

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 – quarta tranche

Domanda 1.

1.1 In riferimento al documento *FEC_3_2026_Scheda_Tecnica*, paragrafo *Oggetto e descrizione del servizio*, si chiede:

- conferma che le singole tratte oggetto di attività di mystery client abbiano come punto di partenza e di arrivo delle località non necessariamente corrispondenti ad un aeroporto lombardo;
- In merito alla “verifica della qualità” del percorso effettuato:
 - o conferma che l’Appaltatore possa decidere di utilizzare l’applicazione/sito web che reputa più idoneo e funzionale alla registrazione del percorso del taxi per la rilevazione oggetto di indagine;
 - o maggiori dettagli su come avviene la valutazione dello scostamento rispetto ai 3 software di uso commerciale (Tuttocittà, Google Maps, ViaMichelin);
 - o in merito alla *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*, si chiede:
 - di avere maggiori dettagli circa gli aspetti oggetto di verifica, se possibile con degli esempi di informazioni richieste nella precedente scheda di rilevazione;
 - conferma che la verifica dell’accessibilità per utenti con ridotte capacità motorie possa essere verificata da mystery client senza disabilità.
- Conferma che le attività di mystery shopping in lingua inglese possono essere effettuate da mystery client italiani che simulino di essere stranieri.

1.2 In merito alle “singole tratte” dei taxi oggetto di attività di mystery client, si chiede:

- conferma che ogni singola tratta sia intesa come tragitto tra un punto di partenza ed uno di arrivo mediante taxi e che questa corrisponda ad una singola attività di mystery shopping;
- conferma che la tratta di ritorno del mystery shopper dal punto di arrivo a quello di partenza di una precedente rilevazione nella medesima giornata, purché con differente taxi, possa essere considerata come una aggiuntiva e valida attività di mystery shopping;
- se l’elenco delle 240 tratte, comprensivo della specifica del punto di partenza e di arrivo, venga fornito dalla Committenza o se questo può essere deciso dal fornitore, purché nel rispetto delle quote previste (per tipologia di percorso, tipologia di giorno, fascia oraria, modalità di chiamata, lingua);
- la durata massima in termini di chilometri percorsi;
- se vi siano anche tratte urbane oggetto di rilevazione (punto di partenza e di arrivo all’interno dello stesso comune) ed eventualmente in quale percentuale rispetto alla totalità delle 240;
- si chiede la numerosità prevista delle tratte notturne e l’orario previsto di rilevazione notturna.

1.3 Si chiede conferma che sia a discrezione della società appaltante poter escludere il mese di agosto dalla rilevazione, pur rispettando le deadline previste dal Contratto.

1.4 In riferimento al documento *FEC_3_2026_Scheda_Tecnica*, paragrafo *Importo massimo del servizio*, si chiede di conoscere una stima dell'importo speso per i suddetti rimborsi nelle precedenti rilevazioni per 240 attività di mystery shopping.

1.5 Si chiede se è possibile prendere visione della scheda di rilevazione utilizzata nella rilevazione del triennio passato.

Risposta 1.

1.1 Si conferma che le singole tratte oggetto di attività di mystery client devono avere come punto di partenza e di arrivo delle località non necessariamente corrispondenti ad un aeroporto lombardo.

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.).

In merito agli indicatori ART, l'attenzione del Report verterà sui parametri che ART definisce nella delibera n. 46/2022 (in allegato), con particolare riferimento agli articoli 78, 79 e 80, e a quanto scritto nella scheda tecnica.

Si conferma che la verifica dell'accessibilità per utenti con ridotte capacità motorie possa essere verificata da mystery client senza disabilità.

Si conferma che le attività di mystery shopping in lingua inglese possono essere effettuate da mystery client italiani che simulino di essere stranieri.

1.2 Si conferma che ogni singola tratta sia intesa come tragitto tra un punto di partenza ed uno di arrivo.

Si conferma che la tratta di ritorno del mystery shopper dal punto di arrivo a quello di partenza di una precedente rilevazione nella medesima giornata, purché con differente taxi, possa essere considerata come una aggiuntiva e valida attività di mystery shopping. Sarà in questi casi fondamentale garantire la non riconoscibilità del rilevatore.

L'elenco delle 240 tratte dovrà essere definito dall'appaltatore e condiviso con il DEC. Qualora l'elenco sia completo già in fase di prima proposta non sarà necessario procedere a revisioni ed eventuali ulteriori modifiche.

Non essendo definito un elenco a priori, la durata massima in termini di chilometri percorsi, nonché la percentuale di corse interessanti tratte urbane e di corse notturne saranno definite nell'ambito del piano di campionamento che dovrà essere definito dall'operatore economico, condiviso con Regione e che dovrà in ogni caso garantire la rappresentatività dell'intero bacino aeroportuale.

L'orario di rilevazione notturna è previsto dalle ore 21:00 alle ore 6:00

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

1.4 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.

1.5 La redazione della scheda di rilevazione da parte dell'aggiudicatario sarà oggetto di confronto con gli uffici competenti di Regione Lombardia.

Domanda 2.

2.1 Il percorso che i mystery dovranno effettuare avrà sempre partenza dall'aeroporto o anche da altre ubicazioni?

2.2 Aeroporti lombardi si intendono: Malpensa (t1 e t2), Orio, Linate o anche Brescia Montichiari?

Risposta 2.

2.1 Si specifica che le singole tratte oggetto di attività di mystery client devono avere come punto di partenza e di arrivo delle località non necessariamente corrispondenti ad un aeroporto lombardo.

2.2 Si evidenzia che il Bacino aeroportuale Lombardo, oggetto delle attività inerenti all'affidamento in oggetto, non include la provincia di Brescia. La conoscenza tecnica e normativa del funzionamento del servizio Taxi ed in particolare del Bacino Aeroportuale Lombardo è fondamentale per garantire un prodotto finale accettabile per Regione Lombardia. A tal proposito, si allega il Regolamento Regionale 2/2014.

Domanda 3.

3.1 Il costo delle corse è compreso nella valutazione complessiva, o verranno rimborsati a consuntivo a parte?

3.2 A pagina 1 della scheda tecnica è indicata la necessità di valutare "il 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)". Lo scostamento andrà valutato in termini di Km o di tempo di percorrenza? Quali evidenze andranno fornite dell'avvenuto scostamento (es: video, traccia GPS...)?

3.3 A pagina 2 è indicata la necessità di verificare "l'effettiva disponibilità di veicoli attrezzati per il trasporto di persone con disabilità". È quindi necessario prevedere la presenza di scenari con mystery clients portatori di disabilità? Quanti?

3.4 A pagina 3 sono riportati i contenuti della proposta da presentare. È richiesta la presentazione di una breve descrizione degli aspetti qualitativi del servizio offerto in massimo 10 cartelle. Per 10 cartelle, si intendono 10 cartelle editoriali da 1800 battute l'una su documento di testo? Qual è l'effettivo limite di spazio del documento che l'Istituto ha a sua disposizione? In questo limite è inclusa anche la "presentazione delle idonee esperienze pregresse", o queste vanno presentate in un documento a parte?

Risposta 3.

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

3.2 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.).

3.3 La verifica dell'accessibilità per utenti con ridotte capacità motorie può essere effettuata anche da mystery client senza disabilità.

3.4 La proposta deve essere prodotta in un file contenente massimo 10 cartelle ed includere la presentazione delle idonee esperienze pregresse.