumentare i loro prezzi di vendita al di sopra dei costi medi minimi di produzione e distribuzione (associati alla scala produttiva ottimale) senza indurre l'entrata di imprese potenziali concorrenti"<sup>4</sup>. Si definisce prezzo di esclusione il prezzo massimo che impedisce l'entrata, stabilito dalle imprese incombenti in modo tale da non attirare l'ingresso nel mercato. Secondo Bain, l'effetto potenziale delle barriere all'entrata, ovvero i prezzi mantenuti al di sopra dei costi unitari minimi di lungo periodo, definiscono la loro natura. Il concetto espresso da Bain è più ampio e diverso rispetto alle definizioni sia di Demsetz che di Stigler: rispetto al primo, Bain non considera le licenze per i taxi una barriera all'entrata perché né tassisti e né pubblica amministrazione realizzano sovrapprofitti; rispetto al secondo, Bain tiene conto del ruolo delle economie di scala che possono condurre a prezzi maggiori dei costi unitari minimi, divenendo quindi causa di barriere all'entrata, mentre Stigler affermerebbe che ciò non accade se incumbents e potenziali nuovi entranti potessero operare alle stesse condizioni di costo, ad ogni livello di output. Si rileva che Bain fornisce una definizione ben più complessa degli altri due economisti, volendo considerare il comportamento fra le imprese e l'interdipendenza con la struttura del mercato; dal momento che nella realtà le imprese già affermate in un settore dispongono di una varietà di vantaggi competitivi rispetto ai potenziali concorrenti, la decisione di compiere l'ingresso in quel mercato comporta l'assunzione di un rischio, misurabile dalla possibilità di subire perdite o profitti inferiori

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Citazione di Stigler, 1968, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.156

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Citazione di Baumol, 1982, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.156

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Citazione di Carl Christian von Weizsacker, 1980, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.156

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Citazione di Bain, 1956, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.157

al livello normale, e dall'entità di queste eventuali perdite. Basandosi sulla definizione del prezzo di esclusione, Bain definisce la condizione di entrata come il margine percentuale realizzabile nel lungo periodo al di sopra del costo medio minimo delle imprese già attive, quindi indipendentemente dal prezzo di breve periodo stabilito dagli *incumbents*, la condizione d'entrata rappresenta il *mark-up* massimo sui costi medi minimi di lungo periodo ottenibile in un'industria. In definitiva, la condizione di entrata misura l'altezza delle barriere all'entrata in un determinato mercato.

#### 1.2) Il modello BSM

I tre autori precedentemente citati prendevano in considerazione le barriere all'entrata in un contesto statico: Demsetz affermava che solo i vincoli istituzionali costituissero delle barriere, Stigler si soffermava sulle differenze tra le condizioni di costi e di domanda tra le imprese già presenti in un settore e le potenziali nuove entranti, mentre Bain sosteneva che le barriere fossero rappresentate dal prezzo di esclusione, cioè il prezzo massimo che rendeva poco attraente l'entrata. In questi studi la tendenza sembra essere stata quella di prendere sempre più in considerazione i comportamenti delle imprese capaci di influenzare le decisioni delle altre e la loro interdipendenza con il mercato, e quindi inserire il concetto di barriere all'entrata all'interno di un contesto dinamico che tiene in considerazione le aspettative e le possibili reazioni delle imprese operanti in un mercato caratterizzato da barriere relative, ovvero quelle che si innalzerebbero a causa dell'aumento dell'offerta dovuto all'entrata di nuovi concorrenti; a tal proposito è utile illustrare il postulato di Sylos Labini, secondo il quale le imprese potenziali nuove concorrenti prendono la decisione di entrare o meno in un mercato supponendo che le imprese incombenti non varino i livelli di produzione: in questo modo le nuove entranti possono calcolare di quanto il prezzo del bene dell'industria bersaglio diminuisca e a seconda dei risultati considerare l'entrata conveniente o meno, mentre le imprese già operanti possono in questo modo fissare un prezzolimite che scoraggi l'entrata, studiando anche le aspettative dei potenziali nuovi concorrenti. Il modello più importante per osservare i possibili scenari in un contesto sia statico che dinamico è sicuramento il modello Bain-Sylos-Modigliani (BSM), in cui si analizzano i vari comportamenti di entrata in un mercato oligopolistico, assumendo il postulato di Sylos Labini; considerando il modello in una prospettica di statica comparata, sussistono queste ipotesi: il periodo preso in considerazione riguarda solo il momento che precede (t0) e quello che segue (t1) l'entrata, l'offerta al tempo t0 è costituita da un numero limitato di imprese già operanti nell'industria, il prodotto è lo stesso sia per i potenziali nuovi entranti (q<sub>e</sub>) sia per gli incumbent (q<sub>i</sub>), la domanda di mercato è costante nel tempo (ipotesi fondamentale in quanto si prende in considerazione un contesto statico). Dal momento che per il postulato di Sylos Labini le imprese già attive non aumenteranno i livelli di produzione, esse possono calcolare il prezzo limite in due modi: facendo la differenza tra i loro costi di produzione medi e marginali (MC<sub>i</sub>) e quelli dei potenziali concorrenti (MC<sub>e</sub>), (quindi PL= MC<sub>i</sub> + (MC<sub>i</sub> – MC<sub>e</sub>)) o applicando un sovrapprezzo tale da non provocare nuove entrate; da ciò risulta che il prezzo limite è direttamente proporzionale alla capacità produttiva dei

nuovi entranti e inversamente proporzionale all'elasticità della domanda (più essa è inferiore, maggiore sarà il divario tra il prezzo praticato dalle imprese già attive in una situazione di concorrenza potenziale e quello praticato in normali situazioni di concorrenza). In una situazione di concorrenza potenziale le imprese incombenti fissano un prezzo limite corrispondente al costo medio e marginale dei nuovi entranti, per esempio si ha PL=MC<sub>e</sub>= 60 con capacità produttiva Q<sub>i</sub>= 30; secondo il modello BSM, il prezzo limite effettivo (prezzo BSM) può essere mantenuto ad un livello superiore del precedente perchè se si assume che la capacità produttiva sia Q<sub>i</sub>= 29 esso sarebbe pari a P<sub>BSM</sub>= 65, in quanto l'aumento di anche solo un livello della capacità produttiva dei potenziali nuovi entranti farebbe scendere per loro il prezzo ex-post ad un livello pari al loro costo medio-marginale, annullando il valore della decisione di entrata. La tabella seguente (Figura 1) risulterà utile per comprendere la determinazione del prezzo limite:

Qi	Pi	$P_iQ_i$	MRi	MCi	MCe	$MC_{(e)}$
1	200	200	0	40	60	140
2	190	380	180	40	60	130
3	180	540	160	40	60	120
4	170	680	140	40	60	110
5	160	800	120	40	60	100
6	150	900	100	40	60	90
7	140	980	80	40	60	80
8	130	1040	60	40	60	70
9	120	1080	40	40	60	60
10	110	1100	20	40	60	60
11	100	1100	0	40	60	60
12	90	1080	-20	40	60	60
13	80	1040	-40	40	60	60
14	70	980	-60	40	60	60
15	60	900	-80	40	60	60

Figura 1- Esempio di determinazione del prezzo limite, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, Carlo Scognamiglio Pasini, Luiss University press, 2014

La dimensione efficiente di entrata sarà data nel punto in cui  $Q_i = 9$  in quanto i costi medi/marginali ( $MC_{(e)}$ ) smettono di decrescere.

Se si considera ora il modello secondo una prospettiva dinamica, la domanda non sarà più costante nel tempo e tra il periodo t0 e t1 va considerato il tempo di reazione t0, ovvero l'intervallo di tempo tra i due periodi; il tempo di reazione può essere anche considerato come il tempo necessario alle imprese potenziali nuove entranti per allestire una nuova capacità produttiva, necessaria per affrontare l'entrata in un mercato. La formula per calcolare la nuova capacità produttiva efficiente, o scala minima di entrata, è: t00; t01, ricavata dalla formula t01, ricavata dalla formula t02, t03, t04, t06, t06, t07, t08, t09, t0

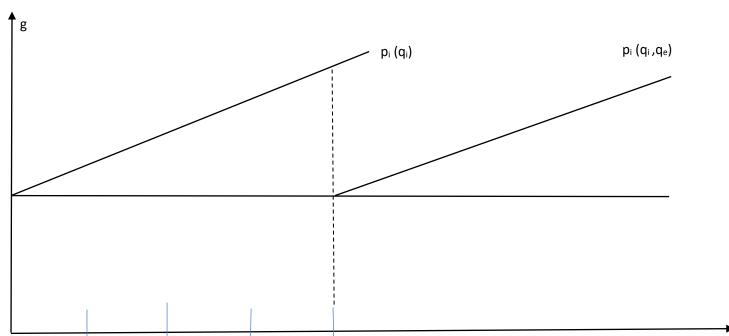


Figura 2- Andamento dei prezzi in seguito all'entrata di un nuovo competitor, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, Carlo Scognamiglio Pasini, Luiss University press, 2014

Per quanto riguarda le imprese già attive sul mercato, esse devono praticare una politica ottimale del prezzo, applicandone inizialmente uno più elevato del prezzo limite per massimizzare i profitti durante il tempo di reazione dei nuovi concorrenti, per poi generarne meno dopo che l'entrata è avvenuta, per cui risulta che la politica ottimale del prezzo si basi sul *trade-off* tra i profitti realizzati con un prezzo più elevato del prezzo limite e il costo da scontare in seguito all'entrata di nuovi concorrenti, stimolata da prezzi elevati. Dal punto di vista pratico, gli *incumbent* possono attuare una serie di comportamenti per proteggere il loro vantaggio competitivo: se decidono di mantenere i prezzi elevati e di non impiegare grandi risorse negli investimenti (anche per massimizzare i guadagni) si presuppone che gli *incumbent* siano favorevoli ad una nuova entrata,

altrimenti, per ritardarla, le imprese potrebbero diminuire i prezzi e contenere i profitti oppure aumentare i livelli di investimenti in produttività e differenziazione; la strategia più deterrente per i nuovi entranti consiste nel mantenere contemporaneamente i prezzi bassi e gli investimenti elevati, in quanto i potenziali concorrenti non sarebbero attirati da prezzi inferiori al prezzo limite e nel gioco della concorrenza verrebbero neutralizzati dagli *incumbent*, divenuti più potenti grazie ai nuovi investimenti, a costo di minori profitti iniziali.

#### 1.3) Sharing economy e barriere legali

L'infinito scontro tra tassisti e Uber ha evidenziato tutte le difficoltà connesse a superare le barriere legali e la difficile conciliazione di esse con la sharing economy. L'economia collaborativa consiste nella condivisione di beni, servizi e competenze fra pari; ciò avviene da sempre, ma grazie allo sviluppo tecnologico e all'avvento dei social media si sono sviluppate piattaforme online che permettono il contatto diretto tra domanda e offerta, privilegiando l'accesso ai beni, il riuso e l'affitto alla proprietà e al possesso. Spesso la sharing economy coincide con la definizione della *peer-to-peer* economy (P2P), cioè, secondo la definizione di Michel Bauwens (ideatore della Foundation peer-topeer<sup>5</sup>), un "modello decentralizzato dove individui interagiscono per comprare o vendere beni e servizi direttamente l'uno con l'altro, senza intermediazione di una terza parte, o senza l'uso di un'azienda"6. Si può guardare alla sharing economy come una sorta di alternativa al capitalismo, in cui i proprietari dell'azienda possiedono sia i mezzi di produzione che il prodotto finito, e una risposta alla crisi globale che quest'ultimo ha generato, in quanto propone una risposta innovativa di economia che nasce dai cittadini ed è orientata alla comunità e all'ambiente. Secondo le ricerche quasi tutti i settori sono interessati dall'economia collaborativa, in particolare il settore dei trasporti (in Italia il 18% di tutte le 206 piattaforme analizzate sono relative ai trasporti). Le caratteristiche principali di essa sono: la presenza di una piattaforma e di una community, la convenienza e la tecnologia. Per quanto riguarda la piattaforma si intende il fatto che i servizi non vengono più erogati dall'alto dalle aziende, ma sono le persone ad incontrarsi attraverso un'app o un social network per la condivisione di beni, che appartengono quindi alle persone e non più alle aziende; la creazione di una community è l'attività principale dell'azienda, in quanto permette di instaurare un legame molto forte e diretto con i consumatori a vantaggio di entrambi, improntato sulla socialità, vantaggi economici, efficienza... La community di Uber, per esempio, è costituita da tutti quegli utenti che grazie ai loro feedback permettono all'azienda di evidenziare i propri punti di forza o debolezza e permettono ad altri potenziali utenti di prendere decisioni più razionali circa l'utilizzo del servizio. La convenienza permette di attivare il servizio, in quanto la sharing economy vuole proporre servizi che possano

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> La Fondazione P2P è un'organizzazione no-profit dedicata al sostegno e alla ricerca delle dinamiche peer-to-peer nella società, orientate alla popolazione.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Michel Bauwens, Network Society and Future Scenarios for a Collaborative Economy

portare non solo vantaggi economici, ma anche esperienziali, garantendo comodità ed efficienza. Infine la tecnologia è l'elemento più importante della sharing economy, in quanto permette l'incontro diretto e immediato tra consumatori, eliminando ogni limite territoriale e ampliando i confini del mercato a livello globale. Nonostante i vantaggi che l'economia della condivisione apporta alla società, esistono tuttavia dei punti di debolezza, in particolare il fatto che le persone possono presentare resistenze a condividere i beni con sconosciuti. Inoltre la piattaforma non ha costi fissi e permette una veloce accumulazione di capitale, la community potrebbe diventare talmente satura da generare concentrazioni anticoncorrenziali ed infine l'utilizzo della tecnologia spaventa la popolazione in quanto le aziende entrano in possesso dei propri dati personali. La difficile conciliazione della sharing economy con le barriere legali passa dal fatto che la prima deve essere dotata di regole con lo scopo di incentivare la crescita dei servizi e tutelare sia chi offre i servizi, sia chi ne usufruisce; se ciò non avviene l'economia della condivisione rischia di proporre modelli che non sono nemmeno previsti dalla legislatura, che ha tempi di adattamento molto più lunghi rispetto al mercato, proprio come avviene per Uber in quanto la legge quadro 21/92 non tratta questo tipo di servizio, rappresentando quindi una "zona grigia" che rende difficile individuare quali regole vanno rispettate in questo determinato contesto dato che nel 1992 le app e i social media (e quindi anche la sharing economy) erano ancora una realtà molto lontana. Questo è alla base di tutta la controversia tra tassisti e Uber<sup>7</sup>, la categoria accusa l'azienda di operare al di sopra della legge mettendo in atto così pratiche di concorrenza sleale e poca trasparenza per quanto riguarda il regime finanziario, mentre Uber si difende sostenendo che vuole semplicemente offrire un servizio alternativo e più efficiente nel settore del trasporto urbano e che non possono essere i tribunali a decidere se il servizio può operare o meno, in quanto si basano su una legge troppo vecchia che impedisce qualsiasi tipo di innovazione.

