

## **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 – terza tranche**

#### **Domanda 1.**

- 1.1** Perimetro e campionamento: la destinazione sarà a scelta discrezionale, sarà il comune più vicino o avete altre indicazioni? Come definite le fasce “punta/morbida” e “diurna/notturna” (orari e soglie)? Qual è l’elenco (o la definizione operativa) dei percorsi a tariffa predeterminata vs non predeterminata da includere nel piano? I 24 viaggi di riserva: sono “a consumo” su richiesta Regione? Con quale SLA di attivazione? Si intendono inclusi nel prezzo o da valorizzare come opzione?
- 1.2** Canali di prenotazione e misure specifiche: la “misurazione del tempo di attesa trascorso al telefono” deve essere fatta su numero verde/centralino specifico o su più operatori? Va registrata anche la percentuale di chiamate senza risposta?
- 1.3** Standard route e regole di confronto: come va calcolato operativamente lo scostamento dal “percorso standard” (media di 3 software): si considerano pedaggi/ZTL/traffico? Va fissato un “timestamp” comune per simulare il traffico (es. orario corsa)? In caso di deviazioni motivate (traffico, incidenti, indicazioni passeggero), come si codifica l’esito (non conformità vs giustificato)?
- 1.4** Pagamenti, rimborsi e gestione delle corse: le corse mystery: chi sostiene l’esborso (fornitore anticipa e rendiconta, o Regione rimborsa con regole specifiche)? Sono richiesti giustificativi (scontrino, ricevuta, screenshot app)? Il costo delle corse è incluso o escluso dal budget di gara?
- 1.5** Indicatori ART e accessibilità: quali sono, in modo puntuale, gli indicatori ART attesi e la relativa struttura di calcolo/format (oltre ai “esempi” citati)? La “verifica dell’effettiva disponibilità di veicoli attrezzati per disabili”: si intende misurare disponibilità via app/telefono, tempi di arrivo, percentuali di rifiuto, ecc.?
- 1.6** L’obbligo “almeno 20% in lingua inglese”: Regione fornisce script/situazioni standard o è libero? Esistono criteri di valutazione della “conoscenza lingua inglese” del conducente (rubrica/scala)?
- 1.7** Deliverable, governance e approvazioni: esiste un template per Prodotto B (rapporto tecnico) e Prodotto C (sintesi non tecnica)? Oppure è lasciato al fornitore? Quanti cicli di revisione sono previsti per l’approvazione (che sblocca i SAL)? Quali sono i tempi medi di feedback?

#### **Risposta 1.**

**1.1** Il piano di campionamento dovrà prevedere rilevazioni distribuite su tratte rappresentative dell’intero bacino aeroportuale, con distanze, percorsi e tariffe variegati. Dovranno, inoltre, essere articolate nelle fasce orarie previste per l’applicazione delle differenti tariffe (vedi tariffario in vigore di cui all’allegato B) alla DGR n. XII/2569 del 17/06/2024, in allegato), di seguito specificate:

- FERIALE: dalle 6:00 alle 21:00
- FESTIVO: dalle 6:00 alle 21:00

- NOTTURNO: dalle 21:00 alle 6:00

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. Nel caso si rilevi la necessità, dovranno comunque essere effettuate in modo da garantire la completezza dei dati entro i termini previsti per la consegna dei prodotti al DEC. I relativi costi sono inclusi nel prezzo.

**1.2** Per le corse a chiamata la prenotazione dovrà essere effettuata presso le principali centrali Radiotaxi e piattaforme tecnologiche (App). Non va registrata la percentuale di chiamate senza risposta.

**1.3** Come indicato nella scheda tecnica, relativamente al percorso effettuato andrà verificato lo scostamento chilometrico rispetto al percorso standard calcolato sulla base della media dei percorsi più efficienti di tre software di maggior uso commerciale (Tuttocittà, Google Maps, ViaMichelin). Il confronto del dato del percorso reale e di quello medio standard dovrà essere riferibile allo stesso momento temporale in cui è avvenuto il viaggio (stesse condizioni meteo, di traffico etc.). Non è necessario fissare un “timestamp” comune per simulare il traffico.

Il passeggero “Mystery client” dovrà indicare la destinazione finale senza dare ulteriori indicazioni al taxista. Nel caso si verificassero eventi eccezionali che possano pregiudicare la correttezza del dato, la corsa non verrà computata tra le 240 ordinarie ma si dovrà ricorrere alle 24 corse di riserva.

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

**1.5** Gli indicatori ART sono quelli definiti dalle Linee Guida di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 46/2022, in allegato. Si conferma che la verifica dell'effettiva disponibilità di veicoli attrezzati per disabili dovrà essere effettuata tramite app/telefono, tempi di arrivo, percentuali di rifiuto, oltre eventuali proposte di indicatori da parte dell'operatore economico.

**1.6** Non è previsto uno script per la valutazione della conoscenza della lingua inglese. Questa sarà effettuata tramite il giudizio reso dal rilevatore, sulla base di una scala che prevede punteggi da 1 a 10, dove 1= conoscenza nulla e 10 = conoscenza ottimale.

**1.7** Non sono previsti template per i prodotti B e C. A seguito dell'invio di ciascun prodotto, il DEC si riserva di chiedere integrazioni/revisioni. Nel corso dell'incarico, potranno essere previsti incontri di confronto. Il fornitore potrà fatturare a seguito di ricezione, da parte del DEC, del Certificato di Regolare Esecuzione, attestante l'avvenuta consegna dei prodotti richiesti entro i termini previsti. I tempi medi di feedback sono di 24/48 ore.

## **Domanda 2.**

Essendo prevista nella base d'asta la spesa per i viaggi da effettuare, si chiede di ricevere una stima dell'incidenza di tali costi sull'importo a base d'asta.

## **Risposta 2.**

Per servizi della medesima tipologia svolti gli anni precedenti, l'importo relativo alle spese per i viaggi è stato di circa € 9.000 per ciascuna annualità. Tuttavia, si ritiene opportuno evidenziare che le disposizioni normative vigenti prevedono, per il servizio taxi, un adeguamento tariffario annuale, legato in particolare all'inflazione; pertanto, le suddette spese potrebbero essere differenti per le tre annualità oggetto dell'affidamento.