

FEC 3/2026 Scheda tecnica per l'acquisizione del 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

<p>Oggetto e descrizione del servizio</p>	<p>Servizio di indagine di Customer Satisfaction per le annualità 2026/2027/2028 da svolgersi, con la tecnica Mystery Client nei periodi: settembre-novembre 2026, giugno-ottobre 2027 e giugno-ottobre 2028, sul trasporto pubblico non di linea del servizio taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo.</p> <p>L'obiettivo dell'indagine è la verifica della qualità del servizio erogato e, in particolare, l'acquisizione dei dati necessari alla determinazione dei parametri richiesti per l'applicazione dell'algoritmo di calcolo per l'adeguamento delle tariffe taxi definito con le D.G.R. n. X/7451/2017 e n. XI/5027/2021.</p> <p>La verifica della qualità richiesta riguarda, in particolare, i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tempi di attesa del taxi ai posteggi. Per le prenotazioni tramite app o chiamata telefonica, tempo di attesa trascorso al telefono prima di essere messi in comunicazione con un operatore, nonché misurazione del tempo di attesa per l'arrivo del taxi; ▪ tempo di ritardo del taxi rispetto all'orario concordato in fase di prenotazione (tramite app o chiamata telefonica); ▪ percorso effettuato, con verifica dello scostamento rispetto al percorso standard calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti di tre software di maggior uso commerciale (Tuttocittà, Google Maps, ViaMichelin); ▪ tariffa effettivamente applicata (predeterminata o a tassametro), importo iniziale registrato a tassametro e importo finale pagato, costi aggiuntivi, presenza tariffario e vetrofanie a bordo, presenza e funzionamento dispositivo per pagamento elettronico; ▪ caratteristiche del taxi: pulizia e decoro, comodità, climatizzazione; ▪ aderenza del servizio alle attese: esecuzione della corsa, rispetto delle richieste del cliente, cortesia del conducente, guida regolare e sicurezza, assistenza per la sistemazione dei bagagli, conoscenza lingua inglese; ▪ in caso di corse a chiamata (tramite app o chiamata telefonica), definizione dei parametri necessari ai fini del calcolo degli indicatori previsti dalle Linee Guida n. 46/2022 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), come per esempio indicatori relativi alla regolarità, alla disponibilità e all'accessibilità per utenti con ridotte capacità motorie. <p>Il servizio comprende nell'annualità 2026:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la definizione di un piano di campionamento che deve prevedere: <ul style="list-style-type: none"> - la realizzazione di almeno 240 attività di mystery client a bordo dei taxi per ciascuna annualità; a tali viaggi, in caso di necessità, potranno aggiungersi ulteriori 24 viaggi di riserva; - l'articolazione delle attività di mystery client per tipologia di percorso, (tariffa predeterminata e non), per tipologia di giorno (feriale/festivo) per fascia oraria (punta/morbida, diurna/notturna), modalità di chiamata (a prenotazione-tramite app e chiamata telefonica/posteggio) e per lingua della conversazione (inglese/italiano); tale articolazione deve essere definita con gli uffici competenti di Regione Lombardia. In ogni caso, almeno il 20% delle attività di mystery client sarà da effettuare in lingua inglese;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> la predisposizione della scheda di rilevazione e la relativa condivisione con gli uffici competenti di Regione Lombardia. <p>Gli uffici competenti di Regione Lombardia si riservano la facoltà di apportare, nelle annualità successive, modifiche non sostanziali agli elaborati sopra richiamati, ai fini di ottimizzare il servizio, anche in funzione degli esiti dell'indagine svolta nell'annualità precedente.</p> <p>Il servizio comprende, inoltre, per ciascuna annualità (2026/2027/2028):</p> <ul style="list-style-type: none"> l'organizzazione delle attività di indagine sul campo con il reclutamento e la formazione dei rilevatori, a cui dovrà essere fornito tutto il materiale necessario per il lavoro; la realizzazione delle rilevazioni con la tecnica mystery client ovvero in modalità "non palesata": il cliente del taxi non rivelerà che sta effettuando un'indagine per conto di Regione Lombardia; l'elaborazione, l'analisi e la restituzione dei dati raccolti, in sede di rilevazione, alla D.G. Trasporti e Mobilità Sostenibile per le attività inerenti al monitoraggio annuale del servizio/adeguamento delle tariffe taxi nel bacino di traffico aeroportuale lombardo; in particolare, dovranno essere restituite informazioni sulla verifica della corretta applicazione del sistema tariffario, sul regolare funzionamento del tassametro, anche rispetto al momento di sua accensione/attivazione o selezione della tariffa applicabile, sulla corretta applicazione del percorso effettuato, sulla presenza e funzionamento a bordo di dispositivi di pagamento elettronico, sulla disponibilità del conducente ad accettare il pagamento tramite tali dispositivi e sulla verifica dell'effettiva disponibilità di veicoli attrezzati per il trasporto di persone con disabilità; l'elaborazione, l'analisi e la restituzione dei dati raccolti ai fini della verifica degli indicatori di qualità del servizio definiti da ART, nonché ai fini del supporto alla D.G. Trasporti e Mobilità Sostenibile per il riscontro a osservazioni o richieste formulate dalla medesima Autorità.
Sedi di esecuzione del servizio	<p>Il Servizio di indagine di Customer Satisfaction si svolgerà:</p> <ul style="list-style-type: none"> presso la sede del fornitore per lo sviluppo del piano di campionamento, l'organizzazione delle attività di indagine, la formazione dei rilevatori e le attività di analisi ed elaborazione dei dati raccolti; sul territorio dei Comuni selezionati, congiuntamente ai competenti uffici di Regione Lombardia, tra quelli rientranti nel Bacino aeroportuale, per la realizzazione delle indagini di customer satisfaction.
Prodotti ed eventuali tempistiche	<p>Prodotti da consegnare agli uffici competenti di Regione Lombardia:</p> <ul style="list-style-type: none"> prodotto A: piano di campionamento comprensivo della scheda di rilevazione, per tutte le annualità; prodotto B 2026; B 2027; B 2028: rapporto finale tecnico con gli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction, con l'analisi e l'elaborazione dei dati raccolti, per ciascuna annualità; prodotto C 2026; C 2027; C 2028: sintesi non tecnica con gli esiti dell'indagine di Customer Satisfaction anche al fine di informare i Comuni del Bacino aeroportuale, per ciascuna annualità. <p>Tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> prodotto A: entro il 31 luglio 2026; prodotti B 2026 e C 2026 (I SAL): entro il 30 novembre 2026;