1.4) Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione

La pratica della sharing economy ed il connesso utilizzo delle tecnologie costituiscono un'importante trasformazione per il mercato globale, tanto che si può parlare di *disruptive innovation* in molti settori, dal trasporto alla ristorazione fino all'affitto di una casa, in quanto chi ha risorse da mettere a disposizione può ora accedere a un pubblico immenso molto velocemente e senza l'intermediazione di terze parti, cosa che prima non era possibile. Dal momento che il mercato è più avanti della legislatura e le leggi vanno rispettate (anche se anacronistiche, costituendo barriere difficili da sormontare) è fondamentale mettere in atto un sistema di regole che indirizzi le piattaforme adeguandole alle istituzioni, ma ciò non è facile perché da un lato si rischia di imporre prescrizioni troppo minuziose che andrebbero a tarpare le ali allo sviluppo della

<sup>7</sup> Si rimanda al Capitolo 2 per una trattazione completa dell'argomento.

sharing economy, dall'altro vi è il pericolo di non garantire la tutela di consumatori e imprese che hanno a che fare con questo tipo di concorrenza del tutto nuovo. La proposta di legge volta a disciplinare l'economia della condivisione si pone l'obiettivo di far fronte a queste problematiche, volendo introdurre un insieme di regole che garantiscano trasparenza, equità fiscale, tutela dei consumatori e libera concorrenza.

### 1.4.1) Analisi degli articoli della Disciplina

La legge si divide in 12 articoli: l'articolo 1 enuncia le sue finalità, affermando che la sharing economy vuole favorire " forme di consumo consapevole; la razionalizzazione delle risorse e l'incremento dell'efficienza e della disponibilità di beni, servizi e infrastrutture, anche nella pubblica amministrazione; il contrasto degli sprechi e la riduzione dei costi; la partecipazione attiva dei cittadini alla costruzione di comunità resilienti in cui si sviluppano relazioni che abbiano come obiettivo l'interesse generale comune o la cura dei beni comuni; nuove opportunità di crescita, occupazione e imprenditorialità basate su un modello di sviluppo economico, ambientale e sociale sostenibile; l'innovazione tecnologica e digitale"8. L'articolo 2 elenca una serie di definizioni che hanno lo scopo di scongiurare le incertezze riguardo cosa sia e in cosa consista la sharing economy, definendola così: "E'l'economia generata dall'allocazione ottimizzata e condivisa delle risorse di spazio, tempo, beni e servizi tramite piattaforme digitali"<sup>9</sup>; inoltre precisa il ruolo degli operatori economici, distinguendo i gestori (proprietari delle piattaforme) dagli utenti, i quali questi ultimi si dividono in utenti operatori (coloro che attraverso la piattaforma erogano un servizio) e utenti fruitori (coloro che utilizzano il servizio erogato). Gli articoli 3 e 4 riguardano rispettivamente i compiti dell' AGCM e il documento di politica aziendale: l'autorità Garante della Concorrenza e del Mercato deve assolvere a diverse funzioni come la vigilanza, la tenuta del Registro elettronico nazionale delle piattaforme digitali, la presentazione alle Camere di una relazione annuale circa l'operato svolto ed infine può prevedere per i gestori l'obbligo di fornire o di richiedere agli utenti operatori la stipula di polizze assicurative con lo scopo di tutelare chi utilizza i servizi e i terzi; l'approvazione da parte dell' Autorità del documento di politica aziendale è la condizione necessaria per l'iscrizione nel Registro, in quanto tale documento "include le condizioni contrattuali tra la piattaforma digitale e gli utenti"10. Inoltre all' AGCM è rimesso il compito di controllare e sanzionare le violazioni di tale legge ai sensi dell'articolo 10: le sanzioni si riferiscono in particolare alla mancata iscrizione nel Registro e al mancato rispetto di quanto stabilito all'articolo 4, inoltre a tutela degli utenti operatori vi è il divieto per i gestori di vincolarli alla propria attività, per cui l'utente operatore non sarà costretto a rifiutare proposte migliori rispetto a quelle assicurate al gestore, altrimenti l'AGCM presupporrà l'abuso di dipendenza economica ai sensi della legge 192/98<sup>11</sup>. Con il riconoscimento

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Art. 1, comma 1, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Art. 2-a, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Art. 4, comma 2, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Legge 18 giugno 1998 n° 192, Disciplina della subfornitura delle attività produttive, art. 9

dell'AGCM quale autorità vigilante è escluso che le pratiche di sharing economy possano essere condannate per concorrenza sleale, in quanto regolate dalla stessa autorità che vigila su tutte le attività economiche, impedendo l'avvantaggiarsi delle piattaforme digitali a discapito delle tradizionali forme di concorrenza. L'art. 5 "interviene sulla fiscalità, al fine di affermare i principi di trasparenza ed equità, con un'impostazione flessibile e diversificata tra chi svolge una microattività non professionale a integrazione del proprio reddito da lavoro e chi invece opera a livello professionale o imprenditoriale tutti gli effetti"<sup>12</sup>. Il fronte della fiscalità creava delle ambiguità che davano adito a diversi dubbi, per esempio l'inquadratura dei proventi, poiché gli utenti sono dei privati senza partita IVA ma che guadagnano in modo continuo somme di denaro più o meno ingenti; la Disciplina interviene affermando che "il reddito percepito dagli utenti operatori mediante la piattaforma digitale è denominato « reddito da attività di economia della condivisione non professionale » ed è indicato in un'apposita sezione della dichiarazione dei redditi" inoltre si prevede che i gestori debbano riferire all'Agenzia delle Entrate tutte le transazioni economiche svolte tramite le piattaforme digitali, fugando così ogni dubbio circa la trasparenza e la legalità delle attività di sharing economy. L'articolo 5 inoltre afferma che nel caso in cui il gestore della piattaforma abbia sede all'estero, dovrà dotarsi di una sede anche in Italia, rispettandone il regime fiscale: questo rischia di allontanare però investimenti e gestori esteri, attratti da condizioni fiscali di altri Paesi più favorevoli rispetto all'Italia (come per esempio l'Irlanda). L'articolo 6 riguarda le misure annuali per la diffusione dell'economia della condivisione, con lo scopo di eliminare ogni tipo di ostacolo che ne impedisca la divulgazione ma che allo stesso tempo tuteli i consumatori e garantisca una concorrenza leale. Prendendo in considerazione Uber, in questo caso è la legge stessa a fornirgli un validissimo strumento per superare la ormai datata legge 21/92, perché l'articolo 6 per "ostacoli" intende ogni elemento di carattere normativo e istituzionale, la cui correzione deve avvenire attraverso decreti legislativi, norme con effetto immediato e soprattutto con "norme integrative o correttive di disposizioni contenute in precedenti leggi per la diffusione dell'economia della condivisione, con esplicita indicazione delle norme da modificare o abrogare"<sup>14</sup>. Per superare l'incertezza di quella porzione di popolazione che non ripone fiducia nelle pratiche dell'economia della condivisione dato l'utilizzo della tecnologia e di social media, la Disciplina interviene con l'articolo 7 a tutela della riservatezza, affermando che gli utenti devono essere sempre in grado di controllare, modificare e soprattutto cancellare con una sola operazione tutti i loro dati personali memorizzati; a maggiore garanzia di ciò, sarà il Garante per la protezione dei dati personali a sanzionare le violazioni dell'articolo. Gli altri articoli riguardano linee guida per la diffusione delle pratiche della sharing economy (articolo 8), la comunicazione all'ISTAT dei dati riguardanti le piattaforme come l'attività svolta, importi, numero di utenti... (articolo 9), norme transitorie che rendono la Disciplina valida per i gestori di piattaforme già operanti (articolo 11), ed infine la distribuzione delle risorse finanziarie volte all'accrescimento delle

<sup>-</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Introduzione, op.cit.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Art. 5, comma 1, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Art. 6, comma 4-e, op. cit.

competenze digitali, finanziamento di politiche di innovazione tecnologica e digitalizzazione delle imprese (articolo 12).

### 1.5) Le moderne tendenze delle politiche industriali: la regolazione

Nel corso degli anni sono state individuate diverse forme di mercato quali monopolio, oligopolio e concorrenza perfetta; in questa prospettiva, le imprese sviluppano una serie di comportamenti che possono essere la collusione con altre imprese nell'oligopolio con lo scopo di generare più profitti, oppure la decisione di affrontare la concorrenza in mercati meno concentrati. Nonostante il fatto che in concorrenza perfetta il profitto generato sia nullo per le imprese, gli studiosi sono concordi nel constatare che questo sia il miglior sistema possibile non solo per i consumatori, ma per la società in generale, poiché rappresenta uno stimolo per la ricerca costante dell'efficienza, dell'innovazione e della capacità di essere più competitivi degli altri; da ciò derivano le nuove tendenze delle politiche industriali, basate appunto sulla tutela della concorrenza nei mercati e soprattutto sull'attività di regolazione necessaria per adeguare le imprese alle condizioni di mercato sempre in evoluzione grazie al progresso tecnologico. Queste politiche hanno lo scopo di prevenire comportamenti delle imprese in grado di assumere posizioni dominanti e di rendere per nulla attraente l'entrata in un determinato settore, mostrando un'inversione di tendenza all'interno delle industrie in quanto le precedenti politiche erano volte alla protezione dei produttori, e quindi di quelle imprese già attive in un mercato che volevano difendersi dall'ingresso di nuovi concorrenti a danno dei consumatori. Una volta resisi conto di ciò, ogni Paese industriale ha provveduto all'istituzione di norme e autorità (in Italia è l'AGCM) per la tutela della concorrenza, ognuno con proprie prerogative ma tutte orientate al ridimensionamento delle posizioni dominanti in monopolio, condotte collusive in oligopolio e della concentrazione. L'azione svolta dalle varie Autorità garanti della concorrenza nei vari Paesi è giustificata dalle inefficienze dell'oligopolio ma soprattutto del monopolio, infatti quest'ultimo presenta un costo sociale dovuto alla fissazione di un output inferiore a quello ottimale della concorrenza perfetta, con conseguente aumento del livello dei prezzi a svantaggio dei consumatori; inoltre anche le creazioni e il mantenimento delle posizioni monopolistiche hanno un costo: se, per esempio, l'impresa in posizione dominante vuole impedire l'entrata in un settore a quelle imprese attirate dagli extraprofitti, farà in modo di innalzare diverse barriere all'entrata che nel lungo periodo possono portare effetti negativi, oppure, nel caso di monopoli legali e naturali, i monopolisti tentano sovente di espandersi in quei settori appena liberalizzati impedendo l'ingresso di nuove imprese e assicurandosi così profitti maggiori. In aggiunta a ciò, in monopolio si registra un minore progresso tecnologico, in quanto il monopolista ha

meno incentivi ad innovare per la presenza di extraprofitti, mentre per le imprese concorrenziali risulta essere un'ottima strategia poiché all'innovazione si associano diminuzioni di costi e maggiori profitti, elementi essenziali per raggiungere il vantaggio competitivo.

#### 1.5.1) L'attività di regolazione economica

Se da un lato le Autorità preposte alla tutela della concorrenza basano la loro azione per intervenire sulle inefficienze del monopolio, dall'altro l'attività di regolazione è volta a far fronte ai fallimenti del mercato e a permettere alle imprese di essere al passo con i tempi, in quanto il mercato assorbe le nuove tecnologie che diventano per le aziende uno strumento imprescindibile, ma che per il loro utilizzo rischiano di scontrarsi con le attuali normative. L'attività di regolazione assurge quindi ad una duplice finalità ed è mossa da motivi sia economici che di carattere più politico e sociale. Per quanto riguarda i primi, essi si riferiscono ai fallimenti del mercato quali presenza di esternalità e asimmetrie informative: le esternalità, riprendendo le parole dell'autore, sono "situazioni in cui gli operatori sul mercato, nel prendere le proprie decisioni di consumo o di produzione, sono indotti a trascurare le ricadute degli effetti negativi o positivi di tali decisioni su soggetti terzi"15, per cui risulta alterato il buon funzionamento del mercato perché i prezzi non riflettono tutte le informazioni necessarie per decidere se operare o meno lo scambio di un bene o il consumo di un servizio, e la regolazione interviene proprio per rendere i consumatori consapevoli dei costi delle decisioni degli operatori di mercato, a vantaggio o svantaggio delle attività che generano tali esternalità; le asimmetrie informative si hanno quando i venditori possiedono più informazioni riguardo il bene o servizio erogato rispetto ai consumatori, ovvero quando l'informazione sui prodotti non rispecchia la realtà oppure è di difficile comprensione per i clienti (per esempio se viene utilizzato un linguaggio troppo tecnico o specifico che non rientra nelle loro competenze), e questo può generare nel lungo periodo la tendenza per gli operatori (specialmente nel settore dei servizi come infrastrutture e trasporti) di offrire livelli qualitativi inferiori a quelli socialmente ottimali ovviamente a svantaggio dei consumatori, quindi l'intervento della regolazione serve in questo caso ad imporre standard qualitativi e la subordinazione della gestione di una determinata attività ad una serie di vincoli, requisiti e controlli. Queste sono le motivazioni principalmente economiche, ma l'attività di regolazione interviene anche nel caso in cui bisogna garantire un servizio a tutti, ovvero quando è necessario rispettare l'universalità del servizio: accade di frequente, soprattutto per i servizi di pubblica utilità come i taxi, che il mercato non riesca a garantire un servizio sempre efficiente per quanto riguarda la qualità, la distribuzione geografica sul territorio e orari in cui è possibile usufruirne, pertanto la regolazione serve a imporre obblighi necessari a standardizzare queste prerogative per rendere il servizio accessibile a tutti (sempre prendendo in considerazione i taxi, essi hanno turni obbligatori di notte e nei giorni festivi, oltre a vincoli di natura territoriale e tariffaria). Un'altra

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Citazione di Ivana Paniccia, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.434

motivazione non di carattere prettamente economico che giustifica l'azione della regolazione è dovuta all'eventuale presenza di rendite o profitti eccessivi dovuti ad eventi casuali o da strategie volontariamente messe in atto dalle imprese, quindi la regolazione interviene per ridistribuire le rendite ai consumatori ed è più forte qualora questi extraprofitti siano di carattere casuale. L'attività di regolazione nel settore dei servizi è divenuta necessaria in seguito all'acquisizione da parte degli aspetti qualitativi di un ruolo sempre più attivo nel permettere alle imprese che li erogano di trovarsi in una situazione di vantaggio rispetto ai concorrenti, senza considerare i benefici a livello sociale; a tal proposito, nel settore dei servizi pubblici, le progressive liberalizzazioni hanno reso impellente stabilire nuove regole per gli utenti che ne usufruiscono, in quanto si tratta della categoria più esposta poichè non dotata delle stesse informazioni in possesso degli agenti economici, e per far fronte a ciò sono state istituite delle autorità<sup>16</sup> che hanno il compito di regolamentare i settori e permettere una più equa distribuzione delle rendite. Le autorità operano fissando dei requisiti di qualità vincolanti per le imprese, che possono essere generali se riferiti al complesso delle prestazioni o specifici se riferiti alla singola prestazione (per esempio il requisito richiesto ad un autista Uber di essere sempre cortese ed educato durante la corsa), inoltre per rendere vincolante il rispetto di questi standard possono introdurre strumenti incentivanti o penalizzanti (sempre prendendo in esempio Uber, se l'autista non rispetta quei requisiti riceverà una valutazione negativa che per l'azienda è sufficiente per indurre l'interdizione dalla sua mansione).

