

Oggetto: Settori Speciali. Procedura aperta - Bando di gara prot. 2021-4232 del 02/04/2021

Appalto del servizio di TPL Settore Extraurbano - Esercizio estivo 2021

Lotto 1 – Vicenza Extraurbano (Servizi 840-841-842-843-856-860-861-865-873) – CIG 8693046080

Lotto 2 – Schio Extraurbano (Servizi 844-854) – CIG 8693086182

Lotto 3 – Noventa Vicentina Extraurbano (Servizi 846-847-853-857) – CIG 8693100D0C

Lotto 4 – Valdagno Extraurbano (Servizi 850-867-871-872) – CIG 8693127357

		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%	