

## **Allegato 5 – Allegato Tecnico-Commerciale e Qualità**

1	PREMESSA .....	3
2	DEFINIZIONI .....	3
3	Limite territoriale di competenza delle aree di servizio .....	10
4	Modello Qualità e Sistema Penali.....	11
4.1	Descrizione del Modello .....	11
4.1.1	Automonitoraggio dell’Affidatario del Servizio .....	12
4.1.2	Ispezioni e attività dell’Ente Rilevatore Qualità (o ERQ) .....	14
4.1.3	Ispezioni Autostrade .....	15
4.1.4	Indagini sui Clienti .....	16
4.2	Indicatore Sintetico di Qualità (ISQ).....	17
4.2.1	Valutazione delle metriche relative alle Ispezioni .....	18
4.2.2	Valutazione della metrica relativa alla Customer Satisfaction .....	20
4.2.3	Sintesi delle metriche per determinare l’ISQ .....	21
4.3	Meccanismi di Incentivazione e Sanzione (Penale di Qualità) .....	24
4.3.1	Esempio pratico del meccanismo di calcolo .....	25
4.4	Penale Diretta.....	27
4.5	Tracciati per la trasmissione dei dati .....	28
	Appendici.....	31

## 1 PREMESSA

Il presente “Allegato Tecnico-Commerciale e Qualità” alla Convenzione detta le norme generali, di carattere tecnico-commerciale-operativo, volte a regolamentare la realizzazione, la gestione ed erogazione, la manutenzione e la restituzione del Servizio, al termine della Convenzione, site nelle Aree di Servizio della rete Autostradale.

## 2 DEFINIZIONI

Sono di seguito descritte le definizioni principali contenute nell'allegato:

- **Affidamento del servizio:** indica il titolo contrattuale mediante il quale l’Affidatario ha il diritto-dovere di espletare il Servizio oggetto della presente Convenzione e dalla stessa regolato.
- **Affidatario (SC):** è il Responsabile dell'erogazione del Servizio individuato a valle della procedura competitiva indetta da Autostrade.
- **Area di competenza:** si intende l’area/i luoghi oggetto dell’affidamento.
- **Area di servizio (AdS):** area di rete autostradale, nella quale i viaggiatori possono fermarsi per il rifornimento di carburante, riposare e usufruire di servizi essenziali quali servizi igienici, supermercato, bar, ristorante e, talvolta, motel.
- **Area di Servizio ad alto utilizzo:** Aree di Servizio ricadenti su tratte autostradali ad alto volume di traffico, che possiedono un’elevata frequenza di transiti durante l’anno.
- **Area di Servizio a medio utilizzo:** Aree di Servizio ricadenti su tratte autostradali a medio volume di traffico, che possiedono una frequenza media di transiti durante l’anno.
- **Area di Servizio a basso utilizzo:** Aree di Servizio ricadenti su tratte autostradali a basso volume di traffico, che possiedono una bassa frequenza di transiti durante l’anno.
- **Attivazione temporanea del Servizio:** il diritto dovere dell’Affidatario di svolgere il Servizio oggetto dell’Affidamento nell’Area di Servizio, in modalità temporanea, esclusivamente negli Impianti e Fabbricati non ancora ristrutturati e/o demoliti, presenti nell’Area di Servizio all’atto dell’affidamento, ovvero per il tramite di impianti e strutture provvisorie.
- **Attivazione definitiva del Servizio:** il diritto dovere dell’Affidatario di svolgere il Servizio nell’Area di Servizio in modalità definitiva, utilizzando esclusivamente gli Impianti ed i Fabbricati realizzati in conformità al Progetto Esecutivo.
- **Attività pubblicitarie:** si intende l’esposizione al pubblico di uno o più messaggi, che possono essere veicolati attraverso cartelloni pubblicitari o spot tele-

radiofonici, con l'obiettivo di costruire un'immagine o modificare l'orientamento, l'approccio e, di riflesso, il comportamento del consumatore nei confronti del brand/prodotto, con effetti sul medio e lungo termine (e non nel breve) sulle vendite.