#### 1.5.2) I fallimenti della regolazione: regulation failures

Dover istituire delle autorità con il rispettivo personale e basi operative di analisi e controllo ha sicuramente dei costi elevati per i governi e per il sistema economico in generale (costi di transazione), ma anche le imprese che devono adeguarsi alle nuove regole incorreranno in costi imposti proprio dalle autorità, chiamati costi di adeguamento o di *compliance* (monitoraggio, reclutamento di nuovo personale, addestramento, adozione di nuovi sistemi contabili ecc...). Gli alti costi che comporta tale attività sono ascrivibili tra le ipotesi possibili dei *regulation failures*, tra i quali vanno considerati anche quelli che l'economia dovrebbe affrontare nel caso in cui l'azione risulti inefficace o con effetti perversi (costi di regolazione). Il caso più simbolico di fallimento della regolazione consiste nella cosiddetta "teoria della cattura", che indica la situazione in cui, secondo le parole dell'autore, "il regolatore tende con il tempo a condividere e tutelare gli interessi delle imprese regolate ed esserne catturato" con conseguente stabilimento di prezzi più elevati del livello ottimale di concorrenza per i servizi erogati a danno degli utenti, specialmente se si tratta di *essential facilities*; oltre a ciò, la regolazione può portare alla fissazione di prezzi troppo bassi che impediscono alle imprese di generare profitti sufficienti per migliorare i servizi offerti, e ciò comporterà perdite per le stesse non solo in termini di guadagni ma anche in termini di qualità

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> In Italia sono l' Autorità per l'energia elettrica e il gas e l' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Citazione di Ivana Paniccia, Economia industriale: economia dei mercati imperfetti, p.444

e di reputazione. Anche questa attività comporta dei rischi che possono provocare severi danni alla struttura economica di un Paese, se viene svolta commettendo errori come quello di favorire solo un'*elite* di aziende e favorendo così posizioni di oligopolio (o peggio, monopolio), ma vale la pena affrontarli perché una sana regolazione affiancata da un'efficiente sistema di tutela della concorrenza hanno indubbi benefici sull'economia e sulla popolazione in generale, a partire dal singolo utente.

Capitolo 2- Il caso Uber-Taxi, l'impatto della sharing economy e della tecnologia sulle barriere legali

#### 2.1) Uber: caratteristiche generali

La Uber Technology Inc. è un'azienda fondata nel 2009 a San Francisco da Travis Kalanick e Garrett Camp. Essa fornisce un servizio di trasporto automobilistico che, tramite un'app su proprio dispositivo mobile, mette in diretto contatto passeggero e autista; i vantaggi che questo servizio offre si riferiscono alla possibilità di risparmiare fino alla metà rispetto alle auto a noleggio, dispone di localizzazione satellitare, si può osservare preventivamente il profilo dell'autista che si vuole prenotare, vi è un sistema di valutazione sia verso i conducenti sia verso i clienti, per cui vi è totale libertà riguardo la scelta del proprio autista personale e della propria clientela, si può ottenere una stima del costo della corsa prima di confermare la richiesta di prenotazione, addebitando infine il tutto su carta di credito direttamente dall'applicazione. Gli autisti Uber sottostanno ad una serie di direttive e prerogative richieste dall'azienda, come il possesso di una vettura con meno di 5 anni e di autorizzazione per il noleggio con conducente, conoscenza della città e soprattutto selezione attraverso requisiti di cortesia ed educazione, inoltre gli autisti hanno l'obbligo in Italia di partire dalle autorimesse per andare a prendere i clienti.

#### 2.2) Come funziona Uber

Affinché un utente voglia utilizzare i servizi offerti da Uber, il primo passo da compiere è quello di attuare la registrazione dei propri dati sul sito web oppure direttamente dall'app sul proprio *smart phone*. Quindi si procede a questo punto alla creazione del proprio account, in cui occorre autentificare i propri dati personali: nome e cognome in modo tale che l'autista possa accertare l'identità del suo cliente al momento dell'arrivo, il numero di telefono che permette all'autista di contattare i clienti quando sta per giungere a destinazione o per informarli preventivamente di eventuali inconvenienti, i dati della carta di credito per i pagamenti, l'indirizzo e-mail per confermare la registrazione e consultare le ricevute di Uber, ed infine la creazione di una password per difendere la propria privacy; prima di procedere alla creazione definitiva dell'account, è necessario leggere e

accettare i termini e le condizioni di utilizzo, inoltre è possibile usufruire di un codice promozionale se ne si è in possesso (rintracciabili comunque sul sito della compagnia stesso). Una volta completata la creazione dell'account, basterà accedervi dall'applicazione che immediatamente sincronizzerà i contatti del telefono con essa, permettendo ai clienti di impostare come destinazione una qualsiasi persona sulla propria rubrica; se si vuole scegliere un'altra destinazione, occorrerà inserirla nel campo di ricerca "Dove vuoi andare?", successivamente l'app metterà a disposizione per gli utenti il tipo di veicolo che si vuole scegliere: UberPool, UberX e UberSelect se si vuole viaggiare a basso prezzo, UberBlack se si vuole utilizzare il servizio originale in cui sono messe a disposizione le classiche berline nere, UberSuv, UberVan e UberXL se si è in più di 4 persone, UberLux se si vuole scegliere la "prima classe" e UberAssist se si vuole un veicolo adeguato per il trasporto di persone disabili. Dopo aver scelto il veicolo si procede con l'indicazione dei posti necessari, ricordando che le auto possono trasportare fino a 4 persone alla volta, tranne per le opzioni Suv, Van e XL pensate apposta per il trasporto di gruppi più numerosi. In seguito l'app fornirà sotto ad ogni tipo di veicolo le tariffe corrispondenti, e a seconda dell'opzione scelta è in grado di rappresentare al centesimo il prezzo che si andrà a pagare; il costo del servizio è calcolato secondo una formula riassumibile in questo modo: tariffa base + tariffa al minuto + tariffa al kilometro + mancia, quindi per il suo calcolo è importante la combinazione tempo impiegato/distanza percorsa, anche perché le tariffe, sia quella base che quelle ulteriori, possono cambiare da città a città, per questo è possibile la loro libera consultazione sul sito e sull'app prima di procedere alla conferma della corsa. Dopo aver scelto la destinazione, il veicolo, i posti e dopo aver consultato il prezzo che si andrà a pagare, la prenotazione si conclude dopo la scelta del punto di raccolta, ovvero dove l'autista verrà a prendere i suoi clienti: l'app può sfruttare il servizio di localizzazione satellitare per individuare la posizione di questi ultimi, altrimenti sarà l'autista a consigliare un adeguato punto di raccolta. Una volta completati questi passaggi, la prenotazione risulterà effettiva e bisognerà solo attendere l'arrivo dell'autista, con qualche accorgimento: non bisogna spostarsi dal luogo stabilito per l'incontro, perché gli farebbe perdere tempo prezioso, e se si vuole cancellare la propria prenotazione bisognerà attendere 5 minuti dall'invio della richiesta con conseguente addebitamento sul proprio conto dai 5 ai 10 euro. In ogni caso l'app fornisce all'utente il numero di telefono dell'autista, rendendo in questo modo immediata l'interazione con i clienti. Grazie al servizio di geolocalizzazione anche i clienti possono controllare in ogni momento la posizione del loro autista dalla mappa satellitare, e questo risulta essere molto utile perché permette di ridurre l'incertezza riguardo i tradizionali tempi di attesa dei trasporti urbani. L'ultima operazione da fare è quella di procedere con il pagamento, gestito direttamente da Uber poiché è avvenuta inizialmente la registrazione della propria carta di credito; occorre tener presente che il pagamento anticipato non è disponibile per tutti i servizi, si paga principalmente a prenotazione effettuata ma in ogni caso il fatto che l'app fornisca una stima puntuale circa il prezzo da pagare successivamente all'autista rappresenta una garanzia di trasparenza per i consumatori, perché quello

e solo quello sarà il costo del servizio, senza spiacevoli sorprese future. Un'ultima operazione da compiere nell'utilizzo di Uber è dare una valutazione all'autista, tema che sarà affrontato nel prossimo paragrafo.

#### 2.2.1) Il sistema di feedback

Una volta terminata la corsa, l'ultimo passaggio da effettuare è quella di compiere una valutazione da 1 a 5 stelle dell'autista, corredata di una recensione a seconda dell'esperienza vissuta, e a loro volta gli autisti faranno la stessa cosa con i passeggeri; se si vuole cambiare una valutazione assegnata, è possibile applicare la modifica direttamente dalla ricevuta della corsa inviata via e-mail. Poiché questo è un passaggio obbligatorio, sia autisti che utenti avranno una serie di valutazioni che Uber sintetizza attraverso una media calcolata sulle 500 corse più recenti, per cui si ha che un utente con valutazione elevata avrà un punteggio tra le 4 e le 5 stelle, mentre se ha come valutazione 1 significa che si sono verificati seri problemi durante il viaggio, inoltre le valutazioni sono anonime, per cui né autisti e né utenti possono visualizzare la valutazione di ogni singola corsa, e per essere valutato dall'autista l'utente deve aver compiuto almeno cinque corse (potrà visualizzare la sua media di valutazioni direttamente dall'account dell'app). Dal momento che questo sistema risulta essere molto importante per l'azienda per garantire standard di qualità elevati, Uber apporrà un blocco a quegli autisti con valutazioni troppo basse o comunque inferiori ad uno standard che risulta orbitante intorno ad una valutazione di 4,6 stelle (se la media è inferiore a questo valore, Uber riterrà la valutazione automaticamente bassa), perciò è molto importante fornire valutazioni veritiere riguardo l'esperienza vissuta, assegnando direttamente cinque stelle se non si sono verificati particolari problemi. Nel momento di aggiungere la propria recensione sulla corsa, è possibile indicare delle criticità da un elenco di problemi comuni, ma per tutelare gli autisti da recensioni predatorie l'azienda sa che alcuni di essi (come il traffico, malfunzionamenti dell'app...) non dipendono da loro, quindi se selezionati come giustificazione della valutazione bassa non andranno ad incidere sulla valutazione complessiva dell'autista; le cause per le quali un autista può ricevere una valutazione negativa sono riconducibili alla mancata osservanza di requisiti necessari per lavorare con Uber, per cui si rischia di essere radiati se non vengono rispettati i criteri di professionalità (cortesia e buona educazione) di guida sicura, se il veicolo non corrisponde a quello richiesto e se l'autista richiede dei contanti, in quanto i pagamenti sono elettronici e gli autisti non sono autorizzati a richiedere denaro; la stessa cosa vale per i clienti infatti, sempre a tutela degli autisti, essi possono essere banditi dall'utilizzo dell'app temporaneamente o in maniera permanente se risultano avere un comportamento aggressivo, irrispettoso e in generale pericoloso per chi guida. Questo sistema di feedback bilaterale è stato ideato per garantire sempre la corsa migliore possibile sia per il guidatore che per i passeggeri, Uber monitora costantemente le recensioni per creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro, basato sul rispetto reciproco, inoltre è in grado così di auto-migliorarsi costantemente, intervenendo sulle

problematicità da risolvere e contemporaneamente assicurando che solo i migliori autisti e i migliori utenti utilizzino l'app.

