

## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### APPALTO DI SERVIZI DI T.P.L. - SETTORE URBANO ED EXTRAURBANO DI VICENZA

per la durata di tre anni con facoltà di rinnovo fino ad un massimo di ulteriori tre anni

(decorrenza dal 09/09/2024 e scadenza nel mese di settembre 2027, nell'ultimo giorno dell'Esercizio Estivo indicativamente il 12 settembre 2027)

GARA G02.2024

LOTTO 1 BASSANO Urbano – CIG B2653CD5E8

LOTTO 2 VICENZA Urbano – CIG B2653CE6BB

LOTTO 3 NOVENTA Extraurbano – CIG B2653CF78E

LOTTO 4 VICENZA Extraurbano – CIG B2653D0861

		Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello promesso	Livello raggiunto mensile
Sicurezza del Viaggio	1a	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri / MEZZO	2	
	1b	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	70%	
Regolarità del servizio	2a	Regolarità complessiva	% corse effettive/ corse programmate	95%	
	2b	Puntualità ore di punta	% in ritardo da 5 a15 min	10%	
			% in ritardo totali	10%	
	2c	Puntualità ore di morbida	% in ritardo da 5 a15 min	5%	
	% in ritardo totali	5%			
2d	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	70%		
Pulizia dei mezzi	3a	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1 volta/g	
	3b	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1 volta / 7 gg	
	3c	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	80%	
Informazioni alla clientela	4a	tempestività nell'informazione sui disservizi	tempo medio	30'	
	4b	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	65%	
Livello di servizio	5a	Raccolta reclami	Modalità	Scritta/mail	
	5b	Riscontro proposte e reclami	Entro tot giorni	90% in 10 gg.lavorativi	
	5c	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	75%	