- **Attività promozionali:** si intende quell'insieme di attività di comunicazione, aventi durata predefinita e limitata nel tempo, utilizzate per incrementare le vendite di un prodotto, attraverso varie strategie e vari mezzi, come ad esempio: sconti, offerte speciali, concorsi, testimonial, sampling, con effetti immediati sulle vendite e nessun contributo alla costruzione del brand.
- **Beni indispensabili:** beni strumentali che soddisfano cumulativamente le seguenti condizioni: a) non sono condivisibili, b) non sono sostituibili, c) non possono essere duplicati a costi socialmente sostenibili.
- **Beni commerciali** (non indispensabili per l'esercizio dei servizi e delle attività oggetto del nuovo affidamento): beni strumentali di proprietà dell'Affidatario per i quali non ricorrono cumulativamente le caratteristiche dei beni indispensabili.
- **Concessionario Autostradale (CA o Autostrade o ASPI):** soggetto incaricato della costruzione e gestione dell'infrastruttura, secondo le modalità ed i termini disciplinati dalla normativa e dagli accordi vigenti.
- **Conduzione:** insieme delle operazioni necessarie per il buon funzionamento dei vari impianti/fabbricati, comprese le regolazioni, le verifiche, i controlli e la sorveglianza delle varie apparecchiature e componenti degli impianti stessi.
- **Convenzione di Servizio:** atto contrattuale, comprensivo dei pertinenti allegati, disciplinante il rapporto concessorio intercorrente tra il Concedente ed il Concessionario.
- **Customer Experience e Satisfaction:**
- **Decontaminazione:** procedura che si applica con lo scopo di ridurre la carica microbica ed evitare rischi per gli operatori e/o clienti. Si attua con l'immersione o il contatto (di pavimenti o arredi) con un disinfettante di provata efficacia antivirale per il tempo indicato dal produttore. Al termine della decontaminazione si può procedere alla pulizia e/ o sanificazione.
- **Detersione:** operazione volta all'eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo d'azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.

- **Disinfezione:** operazione, successiva alla detersione, volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, per un certo periodo di tempo, sui diversi substrati, tramite un prodotto chimico disinfettante.
- **Due Diligence Manutentiva:** insieme delle attività svolte da Autostrade, per il tramite di professionisti terzi, finalizzata ad una valutazione dell'effettiva applicazione, da parte dell'Affidatario, del Piano di Manutenzione, così come di seguito descritto, nonché dell'aggiornamento, della completezza e della validità delle certificazioni/autorizzazioni normativamente previste in relazione agli asset affidati
- **Due Diligence Tecnica:** insieme delle attività svolte da Autostrade al termine dei lavori effettuati dall'Affidatario, finalizzata ad una verifica tecnica circa la conformità delle opere realizzate rispetto al progetto tecnico contenuto nell'offerta vincolante e al Progetto Esecutivo approvato da Autostrade
- **Ente Rilevatore Qualità (o ERQ)** ente terzo indipendente selezionato da Autostrade, che mediante Ispettori, effettua un monitoraggio dei KPI relativi agli asset e ai servizi erogati in termini di funzionalità e di gradimento alla clientela;
- **Franchigia:** il periodo temporale a seguito di una segnalazione di guasto da parte dell'Affidatario durante il quale i guasti segnalati fino ad un ammontare predefinito non sono considerati ai fini della rilevazione di Non Conformità soggetta a penalità.
- **Governance centrale:** sistema di governo unico, composto da un Team di Governo individuato da Autostrade e deputato alla verifica, al controllo e al monitoraggio dei servizi e dei Livelli di Servizio erogati.
- **Governance locale:** sistema di controllo locale di ogni singolo servizio, in automonitoraggio, che si basa sull'attivazione di un sistema organizzativo / informativo dell'Affidatario teso alla auto-rilevazione del servizio erogato.
- **Ispezione:** controllo visivo atto a verificare che le attrezzature, gli impianti e i fabbricati siano nelle normali condizioni operative. Viene effettuata tramite esame visivo dello stato generale di funzionamento.
- **Lavaggio:** operazione eseguita ad umido con apposita attrezzatura, tendente a rimuovere lo sporco, con l'utilizzo di adeguati prodotti detergenti e panni in microfibra ed imbevuti.
- **Manutenzione:** insieme delle attività di verifica, ispezione, intervento volte alla conservazione, mantenimento nello stato di efficienza e sicurezza del bene.
- **Manutenzione correttiva:** intervento di manutenzione, atto a rimuovere le cause di un guasto che ha determinato la sospensione parziale o totale del funzionamento di attrezzature o impianti o il danneggiamento del fabbricato.