#### 2.3) Servizi offerti da Uber

Per far si che Uber rappresenti una vera e propria rivoluzione per il settore del trasporto urbano, i CEO dell'azienda cercano di comprendere tutte le esigenze dei consumatori per proporre servizi in grado di soddisfarle. A tal proposito Uber è presente in molte varianti in tutto il mondo, ognuna riconducibile al modus operandi dell'azienda ma con prerogative che differiscono da servizio a servizio. L'opzione originaria di Uber è UberBlack, in cui agli autisti è richiesto il possesso di un auto nera, ben curata ed elegante, che rientri in questa lista o che comunque ne sia simile (Figura 3): BMW Serie 5 e 7, Mercedes classe S/G/GL/GLC, Volvo XC90 e S80, Audi (dall'A6 in poi), Jaguar, Range Rover, Porsche, Rolls Royce e Cadillac;



Figura 3- Tipica berlina degli autisti Uber, www.uberstimate.com/what-is-uber-black/

le liste messe a disposizione sul sito di Uber sono però solamente esemplificative in quanto omettono molte altre marche di auto. Inoltre agli autisti sono richiesti i requisiti di cortesia, buone maniere e anche regole di vestiario ("dress to impress"), il limite è di 4 passeggeri per corsa ed infine è necessario il possesso di una licenza di guida, di una registrazione commerciale sul sito, dell'assicurazione ed in alcune città anche il permesso di transito in aeroporto. L'autista potrà iniziare a lavorare con Uber Black solo in seguito l'approvazione di Uber, godendo anche di alcuni privilegi come assistenza giornaliera, sconti per il carburante e soprattutto il controllo dei dati personali degli utenti per garantire una maggiore sicurezza. Questa opzione è stata pensata per tutti coloro che desiderano giungere a destinazione "con stile" su un auto di lusso, per un appuntamento di lavoro o con una persona importante. Poiché l'opzione Uber Black si riferisce ad auto di lusso, risulta essere

particolarmente onerosa sia per alcuni conducenti sia per gli utenti; a tal proposito Uber ha pensato alla creazione nel 2013 del servizio UberX, ovvero l'opzione "low cost" di UberBlack: non è richiesto il possesso di una berlina di lusso ma di un'auto in buone condizioni, immatricolata nel 2006 o negli anni successivi, inoltre non è richiesta una licenza per gli Ncc ma solo il possesso della patente da più di tre anni, fedina penale pulita e all'autista non deve essere stata ritirata la patente di recente. In Italia questo servizio prende il nome di UberPop, ma è stato bandito in seguito ad una sentenza del Tribunale di Milano perché accusato di compiere concorrenza sleale verso i tassisti date le restrizioni più flessibili di UberBlack. Le opzioni finora esposte prevedono un massimo di 4 passeggeri per corsa; per far fronte a ciò, Uber ha lanciato nel 2014 due opzioni rispettivamente per UberBlack e UberX: per il primo è stato introdotto UberVan , per il secondo UberXL. Le caratteristiche rimangono invariate, anche per quanto riguarda le tariffe (UberX costa la metà di UberBlack, così come UberXL ha tariffe dimezzate rispetto a UberVan), ma ora gli utenti possono prenotare per il loro viaggio di lavoro o per il loro passaggio ad un evento importante un VAN in grado di trasportare da 6 fino ad un massimo di 8 persone. Nella tabella in Figura 4 è possibile fare un immediato raffronto fra le tariffe, prendendo in considerazione Milano:

	uberPOP	Berlina	VAN	
Esempio veicolo	Golf VW	Mercedes Classe E	Mercedes Viano	
Utilizzo	Uber collaborativo	Il lusso a portata di mano	Il lusso della comodità	
Tariffa Base	2,50€	5€	5€	
Tragitto minimo	5€	10€	10€	
Tragitto medio	9€	17€	17€	
Porta Genova - Centrale	9,50€	24€	24€	
Duomo - Corso Como	7€	16€	16€	

Figura 4- Confronto delle tariffe dei servizi Uber dal più economico al più lussuoso, www.uber.com/it/blog/milan

Oltre all'opzione classica e quella economica (con le varianti del SUV), Uber ha ideato un'altra opzione che si pone a metà tra UberBlack e UberX, ovvero UberSelect (o UberPlus): essa si può definire come l'evoluzione lussuosa di UberX che costa meno di UberBlack, infatti gli autisti è richiesto il possesso di una berlina immatricolata almeno nel 2007, non necessariamente nera; si può considerare come una "terza opzione" nel panorama dei servizi offerti dall'azienda, poiché, essendo una soluzione semi-lussuosa, risulta più accessibile per quegli utenti che desiderano avere un passaggio da una vettura in grado di suscitare invidia. Le opzioni sicuramente più dispendiose invece sono costituite da UberSuv e da UberLux, quest'ultima considerata come se fosse una "prima classe": gli autisti sono quelli che ricevono il rating più alto, le automobili nella lista sono tra le più prestigiose (Porsche Panamera e Cayenne, Audi, Maserati, Bentley e Rolls Royce) e le tariffe sono ovviamente le più elevate; in particolare UberSuv risulta essere la combinazione tra UberBlack e UberXL, ha tariffe elevate ma inferiori a UberLux. Questa opzione è pensata soprattutto per chi vuole fare follie presenziando ad un incontro di lavoro o tra amici, ed è utilizzata in particolar modo dalle celebrità data la top quality offerta, infatti è molto diffusa soprattutto in America in città come New York, Los Angeles, Chicago e Miami. Il lancio di UberLux ha suscitato delle polemiche tra i consumatori in quanto offre il medesimo servizio a costi più che maggiori rispetto a UberBlack: quest'ultimo ha una tariffa base di \$8 e una minima di \$15, mentre il primo ha una tariffa base di \$20 ed una minima di \$30, senza considerare l'aggiunta di una tariffa di \$5 per ogni kilometro e di \$0,60 per ogni minuto. Per un rapido confronto tra i vari livelli di tariffe in America, dove tutti questi servizi sono attivi, è utile osservare la seguente tabella (Figura 5):

	Tariffa base (\$)	Prezzo/km (\$)	Prezzo/minuto (\$)	Costo del servizio (\$)
UberX	0,40	0,97	0,14	1,58
UberXL	2,15	1,68	0,26	1,70
UberSelect	4,02	2,17	0,33	1,70
UberBlack	7,22	3,33	0,44	1,80
UberSuv	14	4	0,99	0
UberLux	15,65	4,35	0,52	1,80

Figura 5- Panoramica del piano tariffario di tutti i servizi Uber, www.uberstimate.com

Per venire incontro alle esigenze dei consumatori che potrebbero trovare queste tariffe troppo onerose e tali da farli convergere verso altre alternative, l'azienda ha pensato alla creazione dell'opzione UberPool, la più economica fra tutte: i passeggeri che devono andare nella stessa direzione hanno la possibilità di condividere la corsa, risparmiando fino al 40% sul costo del servizio (Figura 6).

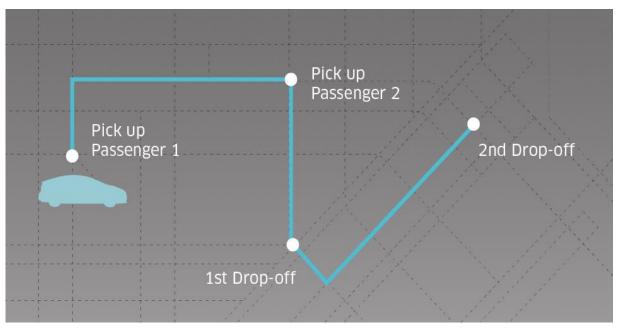


Figura 6- Esempio di come funziona UberPool, www.uberpeople.net

Tale opzione non è conveniente solo per gli utenti che condividono il costo della corsa, ma anche per gli autisti che in tal modo riescono a guadagnare di più e in meno tempo (Figura 7), poiché fondamentalmente compiono due tratte senza sottostare ai parametri della singola tratta e soprattutto rispettando i parametri di qualità ed efficienza del servizio. UberPool è un'estensione di UberX, infatti agli autisti non sono richiesti particolari requisiti, basta già essere idonei per UberX; il fatto di poter trasportare due utenti a partenza (ognuno dei quali può portare un amico fino ad un massimo di 4 passeggeri) permette di ridurre il divario tra il tempo per cui l'autista viene pagato e il tempo in cui esso aspetta per ricevere un'altra corsa, mitigando il costo del servizio e aumentandone allo stesso tempo il valore, non solo perché il costo viene condiviso (e quindi dimezzato), ma anche perché è un modo per i passeggeri di fare nuove amicizie e incontrare nuove persone, inoltre si riduce considerevolmente il numero di mezzi presenti su strada, facendo di UberPool l'opzione di *car pooling* per eccellenza di



Figura 7- Guadagni a confronto: UberPool vs UberX, www.sherpashareblog.com/2015/12/the-math-behind-uberpool/

Per aumentarne l'efficienza, il servizio non funziona come "chi prima sale prima scende", perché il drop off dei passeggeri avviene a seconda della distanza che devono compiere; inoltre è consigliabile per gli autisti, a tal proposito, non perdere tempo, ovvero non permettere ad un cliente di farsi aspettare a lungo al momento dell'arrivo, in quanto potrebbe arrivare in qualsiasi istante una chiamata di un secondo utente o essercene uno già pronto in macchina: l'autista dovrebbe contattare il cliente se non si presenta entro un minuto, ed eliminare la corsa se aspetta più a lungo o se viene cambiato il percorso per assicurare un servizio efficiente ed onesto agli altri passeggeri, altrimenti potrebbe ricevere recensioni molto negative che vanno ad incidere sul numero di stelle (si rischia la sospensione se scendono sotto le 4,6). Come ulteriore garanzia per gli utenti, nel caso in cui nessuno condivida il tragitto durante la corsa, gli autisti applicano uno sconto del 20% sul costo del servizio (divenendo la medesima tariffa di UberX). Negli ultimi anni l'azienda ha deciso di diversificare il suo servizio espandendosi anche nel settore delle consegne a domicilio, ideando così le opzioni UberRush e UberEats, che per il momento operano solo in America. Per quanto riguarda la prima, UberRush si propone come un'opzione di consegna ultra veloce che, sfruttando la collaborazione con piattaforme del calibro di Shopify o Bigcommerce, trasforma gli autisti in veri e propri corrieri: la differenza con altri competitors risiede nel fatto che Uber diventa un servizio di consegna tramite i propri autisti, non un'app in cui posizionare il proprio ordine che verrà poi commissionato ad una società di trasporti. Oltre ad essere ultra veloce (le consegne sono garantite in meno di un'ora), UberRush risulta essere anche particolarmente efficiente e funzionale per gli utenti, infatti essi possono tracciare il percorso del proprio pacco e controllare in ogni momento attraverso la mappa virtuale i suoi spostamenti; parlando del costo del servizio, esso varia a seconda delle città ma non risulta essere particolarmente gravoso: a New York costa \$5.50 per il primo kilometro più \$2.50 per ogni kilometro in più, a San Francisco la tariffa è \$6 per il primo kilometro più \$3 per ogni kilometro aggiuntivo ed infine a Chicago il servizio viene pagato \$5 per il primo kilometro più \$2.75 per ogni ulteriore kilometro. Per quanto riguarda gli autisti, non sono richiesti

requisiti particolarmente stringenti il che rende il servizio particolarmente attivo, infatti basta avere un anno di pratica alla guida, possedere un veicolo in grado di trasportare fino a 50 lbs ( kg 22,7) e ovviamente una copertura assicurativa; d'altronde questa opzione è stata pensata anche per quegli autisti che apprezzano l'utilità del car sharing, ma che non sono propensi ad avere molte interazioni con i passeggeri che inevitabilmente si instaurano sia al momento di salire in auto, sia quando bisogna scendere. Se il servizio di UberRush si riferisce alla consegna di merci in generale, l'opzione UberEats è pensata invece apposta per i ristoranti, con particolare attenzione per quelli più apprezzati a livello locale e quelli piccoli ma specializzati, e permette di ordinare il proprio cibo direttamente dal telefono; il servizio funziona come ogni altro servizio di Uber, con la differenza che è il cibo ad essere trasportato e no le persone. L'opzione è stata lanciata nel 2014 ma risultava troppo limitata, così nel 2015 venne riproposta una versione aggiornata con molti più ristoranti aderenti, autisti disponibili e possibilità di ordinazioni, ad oggi i ristoranti che sfruttano UberEats in America sono circa 25500, e la lista viene aggiornata periodicamente. Questo servizio non è sempre e dovunque attivo ma rispetta una determinata territorialità da città a città ed una fascia oraria che copre brunch, pranzo e cena, con il primo attivo solo nel fine settimana dalle 11 di mattina fino alle due di pomeriggio, mentre gli altri due attivi durante gli altri giorni della settimana, il pranzo dalle 11 di mattina alle due di pomeriggio e la cena dalle 5 di pomeriggio alle 8 e mezza di sera; per quanto riguarda i menù, essi vengono costantemente aggiornati in modo da permettere agli utenti di consultare una scelta più vasta possibile, inoltre prima dell'invio dell'ordine è permesso fare richieste speciali come l'aggiunta di determinati ingredienti o indicare particolari allergie, e se il ristorante non risulta in grado di soddisfarle, a maggiore garanzia per i consumatori, provvederà ad avvertire immediatamente il cliente. Nonostante i suoi innegabili punti di forza, ovvero velocità ed efficienza, UberEats ha suscitato qualche polemica tra i consumatori che riguardano determinate limitazioni sui menù (per esempio non tutti i ristoranti trattano cibo vegetariano o vegano) e soprattutto i prezzi elevati: il costo del servizio oscilla tra gli \$8 e i \$13, con l'aggiunta di una tariffa per la consegna, in genere di \$5; per venire incontro ai clienti, è possibile comunque richiedere più piatti all'interno dello stesso ordine pagando solamente il costo di una consegna. Il fatto che Uber sia molto attenta alle richieste dei consumatori è dimostrato dall'introduzione di due particolari servizi: il primo è UberSki, operante in America in località sciistiche (in particolare Colorado e Utah), funzionante come ogni altro servizio dell'app e che mette a disposizione per gli utenti veicoli in grado di trasportare loro e la loro attrezzatura da sci, facendogli evitare interminabili code per le navette oppure la ricerca di un posto in parcheggi sempre affollati. Il secondo infine è UberAssist, pensata con l'obbiettivo di assicurare un passaggio a tutti coloro che ne hanno bisogno, e cioè anche a quelle persone con difficoltà o portatrici di handicap; così facendo

l'azienda permette di colmare un gap nel settore dei trasporti, offrendo una soluzione economica e assistenze addizionali per le persone anziane o fisicamente disabili, infatti tutti gli autisti che vogliono operare per questo servizio vengono addestrati gratuitamente dall'Associazione Open Door<sup>18</sup> (l'addestramento gratuito risulta essere un risparmio per l'azienda, in grado di ampliare la sua clientela senza costi aggiuntivi), inoltre devono essere sempre in grado di aiutare il passeggero e soprattutto devono possedere veicoli che gli permettono di trasportare sedie a rotelle e simili (l'unico requisito richiesto in quanto basta essere già idonei per UberX). A questo punto il quadro delle opzioni offerte da Uber risulta essere completo, e ora sta all'azienda trovare il giusto equilibrio nei settori in cui opera.

