

ALLEGATO B

CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DI SERVIZI 2003

(ESTRATTO)

3.2.4.10 L'Ente Rilevatore

- a) Le Parti, in virtù di quanto previsto al precedente par. 3.2.4.9, convengono e si danno reciprocamente atto che Autostrade affiderà ad un terzo, l'Ente Rilevatore, scelto da Autostrade stessa tra primarie Società del settore ed attraverso idonee e trasparenti procedure di selezione, sentite le principali organizzazioni rappresentative delle Società petrolifere nonché quelle delle imprese attive nel mercato della ristorazione, titolari di affidamenti sulle Aree di Servizio della rete autostradale, l'incarico di effettuare la rilevazione del livello di qualità dei Servizi, con riferimento agli Indicatori di Qualità di cui alle successive previsioni e nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. 3.2.4.11, così come previsto nella presente Convenzione.
- b) Autostrade sceglierà l'Ente Rilevatore, nel rispetto di quanto previsto alla precedente lettera a) nonché delle seguenti condizioni:
 - a. l'Ente Rilevatore dovrà garantire la necessaria indipendenza, con riferimento alla posizione delle parti;
 - b. Autostrade comunicherà all'Affidatario [agli Affidatari], per sua [loro] opportuna conoscenza, a mezzo raccomandata A.R, l'intervenuta individuazione dell'Ente Rilevatore, al quale provvederà a conferire il relativo incarico; l'Ente Rilevatore non potrà iniziare la propria attività prima che siano trascorsi 10 giorni dal ricevimento, da parte dell'Affidatario [degli Affidatari], della predetta comunicazione.
- c) L'incarico all'Ente Rilevatore dovrà prevedere che:
 - a. l'Ente Rilevatore effettui, secondo quanto previsto al successivo par. 3.2.4.11, il controllo del livello di qualità delle prestazioni fornite, anche indirettamente, dall'Affidatario [dagli Affidatari] ai sensi della Convenzione, relativamente ai Servizi e trasmetta all'Affidatario [agli Affidatari] copia della scheda di rilevazione;
 - b. l'Ente Rilevatore debba redigere, periodicamente (per frazioni di anno), un documento riassuntivo dei propri controlli oltre che, annualmente, un documento riassuntivo dei propri controlli.
- d) L'incarico dovrà, inoltre, prevedere che:
 - a. nei 15 (quindici) giorni successivi alla consegna del documento annuale previsto dalla precedente lettera (c), punto (ii), Autostrade e l'Affidatario [gli Affidatari] potranno comunicare all'Ente Rilevatore e all'altra Parte eventuali osservazioni,

- rilevi o contestazioni in merito al contenuto di tale documento, fornendo ogni utile precisazione e specificazione in proposito;
- b. entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del termine indicato alla precedente lettera (d), punto (i), l'Ente Rilevatore provveda:
 - e) alla redazione definitiva del documento;
 - f) alla comunicazione alle Parti delle proprie determinazioni finali.
- a. nell'espletamento dell'incarico affidatogli, l'Ente Rilevatore:
- g) abbia le più ampie facoltà di verifica in rapporto agli Indicatori di Qualità di cui alle successive previsioni, nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. 3.2.4.11;
 - h) osservi le disposizioni della presente Convenzione e del Procedimento di Rilevamento di cui al successivo par. 3.2.4.11;
 - i) tenga conto delle osservazioni, rilievi e contestazioni delle Parti nella misura che riterrà opportuna, fornendo per iscritto un'adeguata illustrazione delle motivazioni poste a fondamento dell'eventuale accoglimento o reiezione degli stessi;
 - j) non possa discostarsi dalle determinazioni comunicate alle Parti a norma della precedente lettera (c), punto (ii), se non nei limiti e nella misura in cui ritenga di tener conto delle osservazioni delle stesse in conformità a quanto previsto alla precedente lett. (d), punti (i) e (ii);
- a. l'Ente Rilevatore abbia il diritto di ottenere dalle Parti la più ampia collaborazione, al fine di facilitare la puntuale esecuzione dell'incarico affidato allo stesso.
- b. il documento di valutazione e le conseguenti indicazioni dell'Ente Rilevatore, comunicati alle Parti in conformità alle precedenti disposizioni, siano definitivi e vincolanti per le Parti, salvo il tempestivo ricorso alla procedura di arbitraggio di cui al successivo par. 3.2.4.12. e nei limiti del ricorso stesso.

