

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Bando di gara prot. PROT. 2024-U-011856 del 29/10/2024 - NUMERO GARA G06.2024

APPALTO DI SERVIZI DI T.P.L. SETTORE URBANO DI VICENZA per il periodo dal 01/02/2025 e scadenza nel mese di settembre 2027

(nell'ultimo giorno dell'Esercizio Estivo 2027, indicativamente il 12 settembre 2027) con facoltà di rinnovo fino ad un massimo di ulteriori tre anni SUDDIVISO IN 12 LOTTI

Lotto 1 Servizio 171

Lotto 2 Servizio 172

Lotto 3 Servizio 173

Lotto 4 Servizio 173

Lotto 5 Servizio 174

Lotto 6 Servizio 175

Lotto 7 Servizio 113

Lotto 8 Servizio 116

Lotto 9 Servizio 119

Lotto 10 Servizio 103

Lotto 11 Servizio 104

Lotto 12 Servizio 151

		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%	
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%	