

**Allegato al BANDO DI GARA PROT. 2018-10875 DEL 03/12/2018 per il sub affidamento dei servizi di TPL SETTOR EXTRAURBANO di Vicenza**

**Esercizio Invernale 2018/2019** (periodo dal 07/01/2019 al 08/06/2019)

|                             |    | 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%                     |                           |