	<ul style="list-style-type: none"> • prodotti B 2027 e C 2027 (II SAL): entro il 30 novembre 2027; • prodotti B 2028 e C 2028 (SALDO): entro il 30 novembre 2028.
<i>Durata del contratto</i>	Dalla data di sottoscrizione del foglio patti e condizioni fino al 31.12.2028
<i>Importo massimo del servizio</i>	L'importo massimo stimato per il servizio è di € 120.000,00 IVA esclusa .
<i>Modalità erogazione dei compensi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 10% alla consegna e approvazione da parte degli uffici competenti di Regione Lombardia del prodotto A; • 23,33% alla consegna e approvazione da parte degli uffici competenti di Regione Lombardia dei prodotti B 2026 e C 2026 (I SAL) • 33,33% alla consegna e approvazione da parte degli uffici competenti di Regione Lombardia dei prodotti B 2027 e C 2027 (II SAL) • 33,34% alla consegna e approvazione da parte degli uffici competenti di Regione Lombardia dei prodotti B 2028 e C 2028 (SALDO)
<i>Contenuti proposta</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione delle idonee esperienze pregresse maturate dall'operatore economico per attività assimilabili a quelle contenute nella sezione "Oggetto e descrizione del servizio". Non allegare c.v. • Breve descrizione (max 10 cartelle) degli aspetti qualitativi del servizio offerto dal punto di vista tecnico, operativo e metodologico. • Prezzo offerto.
<i>Privacy: specificare se il fornitore dovrà trattare per conto di Regione dati personali/sensibili</i>	Il fornitore non dovrà trattare per conto della D.G. Trasporti e Mobilità Sostenibile dati personali/sensibili.

