

Codice	Indicatore	Descrizione indicatore	Soggetto rilevatore	Modalità di rilevazione	Standard atteso	dato rilevato
T.01	SICUREZZA DEL VIAGGIO					
T.01.1	Incidentalità dei mezzi	n. sinistri / Km percorsi (studi di settore)	Tassisti	pratiche assicurative aperte		1
T.01.2	Vetustà mezzi	% mezzi con meno di 4 anni	Comune	Archivio mezzi	55%	76%
T.01.3	Età media del parco mezzi	media del n. anni dei mezzi	Comune	Archivio mezzi	4	3,55
T.01.4	Dispositivi di sicurezza: ABS	% auto dotate di ABS	Comune	Archivio mezzi	100%	100%
T.01.5	Dispositivi di sicurezza: ESP e/o sistema anti slittamento	% auto dotate di ESP o anti slittarti.	Comune	Archivio mezzi	100%	100%
T.01.6	Dispositivi di sicurezza: Airbag	% auto dotate di airbag	Comune	Archivio mezzi	100%	100%
T.1.7	Percezione clienti (sicurezza del viaggio)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75% / 6	
T.02	EPPPATRIPATRIMONIALE					
T.02.1	Furti denunciati durante i viaggi	% furti (da clienti e tassisti) / n. viaggi (3999.960)	Tassisti	N. denunce nell'anno		0
T.02.2	Percezione clienti (sicurezza personale)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	50% /6	
T.03	REGOLARITA' E PUNTUALITA'					
T.03.1	Offerta - Frequenza	gg servizio / anno	Comune	Dati di repertorio	365	365
T.03.2	Offerta minima giornaliera	schema minimi previsti: <i>numero minimo complessivo di auto in servizio notturno (22.00 – 7.00)</i>	Comune	Dati di repertorio	5	10
T.03.3	Dimensione del servizio	n. licenze ogni 10.000 abitanti (263,736 RESIDENTI)	Comune	Dati di repertorio	3	4,55
T.03.4	Tempo attesa agli stazionamenti	% viaggi con attesa > 5 minuti	Comune	Indagine cliente misterioso		
T.03.5	Tempo medio di attesa del taxi con Radiotaxi	media dei tempi indicati dagli operatori telefonici	Comune	Indagine cliente misterioso		
T.03.6	Ritardo sul tempo dichiarato da Radiotaxi	% ritardi oltre i 5 minuti	Comune	Indagine cliente misterioso		
T.03.7	Domanda inevasa	% telefonate con esito negativo / tot.telefonate	Comune	Indagine cliente misterioso		
T.03.8	Corsie riservate	% Km corsie riservate / Km totali urbano	Comune	Dati di repertorio	1	1,41 %
T.03.9	Percezione clienti (regolarità e puntualità)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.04	DEMEZZI					
T.04.1	Percezione clienti (pulizia e igiene taxi)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.04.2	Carrozzeria e interni in ordine	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.05	CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO					
T.05.1	Climatizzazione (aria condizionata e riscaldamento)	% mezzi dotati di climatizzazione / tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	100 %	100%
T.05.2	Spazio medio a disposizione	n. medio posti / auto	Comune	Archivio mezzi	5	5,3
T.05.3	Percezione clienti (confort del viaggio)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.06	SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO					
T.06.1	Pagamento con bancomat e/o carta di credito	% mezzi dotati di pagobancomat / tot. mezzi	Tassisti	N. macchine dotate	10%	90 ,%

Codice	Indicatore	Descrizione indicatore	Soggetto rilevatore	Modalità di rilevazione	Standard atteso	dato rilevato
T.06.5	Percezione clienti (servizi aggiuntivi)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.07	SERVIZI PER DISABILI MOTORI					
T.07.1	Accessibilità facilitata	% mezzi per disabili motori / tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	> 10%	13,5 % 16 su 120 + 7 auto scorta
T.07.2	Percezione clienti	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.08	INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA					
T.08.1	Indicazioni delle tariffe a bordo	% mezzi che espongono il tariffario completo /tot. mezzi	Comune	Indagine cliente misterioso	100%	
T.08.2	Indicazioni agli stazionamenti	N. cartelli / tot. stazionamenti	Comune	Dati di repertorio	>75%	100 %
T.08.3	Percezione clienti (trasparenza tariffe)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.09	ECOMPORAMENTALI					
T.09.1	Percezione clienti (presentabilità-riconoscibilità tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.09.2	Percezione clienti (disponibilità e cortesia tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.09.3	Percezione clienti (conoscenza lingue straniere tassista)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.10	LIVELLO DI SERVIZIO ALLO					
T.10.1	Fascia oraria operatività servizio telefonico	n. ore in festivo e feriale	Comune	Dati di repertorio	24 h	24 h
T.10.2	Linee telefoniche del servizio telefonico	n. linee operative festivo, feriale, diurno e notturno	Tassisti		>= 1	14
T.10.3	Tempo medio di risposta telefonica	% tempi della telefonata > 3 minuti	Comune	Indagine cliente misterioso		
T.10.4	Percezione clienti (servizio telefonico)	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.10.5	Raccolta reclami	modalità di raccolta scritte su tariffari (art.57 reg. com.)	Comune	Dati di repertorio		
T.10.6	Riscontro reclami	% risposte entro 30 giorni	Comune	Dati di repertorio	100%	100%
T.11	GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE					
T.11.1	Posteggi presso stazioni ferroviarie	% stazioni con posteggi pubblici Venezia - S. Lucia Mestre - Fs - Carpenedo Ospedale - Porto Marghera	Comune	Dati di repertorio	>= 50%	3/5 = 60%
T.11.2	Posteggi pubblici presso porti	% porti con posteggi	Comune	Dati di repertorio	100%	100%
T.11.3	Posteggi pubblici presso aeroporti	% aeroporti con posteggi	Comune	Dati di repertorio	100%	100%
T.11.4	Percezione da parte del cliente	% soddisfatti (voto >=6 su scala 1-10); voto medio	Comune	Sondaggio presso i clienti	75%	6
T.12	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE					
T.12.1	Scarico controllato standard EURO 4 o successivi	% mezzi dotati di EURO 4 o successivi /tot. mezzi	Comune	Archivio mezzi	> 75%	96%
T.12.2	Carburanti a basso effetto inquinante	% mezzi metano, gpl, diesel con filtro antiparticolato/tot.mezzi	Comune	Archivio mezzi	>75%	87% (su 120)
T.12.3	Emissioni gas serra	media gr CO2/km	Comune	Archivio mezzi	<=180	150