3.2.4.11 Indicatori di Qualità e Procedimento di Rilevazione

- a) Le attività di controllo e verifica di cui ai precedenti paragrafi 3.2.4.9 e 3.2.4.10 saranno svolte dall'Ente Rilevatore avendo riguardo agli Indicatori di Qualità di cui all'Allegato Qualità e nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. (b); Autostrade si riserva, con cadenza annuale, di proporre la modifica e/o l'integrazione dei predetti Indicatori di Qualità, dandone comunicazione scritta all'Affidatario; decorsi 20 giorni dal ricevimento da parte dell'Affidatario [degli Affidatari] della predetta comunicazione, senza che lo stesso Affidatario [Affidatari] abbia [abbiano] manifestato ad Autostrade,

per iscritto, il proprio [loro] dissenso in ordine alle richiamate modifiche e/o integrazioni, le stesse si riterranno accettate.

- b) Le attività di controllo e verifica di cui ai precedenti par. 3.2.4.9 e 3.2.4.10 saranno, inoltre, svolte, dall'Ente Rilevatore, sulla base e nel rispetto di un Procedimento di Rilevazione: (i) che sia stato preventivamente certificato – da un organismo a ciò deputato, scelto da Autostrade tra primari enti certificatori (l'Ente Certificatore) – secondo le norme ISO 9000; (ii) i cui criteri e metodologie per le rilevazioni siano conformi a quelli individuati dalle norme tecniche ISO di riferimento e, comunque, a quelle che saranno successivamente emanate in materia e comunicate all'Affidatario [agli Affidatari] con un preavviso di almeno 60 giorni; (iii) che sia stato comunicato all'Affidatario [agli Affidatari] con un preavviso di almeno 60 giorni.
- c) In virtù di quanto previsto nei precedenti paragrafi e per la comune volontà delle Parti, resta convenuto che il mancato rispetto, da parte dell'Affidatario [degli Affidatari] dei livelli di qualità relativi alla prestazione dei Servizi, così come specificamente determinati sulla base degli Indicatori di Qualità e del Procedimento di Valutazione, costituirà inadempimento imputabile all'Affidatario interessato, con gli effetti specificamente previsti nella sezione VIII e, più in generale, nella presente Convenzione.

3.2.4.12 Arbitratore

- a) Qualora Autostrade o l'Affidatario [Affidatari], ad esito del procedimento di cui al precedente par. 3.2.4.11, lett. d), intenda contestare il contenuto del documento di valutazione e le conseguenti indicazioni dell'Ente Rilevatore, di cui al precedente par. 3.2.4.10, lett. d), punto (ii), dovrà ricorrere, con un unico atto, alla procedura di arbitraggio di cui al successivo par. b), entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente par. 3.2.4.10, lett. d), punto (ii). In mancanza, resta fermo quanto previsto al precedente par. 3.2.4.10, lett. d), punto (v).
- b) L'Arbitratore cui sarà deferita ogni decisione in merito alla contestazione sarà scelto di comune accordo da Autostrade e l'Affidatario [gli Affidatari]; in mancanza di accordo, sarà prescelto dall'Affidatario [dagli Affidatari] nell'ambito di una lista di almeno tre soggetti indicati da Autostrade tra primarie società o professionisti del settore, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento, da parte dell'Affidatario interessato, di apposito invito in tal senso della società Autostrade. Qualora l'Affidatario [gli Affidatari] non prescelga [prescelgano], nel predetto termine, l'Arbitratore, questi sarà nominato da Autostrade, nell'ambito della predetta lista.

- c) L'Arbitratore procederà nel rispetto del contraddittorio tra le Parti ed assumerà le proprie decisioni con equo apprezzamento, confermando o meno quanto rilevato ed indicato da parte dell'Ente Rilevatore, entro e non oltre 45 giorni dalla nomina. Le decisioni dell'Arbitratore non potranno essere oggetto di impugnazione.
- d) I costi relativi al procedimento di cui al presente paragrafo seguiranno il principio della soccombenza, salvo diversa determinazione dell'Arbitratore.

