

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 due anni
(decorrenza dal 12/09/2022 e scadenza nel mese di settembre 2025, nell'ultimo giorno dell'Esercizio Estivo 2025, indicativamente il 14 settembre 2025)

- Lotto 1 – VICENZA urbano - CIG 9292307E4E
- Lotto 2 – VICENZA - NOVENTA extraurbano - CIG 92923398B8
- Lotto 3 – SCHIO - VALDAGNO extraurbano - CIG 929237566E
- Lotto 4 – BASSANO extraurbano - CIG 929240927E

		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%	