#### 2.4) L'arrivo di Uber in Italia

Dopo la sua nascita a San Francisco, Uber si è diffuso in 25 città sia in America che nel resto del mondo e nel marzo del 2013 fece il suo ingresso in Italia iniziando ad operare prima a Milano, scelta da Uber per le similitudini della città con quelle in cui già operava e per la forte ricettività dovuta alla presenza di sedi di aziende internazionali, e poi a Roma, Torino e Firenze. Già dall'inizio dell'insediamento di Uber in Italia, Giovanni Maggiolo di Unica Filt<sup>19</sup> diceva: "Uber sembra puntare alla parte remunerativa dei nostri clienti, se ci portano via quelli c'è il rischio di dover aumentare le tariffe per chi rimane. Noi tassisti forniamo un servizio pubblico, loro no e quindi possono rifiutare le chiamate. Nonostante questo useranno le corsie destinate ai mezzi pubblici intasandole. I loro conducenti devono partire dalle rimesse, ma temo che vorranno assegnare le corse anche a chi sta già in giro per essere concorrenziali". Insomma, il clima tra tassisti e Uber era infiammato sin dall'inizio, con i primi che tutt'ora vogliono difendere i propri diritti ed il proprio lavoro, mentre il secondo vuole imprimere una svolta nel settore dei trasporti puntando sull'innovazione, sul progresso e sulle nuove caratteristiche dell'economia mondiale.

#### 2.5) La controversia tra tassisti e Uber in Italia

L'accusa che la categoria muove contro il servizio di Uber è principalmente quella di fare concorrenza sleale, in quanto non sufficientemente regolamentato; già dalla sua introduzione i sindacati richiedevano più controlli da parte dei vigili e il riconoscimento di due norme previste dalla legge nazionale<sup>20</sup>, ovvero che il costo del servizio venisse preventivamente concordato (e non stimato) tra conducente e utente, e che gli autisti dovessero partire dalle autorimesse e non aspettare

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> La Open Door Association è un'organizzazione no-profit fondata nel 2000 con sede a Chicago, con l'obiettivo di creare una società in cui le persone con disabilità possono avere le stesse possibilità di consumo delle persone non disabili.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Unica Filt è il sindacato degli autisti di auto pubbliche.

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> La legge quadro per il trasporto di persone attraverso autoservizi pubblici non di linea. Per una trattazione completa sull'argomento si rimanda al paragrafo 2.7

le chiamate per strada come i taxi. Le tensioni sfociarono presto in scioperi stabiliti dai sindacati e proteste di massa spontanee delle auto bianche a Milano, causando notevoli disagi soprattutto per chi dovesse usufruire della stazione o aeroporto, ma lo scopo era quello di sensibilizzare la gente e ottenere incontri proficui con le istituzioni. Mentre il Comitato per l'ordine e la sicurezza condannava le interruzioni di servizio non prestabilite, invitando i tassisti a riprendere il loro lavoro per non incorrere in sanzioni penali che potevano culminare con il ritiro della licenza, i sindacati ottenevano un incontro con il Governo per chiedere un aumento delle sanzioni ai conducenti che violavano la legge quadro n° 21 del 1992, e soprattutto la chiusura dell'applicazione Uber finchè non venissero assegnate regole per contrastare quello che i tassisti considerano concorrenza sleale; le minacce del Comitato non frenarono le proteste, che anzi si acuirono in seguito all'introduzione da parte di Uber del servizio UberPop, il sistema che permette a chiunque abbia fedina penale pulita, auto di proprietà e patente da più di tre anni di registrarsi come autista privato per trasportare clienti. La legge del 1992 non poteva prevedere la nascita degli smartphone, delle app e di tutte le conseguenze che ne derivano, ma rimaneva il problema che veniva eluso tutto il sistema di vincoli che tale legge impone al servizio di trasporto pubblico; in ragione di ciò, e per far terminare 1'ondata di scioperi e disagi, i sindacati ottennero nel 2014 dall'incontro con il ministro dei trasporti una prima vittoria nella loro guerra contro Uber, poiché il servizio UberPop venne considerato non conforme con la normativa vigente e quindi illegale. In realtà le proteste non terminarono e la categoria continuò a indire scioperi, nel frattempo Uber promuoveva sconti o corse gratuite per coloro che erano impossibilitati a prendere un taxi a causa delle interruzioni di servizio; ciò non fece che acuire la protesta, accusando le istituzioni di non far rispettare quanto stabilito, di compiere ancora troppi pochi controlli e di non tutelare i clienti trasportati da servizi ritenuti abusivi, mentre il Governo tentava di calmare gli animi pubblicando gli aggiornamenti del tavolo ministeriale a lavoro per aggiornare l'anacronistica legge sui trasporti pubblici e colmarne i vuoti normativi. Nonostante tutti i disordini scaturiti dalla sua introduzione, Uber decise di estendere il servizio anche in altre città, incontrando anche qui l'opposizione dei tassisti: a Genova le organizzazioni sindacali di categoria erano appoggiate anche dal Comune, che minacciava di agire legalmente contro Uber; anche qua si può notare quanto la sharing economy, e nello specifico la carpooling, rappresenti per i tassisti una minaccia da debellare a tutti i costi, accusando l'azienda americana di voler sfruttare la lentezza di risposta del governo e di avvalersi del concetto di carpooling come scusa per operare al di sopra delle normative vigenti, scavalcando le barriere legislative a cui i tassisti si affidano per difendere i loro interessi di categoria.

#### 2.5.1) Strategie dei tassisti per contrastare la concorrenza di Uber

Dopo un anno di scioperi e disagi i tassisti decisero di adottare una strategia diversa, con azioni riguardanti lo svecchiamento del servizio per stare al passo con i tempi e resistere alla concorrenza "sleale" di Uber: nel 2014 venne stabilito un accordo con WhatsApp per raggiungere una consistente

fetta di mercato costituita da giovani under 24, si decisero ritocchi alle tariffe rendendole più semplici e abbassando i prezzi, con lo scopo di trattenere un'utenza che avrebbe potuto virare su altri servizi come Uber soprattutto a causa della crisi, venne creata dall' URI (Unione Radiotaxi Italia) un'app chiamata "It Taxi" che, come Uber, permetteva di prenotare direttamente il taxi, dotato di regolare licenza e operante nel rispetto del regolamento comunale riguardo il noleggio con conducente; con questa app si voleva dimostrare che anche la categoria dei tassisti non fosse rimasta indietro rispetto alle innovazioni, offrendo un servizio moderno e completo con cui si può scegliere la grandezza del mezzo, vi sono 4 metodi di pagamento, monitoraggio continuo e controlli di qualità tramite i feedback. Un'altra sfida che l'URI lanciò al nemico Uber è la creazione dell'app "Every Ride" che consente di gestire contemporaneamente tutte le possibilità di spostamento in città, racchiudendo quindi nella stessa app car-sharing (come Car2go, Enjoy), bike-sharing e taxi, permettendo all'utente di scegliere la soluzione che meglio soddisfa le sue esigenze: con "Every Ride" la categoria dei tassisti lanciò un massiccio attacco a Uber, in quanto l'app non fu creata solo per contrastare tecnologicamente i rivali, ma mostrava quanto la categoria delle auto bianche volesse adattarsi ai veloci cambiamenti del trasporto urbano, alleandosi con servizi concorrenti come il car sharing per far fronte comune e per superare sfide tecnologiche non più rimandabili.

#### 2.5.2) Dal dossier anti- Uber alla sentenza finale del Tribunale di Roma

La battaglia non si svolgeva solo sul piano tecnologico e delle innovazioni, ma anche sul piano legale: dopo pochi mesi dall'introduzione di Uber a Genova, la cooperativa Radiotaxi presentò al Comune un "dossier anti-Uber" di 115 pagine in cui era raccolto tutto il materiale giuridico che regolamenta il settore del trasporto urbano, volendo sottolineare non tanto la slealtà della concorrenza, quanto il fatto che Uber operasse al di sopra delle norme e delle garanzie che tanto vengono richieste ai tassisti, perché accusato di evadere le tasse e non tutelare i passeggeri in quanto alcune auto erano sprovviste di revisione e assicurazione; il presidente di Radiotaxi affermava che fosse una palese presa in giro per chi lavorava onestamente, e quindi Uber andava considerato a tutti gli effetti un servizio abusivo. Inoltre vennero sequestrati sia il veicolo che la patente ad alcuni autisti Uber perché inizialmente ritenuti illegittimi, ma il Giudice di pace ordinò poi la restituzione perché i casi non rientravano nella normativa vigente del 1992 e quindi non potevano considerarsi esercizio abusivo della professione. Poiché dal punto di vista legislativo sembrava che non si potesse far altro che attendere una norma che stabilisse se Uber fosse legale o meno, altro modo per tentare di contrastare l'avanzata di Uber era intentare uno scontro sulle tariffe e diversificare il servizio: agli sconti che Uber promuoveva durante le giornate di sciopero, la cooperativa rispose con convenzioni per avvocati, studenti e discoteche, inoltre vennero introdotti anche taxi-bus, disco-taxi e taxi- tour per i turisti. Lo scopo era quello di creare un pacchetto di offerte capace di soddisfare ogni tipo di esigenza, con l'obbiettivo di ridurre anche il costo fisso del servizio. Nel 2015 vi furono due

importanti vittorie per i tassisti: a Milano venne confermata la sospensione del servizio UberPop per concorrenza sleale e la Regione Piemonte varò la legge anti-Uber in quanto venne modificata la norma in materia di trasporto a pagamento su chiamata, includendo nel testo regionale gli articoli che regolano il trasporto pubblico non di linea, quindi tutto quello che non rientra in questi schemi, dice la legge, era da ritenersi abusivo. Ciò provocò duri commenti tra i vertici di Uber, la concorrenza era diventata uno scontro senza soluzione tra associazioni di categoria e l'azienda che vuole offrire una mobilità di qualità e affidabile, ma per fare ciò era necessario un adeguamento della norma vigente in materia per renderla al passo con le nuove possibilità offerte dal mercato e dalla tecnologia. L'ira dei tassisti si riaccese durante il periodo del Giubileo, in quanto Uber propose un servizio di ride sharing molto simile a UberPop dedicato proprio a questo periodo; inoltre era in programma la deregolamentazione del settore attraverso la modifica della legge 21/92: nonostante le sentenze, le leggi regionali sfavorevoli e le proteste dei tassisti, Uber continuava imperterrito la sua avanzata, anche perché si stava studiando l'introduzione di un emendamento a favore di Uber nel ddl concorrenza (rendere obbligatoria la registrazione delle piattaforme (tra cui Uber) nonché l'individuazione "di requisiti e obblighi per gli autisti al fine di garantire la sicurezza stradale e l'incolumità dei passeggeri, sia con riferimento all'efficienza delle vetture utilizzate che all'idoneità dei conducenti, anche tramite adeguate coperture assicurative per il trasporto di persone<sup>21</sup> voluto dalla senatrice Linda Lanzillotta, e ciò era visto dalla categoria come un grande ostacolo nonché una mossa scorretta, perché mentre avrebbero dovuto pensare a come rendere più efficiente il servizio durante un periodo delicato come il Giubileo, dovevano ancora scontrarsi con la concorrenza di Uber, tacciato di inserirsi in questo settore sfruttando il momento di grande domanda per deregolamentare il mercato. Tutte le modifiche nel settore sarebbero state incorporate nel decreto Milleproroghe<sup>22</sup> (l'intervento del governo fa chiarezza su una serie di limitazioni poste attraverso diverse leggi, la prima del 1992, alle attività di auto con noleggio del conducente. Tra queste, l'obbligo di operare nello stesso Comune in cui è stata ottenuta l'autorizzazione e quello di rientrare in rimessa al termine della corsa, senza quindi la possibilità di essere chiamati per strada), che avrebbe regolamentato Uber differenziando il servizio di noleggio con conducente da quello dei taxi, e emanato norme contro l'esercizio abusivo di queste professioni; poiché un emendamento del Milleproroghe fece slittare di un anno, dal dicembre 2016 al 31 dicembre 2017, il termine per l'emanazione del decreto ministeriale contro l'abusivismo, ciò fu visto dai tassisti come il via libera ad una serie di azioni sleali nel settore del trasporto pubblico, provocando ancora una volta disagi nelle città a causa di scioperi e manifestazioni. In questo scontro tra chi accusa di concorrenza sleale e chi vuole modernizzare il settore, tra "vecchio" e "nuovo", anche i consumatori esprimono la loro

\_

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Citazione della senatrice Linda Lanzellotta, *I tassisti minacciano di paralizzare Roma: sciopero contro Uber e Governo*, www.repubblica.it, 2016

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Il decreto Milleproroghe è un decreto legge del Consiglio dei ministri con cui vengono prorogate delle disposizioni la cui efficacia scadrebbe alla fine dell'anno.

opinione schierandosi a fianco della multinazionale, affermando che non è Uber a danneggiare i tassisti, ma è la legge 21/92 stessa ad essere troppo anacronistica e controproducente, in quanto impedisce ogni tipo di innovazione e di concorrenza. Un primo segnale di pace venne raggiunto nel febbraio del 2017, quando il ministro dei trasporti incontrò una delegazione dei rappresentanti dei tassisti, trovando un'intesa dopo un lungo vertice: il governo si sarebbe impegnato a regolare entro un mese il settore degli Ncc scavalcando l'emendamento del Milleproroghe, a patto che le proteste e gli scioperi cessassero immediatamente ("Si lavora insieme se non ci sono violenza e minacce" diceva il ministro dei trasporti). Non tutti i tassisti erano soddisfatti delle condizioni ottenute, provocando uno strappo all'interno della categoria divisa ora tra chi voleva sostenere la linea dura con gli scioperi e chi invece era aperto alla diplomazia; Uber tentò allora di instaurare un dialogo con i tassisti e lanciò una proposta, già attuata in altri Paesi: poiché l'Antitrust aveva suggerito al governo di equiparare gli Ncc ai tassisti eliminando attraverso il Milleproroghe i limiti della territorialità e quindi liberalizzando il settore. Uber era disposta ad incontrare i tassisti e a proporre al governo di contribuire ad un fondo per risarcirli del deprezzamento delle licenze. Incontro che venne disertato, mostrando così l'intenzione dei tassisti di non voler scendere a compromessi. Nell'aprile 2017 una sentenza del Tribunale di Roma aveva accolto il ricorso presentato dalle associazioni di categoria per concorrenza sleale, facendo esultare i tassisti in quanto prevedeva il blocco dei servizi offerti da Uber in Italia (UberBlack, Uber-Lux, Uber-Suv, Uber-X, Uber-XL, UberSelect, Uber-Van); ciò suscitò clamore sia nelle file della multinazionale che tra i consumatori, i quali affermavano che con questa decisione l'Italia fosse tornata indietro di decenni mentre tutti gli altri Paesi progrediscono e si adeguano alle nuove condizioni del mercato. Uber però fece ricorso in quanto non poteva accettare una sentenza contraria alle linee guida europee sull'apertura del mercato e dei trasporti oltre l'accertamento di concorrenza sleale basato sull'antica legge 21/92, così appena dieci giorni dopo la prima sentenza che sanciva il blocco, il Tribunale di Roma accolse il ricorso sancendo con un'ordinanza d'appello il definitivo via libera di Uber ad operare su tutto il territorio italiano.