3.2.4.13 Ripristino

- a) Qualora sulla base delle determinazioni dell'Ente Rilevatore o dell'Arbitratore, ai sensi dei precedenti paragrafi, ovvero degli accertamenti effettuati da Autostrade ai sensi del par. 7.2, sia stato accertato un inadempimento dell'Affidatario [o degli Affidatari], Autostrade potrà chiedere per iscritto all'Affidatario interessato di provvedere agli interventi ritenuti idonei a sanare l'inadempimento riscontrato.
- b) Qualora l'Affidatario [o gli Affidatari interessati] non provveda [provvedano] a quanto prescritto entro 15 giorni dalla contestazione, Autostrade, ove possibile, potrà provvedere direttamente agli interventi necessari, addebitando i relativi costi ed oneri, oltre interessi legali con un maggiorazione pari al 50%, all'Affidatario [o agli Affidatari interessati], fermo restando il diritto di ottenere il pagamento delle eventuali penali e la risoluzione dei rapporti.

CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DI SERVIZI 2008 -2009-2013-2016-2018

(ESTRATTO)

1. L'Ente Rilevatore

- b) Le Parti, in virtù di quanto previsto al precedente par. 3.3.2.9, convengono e si danno reciprocamente atto che Autostrade affiderà ad un terzo, l'Ente Rilevatore, scelto da Autostrade tra primarie società al di fuori del settore ed attraverso idonee e trasparenti procedure di selezione, l'incarico di effettuare la rilevazione del livello di qualità del Servizio, in modalità temporanea e, successivamente, in modalità definitiva, con riferimento agli Indicatori di Qualità di cui alle successive previsioni e nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. 3.3.2.11, così come previsto nella presente Convenzione.
- c) Autostrade sceglierà l'Ente Rilevatore, nel rispetto di quanto previsto alla precedente lettera (a) nonché delle seguenti condizioni:
- d) l'Ente Rilevatore dovrà garantire la necessaria indipendenza, con riferimento alla posizione delle parti;
- e) ii) Autostrade comunicherà all'Affidatario, per sua opportuna conoscenza, a mezzo raccomandata a.r., l'intervenuta individuazione dell'Ente Rilevatore, al quale provvedere a conferire il relativo incarico; l'Ente Rilevatore non potrà iniziare la propria attività prima che siano trascorsi 10 giorni dal ricevimento, da parte dell'Affidatario, della predetta comunicazione.
- f) L'incarico all'Ente Rilevatore dovrà prevedere che:
- g) l'Ente Rilevatore effettui, secondo quanto previsto al successivo par. 3.3.2.11, il controllo del livello di qualità delle prestazioni fornite, anche indirettamente dall'Affidatario ai sensi della Convenzione, relativamente al Servizio e trasmetta sia ad Autostrade che all'Affidatario copia della scheda di rilevazione;
- h) l'Ente Rilevatore debba redigere,
 - a. con cadenza trimestrale (31 marzo; 30 giugno; 30 settembre; 31 dicembre di ogni anno), un documento riepilogativo delle rilevazioni effettuate e delle singole Non Conformità (così come definite in Allegato Qualità) rilevate nel corso del trimestre di riferimento, con il calcolo delle eventuali penali per Non Conformità Consecutive e per Non Conformità Incrociate, così come previsto nell'Allegato Qualità; tale documento verrà trasmesso alle Parti entro 30 giorni dal termine del trimestre di riferimento;
 - b. con cadenza annuale (1 gennaio-31 dicembre), un documento riepilogativo delle rilevazioni effettuate con l'indicazione, in termini percentuali, delle Non Conformità rilevate su base annua, con il calcolo delle relative penali,

così come previsto nell'Allegato Qualità; tale documento verrà trasmesso alle parti entro il 15 febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento.