Modalità di partecipazione all'indagine di mercato

La presente indagine di mercato è pubblicata sia sulla piattaforma telematica Sintel di Regione Lombardia disponibile al sito www.ariaspa.it sia sul profilo del Committente. E' possibile partecipare esclusivamente tramite la piattaforma Sintel. Per le informazioni di tipo tecnico, si faccia riferimento al documento allegato **"Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel"** ed esclusivamente al numero verde del gestore della Piattaforma SINTEL presso ARIA **800.116.738**.

Le Imprese che intendono partecipare alla presente indagine di mercato dovranno inserire nella piattaforma SINTEL la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

ENTRO IL TERMINE PERENTORIO DELLE ORE 12.00 DEL GIORNO 27/02/2026

Al primo step del percorso guidato "Invia offerta", negli appositi campi presenti sulla Piattaforma Sintel, il Concorrente, dovrà allegare la documentazione richiesta compilata e **firmata digitalmente**.

I campi presenti saranno i seguenti:

- **"Autocertificazione"** secondo il modello allegato al presente documento, compilata e firmata digitalmente. Il concorrente presenta inoltre il DGUE. Il concorrente presenta inoltre il DGUE. Gli Operatori Economici potranno generare la DGUE Response in formato xml a partire dalla Request messa a disposizione in documentazione di gara. Per farlo è possibile utilizzare il medesimo servizio messo a disposizione dal sito di Aria S.p.A portale <https://www.ariaspa.it> nella sezione dedicata alla piattaforma Sintel e, all'interno di essa, nella sezione "Procedure". Gli operatori economici dovranno caricare il file xml DGUE Response in SINTEL. Nota: per le modalità di utilizzo di dettaglio si rimanda alle indicazioni operative e ai manuali presenti sul portale Aria S.p.A
- **"Tracciabilità dei flussi finanziari"** compilata e firmata digitalmente
- **"Patto di integrità"** firmato digitalmente
- **"Preventivo"** firmato digitalmente contenente quanto indicato nella scheda tecnica.

La bozza del foglio patti e condizioni non dovrà essere né compilata né firmata né allegata

Al secondo step del percorso guidato "Invia offerta", nell'apposito campo **"Offerta economica"** il concorrente dovrà inserire a video l'importo del proprio preventivo (al netto di IVA ed oneri) rispetto all'importo massimo di € 120.000,00 (al netto di IVA ed oneri).

Si evidenzia che il preventivo presentato non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che si riserva la facoltà di non procedere all'affidamento.

Al termine del percorso guidato "INVIA OFFERTA", Sintel genererà un documento in formato ".pdf" che dovrà essere scaricato dal fornitore sul proprio terminale e quindi, **sottoscritto digitalmente**.

Richieste di chiarimenti

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno pervenire entro e non oltre il 20/02/2026 **esclusivamente** attraverso la piattaforma Sintel alla funzionalità “**Comunicazioni della procedura**” su cui verranno pubblicate le relative risposte.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Titolare trattamento dati: Regione Lombardia nella persona del suo legale rappresentante con sede in P.zza Città di Lombardia, n. 1 - 20124 MILANO.

I dati richiesti sono utilizzati esclusivamente a fini concorsuali e contrattuali.

Si informa, inoltre, che l'interessato gode dei diritti di cui agli artt. Da 15 a 22 del reg. UE n. 679/2016, tra i quali figura il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima dei dati trattati in violazione di legge nonché il diritto di opporsi per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta e di opporsi al trattamento di dati personali a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta etc.