#### 2.6) Punti di forza e di debolezza di Uber rispetto al taxi

Analizziamo ora quali sono i principali punti di forza e di debolezza del colosso di San Francisco. Uno dei principali punti di forza si riscontra nella convenienza e nella qualità del servizio rispetto ai taxi; per quanto riguarda la convenienza, è utile prendere in considerazione un'analisi svolta nel 2015 dall'UBS<sup>23</sup>: su 71 città, emerse che una corsa diurna in taxi di 5 km costava a Roma \$14.2 e a Milano \$17.3 facendo valere alle due città rispettivamente l'ottava e la diciottesima posizione nella classifica dei taxi più cari al mondo, classifica in cui rientravano altre città con livelli di reddito superiori alla

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> UBS è una banca privata e d'investimento con sede a Zurigo che periodicamente mette a confronto i livelli di reddito e prezzi delle principali città mondiali. E' la più grande e importante banca svizzera.

media italiana, ma con costi per l'utente molto minori (\$11.7 a New York e \$10.1 a Londra) come si può osservare dalla Figura 8.

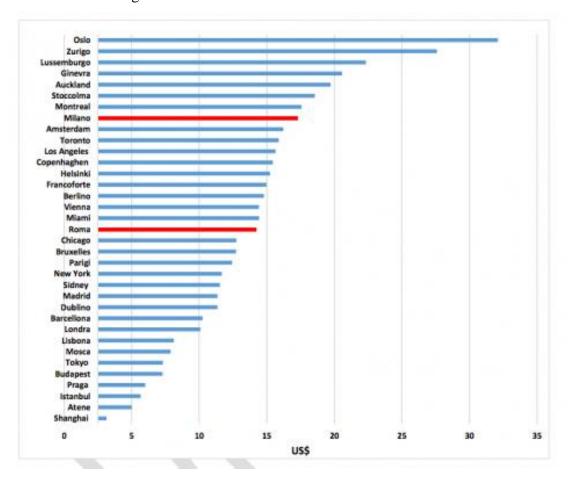


Figura 8- Classifica dei taxi più cari al mondo, www.nuvola.corriere.it/2017/03/09, rielaborazione dei dati UBS (2015) dell'economista Carmine Soprano

Inoltre in America sono state condotte indagini per confrontare i costi di Uber con quelli dei taxi, ed è emerso che in 17 casi su 21 l'app conviene, per esempio si è stimato che a Los Angeles con una corsa in Uber di 8 km si risparmia circa il 70% rispetto al taxi; le indagini condotte in America prendono in considerazione anche il servizio di UberPop (illegale in Italia dal 2015) riconducibile alla pratica di *car pooling*, cioè la condivisione di auto private tra un gruppo di persone con lo scopo di ridurre i costi, ed è emerso che la corsa condivisa riesce ad abbattere anche del 50% i costi del servizio. Per quanto riguarda il confronto di qualità (Figura 9), è utile analizzare un'indagine svolta nel 2011 da Eurotest circa la qualità del

servizio taxi nelle principali città europee:

		Conducente	Veicolo	Percorso	Totale	Valutazione complessiva
	Peso	40%	20%	40%	100%	
0	Barcellona	0	++	+	84,61	-
0	Monaco	0	+	++	82,89	+
0	Colonia	0	+	++	82,38	*
0	Milano	-	+	++	81,34	+
0	Berlino	0	0	++	81,30	+
(D)	Parigi	0	+	+	80,96	+
P	Lisbona	-	+	++	80,96	+
(A)	Salisburgo	0	0	++	79,22	0
ON	Oslo		+	++	79,17	0
(ND	Rotterdam	-	+	++	78,46	0
1	Amburgo	-	+	+	76,99	0
(CH)	Ginevra	-	0	+	73,53	0
(B)	Bruxelles	-	+	+	73,12	0
CHR)	Zagabria			++	72,78	0
CHD :	Zurigo	+	++	+	72,72	0
(E)	Madrid		++	+	69,98	-
0	Praga		+	0	67,76	-
(A)	Vienna		0	+	67,57	-
(ND	Amsterdam		+	+	67,49	=
0	Lussemburgo	-	+	0	67,38	-
0	Roma		0	+	65,98	-
(SID)	Lubiana	-	-		53,08	

Figura 9- Tabella del livello di qualità del servizio taxi in Europa, www.taxi.it, dossier Taxi Italia 2011, fonte: Eurotest, 2011

Prendendo in considerazione ancora Roma e Milano<sup>24</sup>, la prima si aggiudica la penultima posizione, la seconda invece la quarta posizione, nonostante sia molto cara. Osservando il dossier, Roma ha ricevuto come valutazione "insoddisfacente" soprattutto a causa dei conducenti: infrazioni accumulate, scarsa conoscenza della lingua inglese, deviazioni rispetto al percorso talvolta vicine anche al 60%, poca trasparenza sulle tariffe, attese lunghissime e rifiuto di pagamenti con carte di credito. Milano invece ha ricevuto come valutazione "buono" perché, nonostante le problematiche derivanti dai conducenti che sono grosso modo le stesse di Roma, il servizio offre una qualità migliore: tariffe trasparenti, nessuna deviazione dal percorso originario, accettazione di carte di credito, maggiore cortesia da parte dei tassisti. Prendendo ora in considerazione Uber, la qualità è un *must* che l'azienda da sempre vuole rispettare: l'esistenza di un sistema di feedback permette di innalzare di molto i livelli qualitativi, in quanto ogni autista riceve una valutazione dai suoi clienti su una scala da 1 a 5 stelle, pubblicamente consultabile, corredata da relativa recensione dettagliata circa la loro cortesia, correttezza e di come in generale si sono trovati nella corsa; per dimostrare quanto la qualità e la meritocrazia siano di primaria importanza per Uber, basti ricordare che chi non raggiunge con le valutazioni una soglia minima verrà eliminato dall'azienda. Oltre che per il sistema di

<sup>24</sup> 

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Fonte: dossier Taxi Italia 2011

feedback, la qualità di Uber si riscontra nella sua capacità di ridurre al minimo le asimmetrie informative per i suoi utenti anche grazie alla sua trasparenza: i pagamenti si effettuano solo con carta di credito direttamente collegata con il profilo dell'utente, scongiurando così ogni pericolo di aumenti di tariffe non proprio leciti; inoltre l'app consente di calcolare prima della corsa una stima del costo e del percorso da effettuare, e a prenotazione effettuata è possibile controllare in ogni momento dove sia l'autista e quindi il suo arrivo. Questi sono i principali punti di forza di Uber, ma veniamo ora ai suoi punti di debolezza; il principale limite riguarda la sicurezza: gli autisti sono dotati di RCA standard sui propri veicoli privati con poche garanzie per i clienti in caso di incidente, inoltre in molti casi sono stati gli autisti stessi ad essere causa di incidenti. Ancora si moltiplicano giorno dopo giorno le accuse per stupro, violenze e maltrattamenti<sup>25</sup>: in India, a New Delhi, un autista è stato arrestato per aver abusato di una turista, provocando la messa al bando dell'app in questo Paese, in America aumentano le denunce per violenze sessuali e aggressioni nelle principali città come New York, Chicago e Los Angeles (a Washington un autista è stato protagonista addirittura di un rapimento di persona). Anche il sistema che permette di monitorare la posizione tramite l'app è stato ampliamente contestato, ma i dirigenti si difendono affermando che non serve per spiare le persone, le norme aziendali sono chiare e a tutti gli addetti Uber è concesso l'accesso e l'utilizzo dei dati per validi motivi. La tutela della privacy (soprattutto dei dati della carta di credito) è una questione centrale che l'azienda deve garantire senza incappare in eccessi, usando per esempio i dati degli utenti per finalità commerciali, per quanto riguarda la sicurezza sarebbe opportuno operare dei test di guida e psicometrici più stringenti che garantiscano la totale integrità dell'autista, inoltre anche le assicurazioni RCA dovrebbero essere più rigorose per dare maggiori garanzie ai trasportati. Nonostante i suoi limiti, secondo alcuni esperti l'app realizza ciò che gli economisti considerano solo un modello, ovvero il mercato efficiente: Uber conviene sicuramente ai passeggeri ma anche agli autisti, infatti secondo un'indagine condotta intorno alle 20 principali aree metropolitane americane per ogni ora di guida l'autista Uber guadagna 6 dollari in più rispetto ai tassisti, inoltre gli operatori stessi ne lodano la flessibilità poiché utilizzano l'app come secondo lavoro o come fonte occasionale di reddito; oltre a ciò l'app funziona secondo un modello dinamico, in quanto negli orari di punta può applicare un sovrapprezzo incentivando un numero maggiore di autisti ad offrire corse riducendo considerevolmente i tempi di attesa, e se il sovrapprezzo viene rifiutato si può decidere di aspettare o prendere un taxi tradizionale, riducendo la domanda e riportando i prezzi al livello ottimale. Infine, oltre che benefici individuali, Uber apporta sicuramente anche miglioramenti dal punto di vista sociale, infatti riduce il rischio di incidenti e infrazioni perché offre un'alternativa economica a chi si mette alla guida in condizioni precarie, il car pooling (UberPop) riduce il numero di auto in circolazione, facendo diminuire le emissioni, e se utilizzato a pieno regime scoraggia l'acquisto di auto con conseguente risparmio per i consumatori.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Fonte: www.repubblica.it, Accuse di stupri, rapimenti, offese, sorveglianza illegale: il fronte anti-Uber si allarga, 2014

2.7) La legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea

L'attività di trasporto pubblico di persone non di linea è regolamentata in Italia dalla legge quadro n° 21 del 15 gennaio 1992, con l'aggiunta della legge n° 223 del 4 luglio 2006 (Decreto Bersani) riguardo le liberalizzazioni volte a migliorarne il servizio; dal momento che il trasporto di persone avviene attraverso diversi servizi e mezzi, la domanda dei cittadini deve necessariamente incontrare una corrispondente offerta delle diverse modalità di trasporto, in modo tale da scegliere quelle che meglio soddisfano le loro esigenze riguardo la frequenza del servizio, la direzione in cui andare e i tempi di percorrenza. I servizi di trasporto non di linea differiscono dal trasporto pubblico locale in quanto quest'ultimo ha caratteristiche più universali, mentre i primi operano in particolari circostanze e si rivolgono ad utenti specifici, perciò la legge quadro è servita per garantire obblighi di servizio pubblico per il trasporto non di linea con soluzioni riguardanti l'accesso alla professione, limitazioni al numero di persone ammesse all'esercizio di essa, competenze territoriali, tariffe ecc...In riferimento alla legge del 2006, gli enti locali preposti hanno nuove alternative per adeguare il servizio alle nuove realtà del mercato e territoriali, incrementando l'innovazione per venire incontro alle mutevoli esigenze dei consumatori senza alterare radicalmente l'offerta: al fine di migliorare il servizio sono state introdotte importanti novità in tema di sicurezza e incremento della qualità, come per esempio il monitoraggio delle vetture tramite radio collegate a centraline, maggiore flessibilità dei turni, tariffe fisse per determinate mete o agevolate per determinate categorie di persone (anziani, disabili, donne incinta), licenze temporanee se la domanda fosse eccessiva, introduzione di turni aggiuntivi nelle ore di punta per evitare disservizi e l'utilizzo di veicoli in grado di trasportare più di 4 persone (si rimanda al paragrafo 2.7.3 per una trattazione più completa).

#### 2.7.1) Analisi degli articoli della legge 21/92

La legge quadro per il trasporto pubblico di persone mediante autoservizi pubblici non di linea si divide in 12 articoli, che regolano ogni aspetto di tale attività, dalle tariffe alle licenze fino alle competenze di Comuni e Regioni. L'articolo 1 è di primaria importanza per distinguere questo tipo di servizio dal trasporto pubblico locale o di linea, enucleando la sua funzione come "complementare e integrativa rispetto ai trasporti pubblici di linea ferroviari, automobilistici, marittimi, lacuali ed aerei" ovvero opera in particolari situazioni come la non operatività o l'impossibilità di operare per un altro mezzo di trasporto di linea (ad esempio se si volesse andare da un quartiere di una città ad un altro bisogna prendere necessariamente un taxi, a maggior ragione se i trasporti pubblici come gli autobus e tram sono inoperativi); in definitiva l'articolo 1 sancisce

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Art. 1, comma 1, op. cit.

che il trasporto pubblico non di linea viene operato dal servizio taxi o noleggio con conducente, con ogni veicolo messo a disposizione (per mostrare quanto la legge sia datata, tra i veicoli menzionati vi è anche la "motocarrozzetta"). I seguenti due articoli specificano invece le caratteristiche del servizio taxi e Ncc: all'inizio dell'articolo 2 si afferma che il servizio taxi "ha lo scopo di soddisfare le esigenze del trasporto individuale o di piccoli gruppi di persone"<sup>27</sup>, sancisce poi l'aspetto pubblico di tale servizio, affermando che è obbligato ad operare nelle aree comunali per garantire continuità e copertura territoriali, inoltre viene affermata anche l'universalità del servizio perché "si rivolge ad un utenza indifferenziata" ; in aggiunta a ciò vengono espletate altre caratteristiche come tariffe e modalità di esercizio della professione decise da organi competenti; l'articolo 3 regola invece ciò che concerne il noleggio con conducente, che, a differenza del taxi, non ha natura pubblica e universale perché "si rivolge ad un'utenza specifica che avanza, presso la rimessa, apposita richiesta per una determinata prestazione a tempo e/o viaggio"<sup>29</sup>, perciò tale servizio non ha quelle caratteristiche di complementarietà proprie del taxi, e così saranno diversi anche gli obblighi infatti gli autisti del noleggio con conducente sono costretti a partire dalle autorimesse ogni volta che devono effettuare una corsa e le rimesse, a loro volta, devono essere situate nel territorio in cui è stata emessa l'autorizzazione, a differenza del taxi che invece compie lo stazionamento e il prelevamento dei passeggeri su suolo pubblico. Imporre l'obbligo di partire ogni volta dall'autorimessa sembra essere un vincolo troppo limitante per gli Ncc, quasi a tutela della categoria dei taxisti che pretendono l'estensione di questo limite anche ad Uber. Come già affermato, spetta alle Regioni e ai Comuni il compito di regolamentare questi servizi proprio per la loro comprensione nel trasporto pubblico non di linea: l'articolo 4 sancisce le competenze regionali che derivano dal decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616<sup>30</sup>, con lo scopo di integrare nella situazione economica e territoriale di un luogo questi servizi con le altre modalità di trasporto, e per fare ciò i Comuni devono stilare dei regolamenti la cui attuazione è rimessa ad enti locali e che devono conformarsi alle norme regionali (infatti sono previsti regolamenti omnicomprensivi per raggiungere una maggiore efficienza); nell'articolo 4 si riconosce anche l'importanza del diritto di associazione dei lavoratori, poiché i rappresentanti delle associazioni e organizzazioni di categoria sono ammessi alle consultazioni riguardo l'operato svolto delle commissioni preposte a tale incarico. Dopo aver anticipato alcuni compiti dei Comuni nel precedente articolo, gli ambiti a cui i regolamenti stesi dagli enti comunali si riferiscono sono elencati nell'articolo 5, e quindi si ha che i Comuni stabiliscono "il numero ed il tipo dei veicoli e dei natanti da adibire ad ogni singolo servizio; le modalità per lo svolgimento del servizio; i criteri per la determinazione delle tariffe per il servizio di taxi; i requisiti e le condizioni per il rilascio della licenza per l'esercizio del servizio di taxi e della autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente"31. Il dover esercitare la loro professione solo nel territorio in cui sono rilasciate le licenze o le

-

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Art. 2, comma 1, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Art. 2, comma 1, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Art. 3, comma 1, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Norma che regola il trasferimento e deleghe delle funzioni amministrative dello Stato a Comuni, Province e Regioni.