- i) L'incarico dovrà, inoltre, prevedere – e le Parti espressamente accettano - che:
- j) i.a) entro e non oltre il 15° giorno successivo alla ricezione del documento riepilogativo trimestrale previsto alla precedente lettera (c), par. (ii), punto (a), Autostrade e l'Affidatario avranno la facoltà di comunicare all'Ente Rilevatore e all'altra Parte, a pena di decadenza, eventuali osservazioni, rilievi o contestazioni in merito al contenuto di tale documento, fornendo ogni utile precisazione e specificazione in proposito; resta inteso, altresì, che le singole Non Conformità rilevate nel corso della prestazione del Servizio e contestate all'Affidatario ai fini dell'applicazione su base trimestrale delle penali per Non Conformità Consecutive e delle penali per Non Conformità Incrociate, potranno essere oggetto di eventuali osservazioni, rilievi o contestazioni, ad opera delle Parti, ai sensi delle disposizioni di cui alla presente lett. (d), soltanto a seguito della ricezione del relativo documento riepilogativo trimestrale.
- k) i.b) entro e non oltre il 15° giorno successivo alla ricezione del documento riepilogativo annuale previsto dalla precedente lettera (c), par. (ii), punto (b), Autostrade e l'Affidatario avranno la facoltà di comunicare all'Ente Rilevatore e all'altra Parte, a pena di decadenza, eventuali osservazioni, rilievi o contestazioni in merito al contenuto di tale documento, fornendo ogni utile precisazione e specificazione in proposito;
- l) ii) entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza dei termini indicati ai precedenti punti, (i.a) e (i.b) l'Ente Rilevatore provveda:
- m) alla redazione definitiva dei predetti documenti;
- n) alla comunicazione alle Parti delle proprie determinazioni finali;
- o) iii) nell'espletamento dell'incarico affidatogli, l'Ente Rilevatore:
- p) abbia le più ampie facoltà di verifica in rapporto agli Indicatori di Qualità di cui alle successive previsioni, nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. 3.3.2.11;
- q) osservi le disposizioni della presente Convenzione e del Procedimento di Rilevamento di cui al successivo par. 3.3.2.11;
- r) tenga conto delle osservazioni, rilievi e contestazioni delle Parti nella misura che riterrà opportuna, fornendo per iscritto un'adeguata illustrazione delle motivazioni poste a fondamento dell'eventuale accoglimento o reiezione degli stessi;
- a. non possa discostarsi dalle determinazioni comunicate alle Parti a norma della precedente lettera (c), punto (iii), se non nei limiti e nella misura in cui ritenga di

tener conto delle osservazioni delle stesse in conformità a quanto previsto alla precedente lett. (d), punti (i) e (ii);

- s) l'Ente Rilevatore abbia il diritto di ottenere dalle Parti la più ampia collaborazione, al fine di facilitare la puntuale esecuzione dell'incarico affidato allo stesso;
- t) il documento trimestrale di riepilogo ed il documento annuale di riepilogo predisposti in via definitiva e le conseguenti indicazioni dell'Ente Rilevatore, comunicati alle Parti in conformità alle precedenti disposizioni, siano definitivi e vincolanti per le Parti, salvo il tempestivo ricorso alla procedura di arbitraggio di cui al successivo par. 3.3.2.12 e nei limiti del ricorso stesso;
- u) con riferimento alle modalità di trasmissione dei dati di cui sopra, le Parti potranno concordare modalità differenti da quelle sopra descritte, come ad esempio la pubblicazione tramite Web.

3.3.2.10 Indicatori di Qualità e Procedimento di Rilevazione

- a. Le attività di controllo e verifica di cui ai precedenti paragrafi 3.3.2.9 e 3.3.2.10 saranno svolte dall'Ente Rilevatore avendo riguardo agli Indicatori di Qualità ed ai criteri di computo delle penali di cui all'Allegato Qualità e nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui al successivo par. (b).
- b. Le attività di controllo e verifica di cui ai precedenti par. 3.3.2.9 e 3.3.2.10 saranno, inoltre, svolte, dall'Ente Rilevatore, sulla base e nel rispetto di un Procedimento di Rilevazione:
 - i. che sia stato preventivamente certificato - da un organismo a ciò deputato, da Autostrade tra primari enti certificatori (l'Ente Certificatore) - secondo le norme ISO 9000;
 - ii. i cui criteri e metodologie per le rilevazioni siano conformi a quelli individuati dalle norme tecniche ISO di riferimento e, comunque, a quelle che saranno successivamente emanate in materia e comunicate all'Affidatario con un preavviso di almeno 60 giorni;
 - iii. che sia stato comunicato all'Affidatario con un preavviso di almeno 30 giorni.
- c. In virtù di quanto previsto nei precedenti paragrafi e per la comune volontà delle Parti, resta convenuto che il mancato rispetto, da parte dell'Affidatario dei livelli di qualità relativi alla prestazione del Servizio, così come specificamente determinati sulla base di quanto previsto nel presente paragrafo e in particolare degli Indicatori di Qualità e del Procedimento di Valutazione, costituirà

inadempimento imputabile all'Affidatario, con gli effetti specificamente previsti nella Sezione 8 e, più in generale, nella presente Convenzione.

