

FEC 3/2026: Servizio di indagine di Customer Satisfaction in modalità “Mystery Client” per gli anni 2026-2027-2028 sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo

Richieste di chiarimenti – seconda tranche

Domanda 1.

- 1.1** L'importo massimo di euro 120.000 è comprensivo anche dei costi di trasporto taxi oppure i costi sostenuti non rientrano nel budget e vengono rimborsati separatamente?
- 1.2** Si chiede cortesemente di chiarire se i tragitti da effettuare siano prestabiliti dalla Stazione Appaltante oppure se possano essere definiti autonomamente dall'aggiudicatario nell'ambito dell'organizzazione del servizio. Qualora i tragitti fossero già determinati, si richiede, al fine di poter elaborare una corretta valutazione economica, di fornire uno schema dettagliato dei percorsi richiesti. Tale richiesta si rende necessaria in particolare nel caso in cui l'importo complessivo di euro 120.000 sia da intendersi comprensivo anche dei costi di trasporto.
- 1.3** Qualora l'importo massimo di €120.000 fosse da intendersi comprensivo anche dei costi di trasporto, il costo medio per singolo viaggio (senza applicazione di ribasso) risulterebbe pari a €151,51 ($€120.000 / 792$ viaggi). Considerato che molte tratte – ad esempio Malpensa–Milano o Bergamo–Milano – presentano già un costo medio superiore ai €100 e che tale tariffa, nei giorni festivi e/o in orario notturno (fasce previste dal piano di rilevazione), può superare anche i €150, si evidenzia un potenziale squilibrio economico. A ciò si aggiunga che, per alcune tratte, è previsto che il viaggiatore misterioso interagisca in lingua inglese e che l'attività debba essere svolta anche in orari notturni e festivi, con conseguente aggravio dei costi del rilevatore. Alla luce di tali elementi, chiediamo cortesemente alla Stazione Appaltante di verificare se il prezzo posto a base d'asta sia effettivamente coerente ed equilibrato rispetto ai servizi richiesti e alle tariffe di compenso lavorativo stabilite nell'accordo Assirm-Sindacati. Il presente chiarimento si intende naturalmente riferito al caso in cui l'importo di €120.000 sia comprensivo dei costi di trasporto e qualora i tragitti siano prestabiliti dalla Stazione Appaltante e non rimessi alla discrezionalità dell'aggiudicatario.

Risposta 1.

- 1.1** Si specifica che l'importo di euro 120.000 è comprensivo di tutte le voci di costo relative alle attività dell'affidamento in oggetto.
- 1.2** I tragitti saranno definiti in accordo con la stazione appaltante. Detti tragitti interesseranno esclusivamente i Comuni integrati nel Bacino di traffico del Sistema Aeroportuale, costituito da territori interamente ricadenti nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Bergamo e Varese.
- 1.3** Si evidenzia che l'importo posto a base d'asta è stato calcolato sulla base degli importi riconosciuti per servizi della medesima tipologia svolti gli anni precedenti. Si precisa inoltre che, in relazione a percorsi prestabiliti, è prevista l'applicazione di tariffe predeterminate definite da appositi atti regionali (ad esempio Aeroporto Malpensa – Milano, Aeroporto Orio al Serio). La stazione appaltante, nell'ambito della definizione condivisa dei tragitti, terrà conto dell'incidenza delle rilevazioni interessanti tali percorsi, che, in analogia a quanto effettuato per servizi della medesima tipologia svolti gli anni precedenti, saranno indicativamente pari al 15% delle rilevazioni totali, mentre il restante 85% delle

rilevazioni interesserà percorsi con tariffe a tassometro. Inoltre, si specifica che, presumibilmente, oltre il 60% di tutte le rilevazioni interesseranno tratte con distanza inferiore a 10 km.

Domanda 2.

Nell'importo di gara sono inclusi o meno i costi vivi per le corse/viaggi da effettuare con i Taxi per le rilevazioni richieste dalle norme tecniche?

Risposta 2.

Si specifica che l'importo di euro 120.000 è comprensivo di tutte le voci di costo relative alle attività dell'affidamento in oggetto.

Domanda 3.

Il costo vivo delle corse effettuate dai mystery client è da intendersi incluso nel valore della procedura o sarà fatturato come costo a parte?

Risposta 3.

Si specifica che l'importo di euro 120.000 è comprensivo di tutte le voci di costo relative alle attività dell'affidamento in oggetto.

Domanda 4.

4.1 Si chiede conferma che i costi sostenuti per i trasferimenti in taxi sono al netto dell'importo messo a base d'asta.

4.2 Si chiede su quali tratte dovrà essere effettuata la corsa del taxi. Si parla del bacino di traffico aeroportuale lombardo, si può ottenere una maggiore specifica?

4.3 Ogni spostamento che durata minima deve avere?

4.4 Per singola annualità vanno realizzate 240 visite, deve essere garantita la copertura mensile per i 12 mesi o ci sono indicazioni diverse?

4.5 I 24 viaggi di riserva, a cosa fanno riferimento? Quando saranno attivati?

Risposta 4.

4.1 Si specifica che l'importo di euro 120.000 è comprensivo di tutte le voci di costo relative alle attività dell'affidamento in oggetto.

4.2 Si rimanda alle risposte 1.2 e 1.3.

4.3 La distanza minima dovrà essere indicativamente pari a 1,5 km, fatta salva comunque la necessità che le rilevazioni nel complesso siano distribuite su tratte rappresentative dell'intero bacino aeroportuale, con distanze variegate.

4.4 Come previsto dalla scheda tecnica, le rilevazioni si svolgeranno nei seguenti periodi: settembre-novembre 2026, giugno-ottobre 2027 e giugno-ottobre 2028.

4.5 Le 24 rilevazioni di riserva saranno attivate solo nel caso in cui i dati relativi ad alcune delle 240 rilevazioni previste risultino incompleti o incongruenti.