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Art. 5, comma 1-a, 1-b,1-c,1-d, op. cit.

autorizzazioni rappresentava sin dalla stesura di questa legge una condizione eccessivamente vincolante per gli autisti, così in seguito al Decreto Bersani venne aggiunta la possibilità di accedere nel territorio di altri Comuni attraverso il comma 5-bis ma con una differenza: per il servizio di noleggio con conducente è necessario il possesso di un permesso speciale rilasciato da un Comune diverso da quello in cui si deve operare, per il taxi è sufficiente invece l'accordo con i sindaci degli altri Comuni. Anche in quest'ultimo caso la legge sembra tutelare con un occhio di riguardo il servizio taxi, gravando di ulteriori oneri gli altri autisti. Dopo aver illustrato gli aspetti più generali che regolano il trasporto pubblico mediante servizi non di linea, la legge si cala più nello specifico a partire dall'articolo 6, in cui viene definito il ruolo dei conducenti: esso è istituito presso le camere di commercio, industria e artigianato ed il requisito fondamentale per l'iscrizione è il possesso del certificato di abilitazione professionale ai sensi del comma 2; prima di poter procedere con l'iscrizione del ruolo nelle camere agli autisti è richiesto di superare un esame valutativo dei requisiti di idoneità per l'esercizio della professione che, se soddisfatti, permettono di divenire a tutti gli effetti autista e di essere iscritto. Avvenuto ciò, verranno rilasciate agli autisti di ruolo le licenze per i taxi o le autorizzazioni per il servizio di Ncc. Come già anticipato, la legge tutela il diritto di associazione dei lavoratori tramite l'articolo 7, necessario anche per stabilire la libertà di esercizio della loro professione, infatti esso riconosce agli autisti la possibilità di associarsi in cooperative di servizi, in consorzi di imprese artigiane e altre forme di associazione previste dalla legge, purchè ne vengano rispettate le norme in materia di cooperazione. Altro aspetto tutelante non solo per gli autisti, ma anche per la garanzia di continuità del servizio, riguarda la possibilità di sostituzione alla guida sancita dall'articolo 10, in cui è stabilito che un autista in possesso di licenza o di autorizzazione per il servizio Ncc può essere sostituito alla guida (per una determinata tratta o per un determinato arco di tempo) da chiunque sia in possesso dei requisiti di cui all'articolo 6, anche se è un suo familiare; l'articolo 10 definisce anche che tipo di rapporto di lavoro intercorre con il sostituto alla guida, affermando: "Il rapporto di lavoro con il sostituto alla guida è regolato con un contratto di lavoro a tempo determinato secondo la disciplina della legge 18 aprile 1962, n. 230<sup>32</sup>. A tal fine l'assunzione del sostituto alla guida è equiparata a quella effettuata per sostituire lavoratori assenti per i quali sussista il diritto alla conservazione del posto."33. Una volta stabilito il ruolo degli operatori e le loro possibili personalità giuridiche, la legge passa a definire gli obblighi per i tassisti e per gli autisti di Ncc nell'articolo 11, delineando ancora di più la differenza tra questi due servizi compresi nella stessa norma: per i taxi è prevista la libera circolazione e sosta in accordo ai regolamenti comunali, con l'unico obbligo di effettuare il pick up dei passeggeri nel territorio del Comune in cui è stata rilasciata la licenza, mentre per gli autisti di Ncc l'articolo recita: "Nel servizio di noleggio con conducente, esercitato a mezzo di autovetture, è vietata la sosta in posteggio di stazionamento su suolo pubblico nei comuni ove sia esercito il servizio di taxi. In detti comuni i veicoli adibiti a servizio di noleggio con conducente possono sostare, a disposizione dell'utenza, esclusivamente all'interno della rimessa. I comuni in cui non è esercito il servizio taxi possono

<sup>-</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> Disciplina del contratto di lavoro a tempo determinato.

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup> Art. 10, comma 3, op. cit.

autorizzare i veicoli immatricolati per il servizio di noleggio con conducente allo stazionamento su aree pubbliche destinate al servizio di taxi<sup>34</sup>, inoltre hanno l'obbligo di iniziare e terminare ogni tratta alla rimessa e di compilare e tenere a bordo un "foglio di servizio" in cui inserire i dati del veicolo, distanza percorsa e dati personali dell'autista. Nonostante i maggiori obblighi per gli autisti di Ncc, la legge cerca di mitigare le differenze affermando che anche a questi ultimi è concesso l'utilizzo di corsie preferenziali e di sostare su suolo pubblico, previa autorizzazione delle organizzazioni sindacali e purchè la sosta non avvenga nelle aree destinate ai taxi, ma in aree ben definite e che assumono la figura di rimessa; resta ferma comunque la precedenza dei taxi nelle aree a maggior transito di persone, come per esempio all'uscita degli aeroporti o delle stazioni. L'articolo 11 viene completato con l'articolo 11-bis che si occupa invece delle sanzioni per chi viola i vincoli imposti dagli articolo 3 e 11, prevedendo un periodo di inibizione alla guida attraverso la sospensione del ruolo per un arco di tempo sempre più lungo dalla prima alla terza inosservanza, fino alla cancellazione definitiva del ruolo alla quarta. La panoramica riguardante ogni specificità di questi due servizi viene completata con l'articolo 12 in cui si descrivono le caratteristiche dei veicoli, e l'articolo 13 che invece regola le tariffe; per quanto riguarda l'articolo 12, esso si occupa di stabilire un aspetto esteriore immediatamente riconoscibile per gli utenti, stabilendo un colore uniforme per tutte le vetture adibite a servizio taxi: anche se può sembrare di non immediata utilità, la questione del colore dei taxi risale ai primi decenni del Novecento quando il servizio iniziava a prendere piede tra i cittadini, ma le vetture erano ognuna di un colore diverso creando non poca confusione tra i clienti e così durante il Fascismo venne imposta come colorazione il nero e il verde, mal tollerati dalla popolazione in epoca postcostituzionale, per cui si decise di passare di nuovo alla libertà cromatica a danno degli utenti che non riuscivano a distinguere i taxi nel traffico cittadino; le municipalità locali decisero di passare quindi al giallo per imitare i taxi newyorkesi, ma anche questa decisione suscitò l'insurrezione dei tassisti che lamentavano ulteriori costi per riverniciare tutte le vetture e un calo di valore dovuto proprio al colore giallo nel caso in cui si volesse rivendere la vettura, così finalmente nel 1992 la legge quadro sul trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea sancì il definitivo e ormai conosciutissimo colore bianco, stavolta incontrando il consenso dei rappresentati di categoria, tanto che recentemente sono apparse delle targhe esposte sul lato posteriore dei veicoli contro l'abusivismo, che recitano: "Don't take an illegal taxi, take a WHITE regular taxi" ("Non prendere un taxi illegale, prendine uno BIANCO regolare"). Oltre al colore uniforme per tutte le vetture, la legge prevede anche il possesso di un'insegna luminosa che recita la scritta "taxi", di un numero d'ordine, della scritta "servizio pubblico" e di un tassametro omologato sulle tariffe e sul quale viene indicato il solo importo da pagare, in più, per garantire la trasparenza verso i consumatori, l'articolo recita: "L'esistenza di ogni eventuale supplemento tariffario è portata a conoscenza dell'utenza mediante avvisi chiaramente leggibili posti sul cruscotto dell'autovettura".<sup>35</sup>. Per quanto riguarda i veicoli del servizio Ncc essi hanno meno obblighi come la presenza della scritta "noleggio" all'interno del veicolo e di

\_

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Art. 11, comma 3, op. cit.

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Art. 12, comma 2, op. cit.

una targa inamovibile con scritto "Ncc" e ritraente lo stemma del Comune che ha rilasciato l'autorizzazione, infine un elemento comune per entrambi i veicoli è l'utilizzo di qualsiasi strumento individuato dal ministro dei trasporti atto a ridurre gli scarichi inquinanti. Il sistema delle tariffe viene trattato, come già detto, nell'articolo 13 e prevede delle differenze a seconda che si riferisca ad un taxi o un veicolo del servizio Ncc: le tariffe dei taxi sono stabilite da autorità amministrative e si basano su parametri diversi a seconda che sia suolo urbano o extraurbano in quanto questo servizio avviene tramite richiesta diretta dei clienti, mentre per quanto riguarda il noleggio con conducente il corrispettivo viene stabilito direttamente tra autista e cliente, anche se la legge si impegna per il futuro nell'aggiungere tariffe chilometriche minime e massime anche per questo servizio. Per completare il discorso attorno al trasporto di persone non di linea, l'articolo 14 prevede delle disposizioni particolari per rendere tali servizi usufruibili anche per le persone portatrici di handicap e per regolamentarli all'interno dei Comuni più piccoli: sono esonerati dal tassametro e un taxi può essere adibito anche a noleggio con conducente, ferme restando le agevolazioni fiscali. Per concludere, ciò che rende a tutti gli effetti questa legge una barriera legale è probabilmente l'articolo 15, l'ultimo, che abroga tutte le disposizioni non conformi ad essa. A questo punto risulta essere completato il quadro normativo attorno al trasporto pubblico non di linea.

#### 2.7.2) Il problema delle licenze: la legge le tutela?

Per quanto riguarda le licenze e le autorizzazioni per Ncc, sono disciplinate dall'articolo 8 in cui si esplicano le modalità di ottenimento: "La licenza per l'esercizio del servizio di taxi e l'autorizzazione per l'esercizio del servizio di noleggio con conducente sono rilasciate dalle amministrazioni comunali, attraverso bando di pubblico concorso, ai singoli che abbiano la proprietà o la disponibilità in leasing del veicolo o natante, che possono gestirle in forma singola o associata"36, con l'aggiunta dell' obbligo del possesso di una rimessa o una sede se si tratta dell'autorizzazione per gli Ncc. L'aspetto più importante dell'articolo 8 è quello del divieto per il singolo autista di cumulare più licenze per il servizio taxi o contemporaneamente licenza e autorizzazione per il servizio di noleggio con conducente, ai quali invece è permessa la cumulazione di più autorizzazioni. Nonostante in questo caso la legge sembra essere più limitante verso il tradizionale servizio taxi, in seguito alla diffusione di Uber sono emerse diverse polemiche riguardanti il sistema delle licenze: il loro prezzo in Italia è molto elevato, in media va dai 150.000 ai 200.000 euro e si prevedono circa 15 anni per ammortizzare il costo, ma proprio per la loro onerosità le licenze sono divenute, secondo alcuni, un sinonimo di protezione assoluta in qualsiasi contesto concorrenziale e di rendita monopolistica, nonché una barriera legale insuperabile secondo i tassisti che appunto si scagliano contro Uber, il cui rapporto di lavoro con i propri dipendenti non è disciplinato dai tribunali ma dall'azienda stessa, e proprio per l'assenza di licenze tacciano gli autisti Uber di concorrenza sleale e pratica abusiva della professione; ciò non fa altro che

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Art. 8, comma 1, op. cit.

creare un disincentivo all'innovazione e al progresso, anzi le licenze divengono con il tempo un elemento per gli autisti su cui è possibile guadagnare, vendendole ad altre persone o trasferendole in eredità ai propri familiari (secondo l'economista Carmine Soprano, i tassisti considerano le licenze come "la loro liquidazione"<sup>37</sup>). In definitiva il problema delle licenze consiste nel fatto che, dati i loro prezzi elevati, le amministrazioni regionali si arricchiscono e i tassisti le considerano come un'arma da utilizzare contro qualsiasi possibile innovazione nel settore, a danno dei consumatori che si vedranno così di fronte a tariffe elevate e livelli qualitativi non consoni, ma da un lato c'è anche da dire che i tassisti italiani possono trovare la loro giustificazione nell'ostruire in questo modo così agguerrito Uber nel fatto che in America, dopo due anni dall'introduzione di questo servizio, il valore delle licenze è passato da \$1.000.000 a \$500.000, a beneficio dei consumatori ma con una gran perdita per gli operatori. Dunque è necessario che si svolga un'efficiente regolazione di tutti questi aspetti, regolazione che ha l'ardua sfida di conciliare da un lato gli interessi dei lavoratori e dall'altro l'innovazione e il progresso. Per concludere il discorso sulle licenze e sugli aspetti normativi di esse, si è accennato alla loro trasferibilità, aspetto regolato nell'articolo 9 in cui si elencano le motivazioni per cui un autista può trasferire la licenza o l'autorizzazione a chiunque soddisfi i requisiti richiesti all'articolo 6, ed esse sono: pensionamento (da qui la critica di Carmine Soprano), sopravvenuta inidoneità o disabilità tra cui si annovera anche il caso di ritiro della patente ed infine morte; inoltre il tassista può trasferire la propria licenza solo se ne è in possesso da 5 anni o più, e una volta trasferita non può riceverne un'altra tramite concorso pubblico o farsene trasferire a sua volta un'altra se non sono passati 5 anni. La regolazione delle licenze e delle autorizzazioni serve a favorire la continuità del servizio e a fornire agli operatori di tali servizi uno strumento di riconoscimento con valenza di legge, per questo rischia di divenire una pericolosa barriera legale se la stessa legislatura non interviene per favorire la liberalizzazione del mercato.