- d. Resta inteso che le Parti potranno modificare, in qualsiasi momento, gli indicatori di qualità sulla base delle valutazioni e delle indicazioni che verranno fornite dall'Ente Rilevatore, a seguito di indagini di mercato (*customer satisfaction survey* e *focus group*) predisposte semestralmente sia dagli Affidatari che da Autostrade. Tali indagini di mercato hanno infatti lo scopo di armonizzare costantemente i parametri di qualità erogata nell'espletamento dei servizi con i parametri di qualità effettivamente percepita dalla clientela autostradale; restano esclusi da tali possibili modificazioni gli indicatori di qualità di cui al par. 10.2.
- e. L'Affidatario si impegna ad aderire ai sistemi di aggiornamento in tempo reale relativamente alle non conformità rilevate dall'Ente Rilevatore sull'area di servizio e da questi inviato via *sms*; a tale scopo, l'Affidatario si impegna a fornire all'Ente Rilevatore – e per conoscenza ad Autostrade – i nominativi e relativi numeri di telefono mobile e indirizzi di posta elettronica di proprie risorse. Resta inteso che, in qualsiasi momento, potranno essere modificati i nominativi di tale lista di destinatari.

3.3.2.11 **Arbitratore**

- a) Qualora Autostrade o l'Affidatario interessato, ad esito del procedimento di cui al precedente par. 3.3.2.11, lett. (b), intenda contestare il contenuto del documento trimestrale di riepilogo e del documento annuale di riepilogo e le conseguenti indicazioni dell'Ente Rilevatore, di cui al precedente par. 3.3.2.10, lett. (d) punto (ii), relativamente all'applicazione delle penali dovrà ricorrere, con un unico atto, alla procedura di arbitraggio di cui al successivo par. (b), entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al precedente par. 3.3.2.10, lett. (d), punto (ii). In mancanza, resta fermo quanto previsto al precedente par. 3.3.2.10, lett. (d), punto (v).
- b) L'Arbitratore cui sarà deferita ogni decisione in merito alla contestazione sarà scelto di comune accordo da Autostrade e dall'Affidatario; in mancanza di accordo, sarà prescelto dall'Affidatario nell'ambito di una lista di almeno tre soggetti indicati da Autostrade tra primarie società o professionisti del settore, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento, da parte dell'Affidatario, di apposito invito in tal senso della società Autostrade. Qualora l'Affidatario non

prescelga, nel predetto termine, l'Arbitratore, questi sarà nominato da Autostrade, nell'ambito della predetta lista.

- c) L'Arbitratore procederà nel rispetto del contraddittorio tra le Parti ed assumerà le proprie decisioni con equo apprezzamento, confermando o meno quanto rilevato ed indicato da parte dell'Ente Rilevatore, entro e non oltre 45 giorni dalla nomina. Le decisioni dell'Arbitratore non potranno essere oggetto di impugnazione.
- d) I costi relativi al procedimento di cui al presente paragrafo seguiranno il principio della soccombenza, salvo diversa determinazione dell'Arbitratore.

3.3.2.12 **Ripristino**

- a. Qualora sulla base delle determinazioni dell'Ente Rilevatore o dell'Arbitratore, ai sensi dei precedenti paragrafi, ovvero degli accertamenti effettuati da Autostrade ai sensi del par. 7.2, sia stato accertato un inadempimento dell'Affidatario, Autostrade potrà chiedere per iscritto all'Affidatario di provvedere agli interventi ritenuti idonei a sanare l'inadempimento riscontrato, nel termine che sia ritenuto congruo dalla stessa Autostrade, avuto riguardo alle circostanze del caso.
- b. Qualora l'Affidatario non provveda a quanto prescritto entro il termine indicato da Autostrade, quest'ultima, ove possibile, potrà provvedere direttamente agli interventi necessari, dandone comunicazione scritta all'Affidatario, addebitando i relativi costi ed oneri, con un maggiorazione pari al 50%, all'Affidatario stesso, fermo restando il diritto di ottenere il pagamento delle eventuali penali e la risoluzione del rapporto.