

## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

APPALTO DI SERVIZI DI T.P.L. - SETTORE EXTRAURBANO DI VICENZA

per la durata di un anno con facoltà di rinnovo fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi

(decorrenza dal 12/09/2022 e scadenza nel mese di settembre 2023, nell'ultimo giorno dell'Esercizio Estivo 2023, indicativamente 10 settembre 2023)

Lotto 1 – VICENZA extraurbano - CIG 93554834CD

Lotto 2 – NOVENTA extraurbano - CIG 93555246A2

|                             |  | 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%                     |                           |