#### 2.7.3) Il "pacchetto innovazioni" introdotto dal Decreto Bersani

Già a partire dal 2006 il Governo ha avvertito l'esigenza di modernizzare diversi aspetti del sistema economico italiano con misure volte a favorire il progresso tecnologico e l'apertura del mercato, introducendo quindi una serie di innovazioni che investirono anche il settore dei trasporti. Le novità introdotte dal Decreto Bersani sono molte e variegate, e si possono dividere in due gruppi: innovazioni nel servizio alla clientela e innovazioni del sistema logistico, tecnologico e infrastrutturale. Parlando delle innovazioni per la clientela, esse hanno la finalità di adeguare l'offerta alle mutevoli esigenze della domanda e alle mutevoli condizioni di mercato, con lo scopo di permettere ai tassisti di catturare determinati segmenti di clientela che altrimenti potrebbero rivolgersi ad altre soluzioni, come per esempio Uber o qualsiasi servizio di Ncc; a tal fine il Decreto prevede che il servizio taxi può essere differenziato o ampliato nelle sue

<sup>37</sup> Citazione di Carmine Soprano, *Taxi contro Uber: l'app conviene*?, www.corrieredellasera.it, 2017

possibilità tramite tariffe diverse o supplementi in grado di soddisfare le esigenze dei clienti: sono state introdotte nuove tipologie di veicoli ed è stato ampliato il numero massimo di passeggeri trasportabili grazie alla possibilità di utilizzare minibus o altri veicoli adibiti al trasporto di più di 4 persone, rendendo il servizio più dinamico; in aggiunta a ciò è prevista la conoscenza della lingua inglese da parte degli autisti per evitare incomprensioni soprattutto con i turisti che potrebbero incidere pesantemente sull'opinione che gli altri Paesi hanno riguardo il sistema di trasporto italiano, reputazione che invece può essere mantenuta elevata tramite l'introduzione della possibilità di effettuare pagamenti elettronici, di attrezzature per bambini, di un computer a bordo a disposizione dei clienti, di una rete wifi e di ogni miglioria tecnologica in grado di mettere a proprio agio l'utente (per esempio a New York si sono diffusi tra i taxi dei monitor dotati di GPS e su cui i clienti possono vedere film o altri contenuti multimediali, inoltre possono anche controllare in tempo reale il tragitto e il livello delle tariffe). Per mettere in atto questa serie di miglioramenti, la gestione del servizio ai clienti dovrebbe essere affidata ad operatori industriali poiché sono in grado di apportare maggiori innovazioni e differenziazione nella qualità, permettendo ai tassisti di ricevere maggiori guadagni derivanti da una buona pubblicità. Parlando ora del secondo gruppo di innovazioni, esse si riferiscono a tutti quei provvedimenti rivolti a migliorare i tempi di percorrenza e di attesa, ovvero quei parametri che, se soddisfano la clientela, permettono di considerare il servizio realmente di qualità; tali provvedimenti sono presi dagli enti locali competenti, in quanto il tempo di percorrenza dipende dal traffico e da altre condizioni in strada, ed essi, per valutare la capacità dei taxi nel soddisfare i bisogni di spostamenti dei clienti, devono calcolare i tempi di reperimento dei taxi (che dipendono dal numero di vetture disponibili in quel momento) nonché l'efficienza di quei meccanismi che permettono l'incontro tra domanda e offerta. Scendendo nello specifico, le innovazioni di carattere infrastrutturale e tecnologico riguardano quelle volte ad incidere e migliorare le condizioni di viabilità delle strade, e quindi vi sono stati interventi atti ad ampliare le corsie preferenziali soprattutto nelle maggiori città dove le condizioni del traffico raggiungono livelli critici e rischiano di compromettere irrimediabilmente la prestazione del tassista, inoltre dato che anche sulle corsie preferenziali si possono creare code per il passaggio di taxi o altri mezzi di trasporto pubblico come gli autobus, sono stati introdotti all'interno dei dispositivi satellitari dei sistemi che monitorano le condizioni del traffico sulle strade permettendo all'autista di prendere il percorso meno congestionato. Oltre che a migliorare le condizioni di viabilità delle strade, le innovazioni sono volte anche all'organizzazione di un efficiente sistema di reperibilità delle vetture e dei posteggi, e a tal proposito si parla di innovazioni logistiche: esse comprendono tutte quelle che permettono di migliorare l'accessibilità telefonica alle varie cooperative di taxi, senza che il cliente debba sempre conoscere l'ubicazione esatta dei posteggi o ricordare una sfilza di numeri telefonici, infatti a tal proposito sono stati introdotti numeri unici di prenotazione, ricerca e smistamento in ogni città italiana, disponibili sia su internet che direttamente nelle aree adibite a posteggi per tassisti. Oltre a questi provvedimenti, si prevedono interventi da parte dei Comuni proprio per fornire o incentivare altri tipi di innovazioni tecnologiche o logistiche, per esempio possono introdurre delle agevolazioni economiche per chi decide di acquistare una vettura elettrica (o comunque ecologica) in

sostituzione del precedente veicolo, oppure fornire gratuitamente i veicoli di tassametri dotati di POS per i pagamenti elettronici o di computer con navigatore satellitare e in grado di stampare ricevute, che ampliano le possibilità di pagamento e la trasparenza nell'applicazione delle tariffe, migliorando così la soddisfazione del servizio.

#### Conclusioni

Il lavoro svolto ha messo in evidenza sia la portata innovativa della sharing economy (il cui fatturato è previsto intorno ai 300 miliardi di dollari nel 2025) sia i vari problemi presenti nel settore del trasporto pubblico non di linea, che si rifugge dietro a barriere legali per difendere diritti fondati su una legge ormai anacronistica. Ciò che permette alla sharing economy di raggiungere risultati così positivi è la grande attenzione posta alla sostenibilità e ai consumatori che, a causa della crisi economica, si dimostrano (in particolare i giovani) restii al tipico possesso di un bene o utilizzo di un servizio, prediligendo la condivisione e quindi il risparmio, senza contare le implicazioni di eco-sostenibilità che l'economia della condivisione propugna; infatti, per esempio, la pratica di car pooling è volta a soddisfare queste esigenze, costituendo un indubbio vantaggio per i consumatori che risparmiano sul costo dell'auto e riducono contemporaneamente il numero di mezzi in strada e quindi le emissioni. La sharing economy si è diffusa in ogni settore attraverso pratiche di house sharing per l'affitto di una casa (di cui Airbnb risulta essere la "punta di diamante"), bike sharing, car sharing ecc. e contemporaneamente hanno assunto particolare valenza degli aspetti legati alle nuove tecnologie come la diffusione di app e smartphone e l'utilissimo quanto efficace sistema di feedback che permette alle aziende di operare un processo continuo di automiglioramento e di garanzia per gli utenti che attraverso le loro consultazioni risultano in grado di prendere decisioni più razionali superando le asimmetrie informative (per capire quanto i feedback siano divenuti elementi importantissimi per le aziende, basti pensare che ora è difficile trovare beni o servizi senza correlata recensione, anzi sono nati blog e siti appositi come TripAdvisor e recentemente sono utilizzate con un'efficace strategia di marketing nelle pubblicità televisive di Amazon). Proprio a causa delle innovazioni apportate da essa, la sharing economy ha incontrato la resistenza di alcuni rappresentanti del "vecchio" modo di fare economia che innalzano barriere all'entrata o si appellano alle barriere legali, rendendo particolarmente ardua l'attività di regolazione. Per quanto riguarda i problemi nel settore del trasporto urbano, evidenziati proprio dall'affermarsi della sharing economy e in particolare Uber, quello principale risulta essere l'anacronismo della legge 21/92 che appunto ha un urgente bisogno di essere aggiornata, anche se ciò appare particolarmente difficile data l'ostilità dei tassisti verso le proposte di liberalizzazione del settore, come risulta dagli innumerevoli scioperi e disagi creati dalle proteste dei rappresentanti delle auto bianche che avevano l'unico scopo di ostracizzare le innovazioni dovute all'affermarsi di nuove forme di mercato e nuovi strumenti tecnologici. Che la legge sia datata è evidenziato dal fatto che non è possibile adeguarla ad Uber perché non rientrante né nel servizio taxi, né nel servizio di noleggio con conducente, infatti al momento della stesura della norma il legislatore non poteva prevedere la nascita degli smartphone

e delle app e quindi la legge non prende in considerazione lo sviluppo tecnologico di fronte alle nuove caratteristiche della mobilità; in aggiunta a ciò il mercato dei taxi in Italia risulta restio alla concorrenza, con i Comuni che decidono di volta in volta il numero di veicoli e di licenze (arricchendosi) proprio per contenere la concorrenza che si manifesta tra l'altro in un'offerta il più delle volte non in gradi di soddisfare pienamente gli utenti. Dal momento che Uber non rientra nella casistica considerata nella legge 21/92, l'azienda americana opera a tutti gli effetti senza una chiara regolamentazione il che muove verso di essa accuse di pratica abusiva della professione e concorrenza sleale, per questo motivo urge un intervento dell'attività di regolazione per far fronte a questa problematica e a tal proposito la "Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisioni di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione" sembra accorrere in aiuto ad Uber soprattutto perché prevede l'eliminazione di ogni ostacolo che impedisce una corretta diffusione delle pratiche di sharing economy. L'obiettivo di questa tesi non è dimostrare chi ha torto o ragione, perché da un certo punto di vista entrambe hanno ragione e contemporaneamente torto: ha ragione Uber a voler proporre soluzioni innovative ma ha torto nell'utilizzare pratiche particolarmente invasive (come corse scontate durante gli scioperi o addirittura gratuite durante i recenti attentati in Europa, pratiche ritenute opportunistiche dagli altri operatori del trasporto urbano), così come hanno ragione i tassisti a voler difendere i propri diritti lavorativi da forme di concorrenza nuove e non sufficientemente regolamentate, ma hanno torto nelle modalità con cui cercano di raggiungere questo obiettivo. Infatti non è appellandosi ad una legge vecchia, all'alto prezzo delle licenze, agli scioperi, alle violenze e alle manifestazioni che i tassisti riusciranno ad ottenere ciò per cui si battono, anche perché Uber nonostante le sentenze sfavorevoli, i divieti e le denunce continua a sviluppare nuove soluzioni tecnologiche (è già in atto un progetto per immettere nel servizio veicoli a guida autonoma e volanti) e ad espandersi grazie a collaborazioni con altri partner e altri attori della sharing economy, piuttosto si dovrebbe diffondere tra loro la consapevolezza che l'unica possibile risposta adeguata alla diffusione di Uber e della sharing economy sia l'azione dei governi che, attraverso una progressiva regolamentazione e liberalizzazione del settore, riescano a guardare al futuro piuttosto che a difendere posizioni "antiche" del passato, trovando un nuovo equilibrio tra interessi diversi senza mai perdere di vista il fatto che debba essere garantita sia per gli operatori che per gli utenti una sana concorrenza senza incorrere nella "teoria della cattura" e finire per privilegiare interessi individuali rispetto a quelli collettivi. Per concludere, l'augurio è che i governi e le istituzioni intervengano prima che il vuoto normativo diventi uno strappo incolmabile e costituisca una barriera insuperabile per delle innovazioni che hanno il solo obiettivo di apportare benefici alla comunità perché d'altronde, per citare un motto dei liberali americani, "the freer the market, the freer the people".

#### **BIBLIOGRAFIA**

Carlo Scognamiglio Pasini, *Economia industriale: economia dei mercati imperfetti*, 2014, Luiss University press, pp. 155-174, pp. 421-445

Drew Fudenberg, Jean Tirole, *The Fat-Cat Effect, the Puppy- Dog Ploy, and the Lean and Hungry Look,* 1984, American Economic Review

Michel Bauwens, Network Society and Future Scenarios for a Collaborative Economy, 2014, Palgrave Memillan

Carmine Soprano, Taxi contro Uber, l'app conviene?, 2017, www.corrieredellasera.it

Dario Aquaro, Cristiano Dell'Oste, *Dalla casa all'auto, tutte le novità della sharing economy, 2017*, Il Sole 24 Ore

Francesca Ronchi, *La sharing economy è legale? La battaglia di UberPop e gli altri*, 2014, www.marketrevolution.it

Eleonora Curreli, Marco Bellezza, *Sharing economy, i punti cardine della legge italiana*, 2016, www.startupbusiness.it

Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, *Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea*, 15/01/1992, legge n°21

Decreto Bersani, Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, recante disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonche' interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale, 4/08/2006, legge n° 248

Eurotest, Dossier Taxi Italia 2011, 2011

Tribunale di Roma, Sezione IX Civile, Ordinanza Uber 7 aprile 2017, 2017

Camera dei Deputati, Atto Camera: 3564- Proposta di legge, Disciplina delle piattaforme digitali per la condivisione di beni e servizi e disposizioni per la promozione dell'economia della condivisione, 27/01/2016

Consiglio di Stato, Sezione I, Adunanza di Sezione del 25 novembre 2015, 2015, numero affare 00757

### **SITOGRAFIA**

http://www.altalex.com/

http://www.camera.it/

http://www.uber.com/
http://www.uberestimate.com/
http://www.alvia.com/service/
http://retroonline.it/
http://www.taxi.it/
http://www.assotaxi.it/
http://www.unicataxibologna.it/studi\_economici/
http://www.corrieredellasera.it/
http://www.p2pfoundation.net/
http://www.ilsole24ore.it/
http://www.marketrevolution.it/
http://www.startupbusiness.it/
http://www.repubblica.it/
http://www.italiachecambia.org/
http://www.sherpashareblog.com/