- **Manutenzione migliorativa:** intervento di manutenzione programmato che prevede l'esecuzione di modifiche e migliorie incrementative: livello di prestazione, affidabilità, manutenibilità.
- **Manutenzione preventiva:** manutenzione ordinaria o straordinaria, programmata, atta a prevenire i possibili guasti che potrebbero determinare la sospensione parziale o totale del funzionamento di attrezzature o impianti o il danneggiamento del fabbricato. Le operazioni di manutenzione preventiva sono eseguite con la periodicità e la metodologia concordate tra le Parti e comunque in conformità alla disciplina applicabile ed alle apposite indicazioni al riguardo fornite dal Fabbrikante o dalle linee guida.
- **Manutenzione preventiva su condizione/predittiva:** intervento di manutenzione preventiva, la cui programmazione è basata sulla misura diretta dello stato di usura dell'attrezzatura, impianto/fabbricato attraverso una ispezione, una verifica o un sistema di controllo/misura automatico.
- **Mean Time Between Failures (MTBF):** è un indicatore e parametro di affidabilità largamente utilizzato nella gestione della manutenzione e nell'asset management. Rappresenta il tempo medio tra un guasto e il successivo, fornendo una stima del periodo medio di funzionamento senza interruzioni.
- **Ordine di Lavorazione (OdL):** quando un responsabile invia una richiesta di manutenzione, l'entità che la riceve genera un documento formale, sia in formato cartaceo che digitale, contenente tutti i dettagli delle attività da svolgere e delineando il processo per il completamento di tali operazioni. Questo documento è noto come Ordine di Lavoro. Il suo obiettivo principale è mantenere tutte le parti coinvolte nell'intervento di manutenzione informate sullo stato e l'avanzamento delle operazioni. Se utilizzati correttamente, gli ordini di lavoro permettono a un'organizzazione di gestire, comunicare e monitorare in modo efficace gli interventi di manutenzione all'interno di un dipartimento o di un'intera azienda.
- **Offerta Vincolante:** gli atti e i documenti, ivi inclusi quelli relativi alla definizione e programmazione degli investimenti, costituenti l'Offerta Vincolante presentata dall'Affidatario, nel corso della procedura competitiva di cui alle premesse, comprensiva della Dichiarazione d'Offerta, dell'Offerta Tecnica, dell'Offerta Economica e della relativa documentazione allegata, che fanno parte integrante e sostanziale della Convenzione.
- **Parti:** Autostrade ed Affidatario insieme.
- **Progetto di Area:** il progetto relativo all'Area di Servizio ricompresa nel Lotto, redatto da Autostrade, comprendente la sistemazione dell'organizzazione

dell'Area di Servizio con riguardo, in particolare, all'aspetto della viabilità, con relativa indicazione delle opere da realizzarsi a cura dell'Affidatario e/o di Autostrade, in base al quale è redatto il Progetto Tecnico inserito nell'Offerta Vincolante.

- **Progetto Esecutivo:** documento redatto a cura dell'Affidatario, a seguito dell'affidamento del Servizio nell'Area di Servizio, che recepisce il Progetto Tecnico contenuto nell'Offerta Vincolante e le prescrizioni, modifiche e/o integrazioni indicate da Autostrade o dagli Enti competenti comprensivo del Piano della Manutenzione.
- **PMR:** Persone con Mobilità Ridotta.
- **Piano delle Manutenzioni:** documento che prevede, pianifica, programma le attività di manutenzione al fine di mantenerne nel tempo la funzionalità, le caratteristiche di qualità e l'efficienza del servizio, così come meglio disciplinato in Allegato Tecnico-Commerciale e Qualità.
- **Progetto Stralcio:** documento progettuale di carattere preliminare redatto a cura dell'Affidatario, a seguito dell'affidamento del Servizio nell'Area di Servizio, che recepisce il Progetto Tecnico contenuto nell'Offerta Vincolante e le prescrizioni, modifiche e/o integrazioni indicate da Autostrade, finalizzato, in particolare, all'attuazione degli iter autorizzativi, di competenza dell'Affidatario, presso gli Enti competenti.
- **Progetto Tecnico:** componente dell'Offerta Tecnica - che costituisce a sua volta uno dei documenti costituenti l'Offerta Vincolante - finalizzata alla descrizione, a cura dell'Affidatario, dell'intera infrastruttura strumentale all'erogazione del Servizio che l'offerente medesimo si obbliga ad eseguire in caso d'affidamento.
- **Pulizia:** attività che riguarda il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere ed asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura, dalle superfici di ambienti confinati e non confinati.
- **Raccolta e conferimento dei rifiuti:** attività che comprende:
  - la raccolta dei rifiuti (tutti, urbani ed assimilati, speciali, pericolosi, ecc.), il trasporto ed il loro smaltimento.
  - la raccolta differenziata dei rifiuti riciclabili quali vetro, carta, cartone, plastica, apparecchiature e attrezzature post consumo, imballaggi.
- **Rifiuto:** rifiuto come definito dall'art. 183 del D.Lgs 152/06 e s.m.i., ossia, qualsiasi sostanza o oggetto di cui il detentore si disfi o abbia l'intenzione o l'obbligo di disfarsi.

- **Risanamento:** operazione che prende avvio con l'asportazione di tutti gli arredi asportabili e che prevede la sanificazione dell'ambiente e degli arredi stessi con materiali e prodotti adatti alle singole superfici. L'operazione prevede altresì il riposizionamento in ordine gli arredi all'interno dell'ambiente.
- **Sanificazione:** attività che riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante le attività di pulizia, di detergenza e/o la successiva disinfezione. In particolare, si intende per sanificazione giornaliera l'insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 2 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Per formazione quotidiana di sporco si intende lo sporco prodotto dalle differenti attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori ospedalieri nell'arco di una giornata.
- **Servizio:** è il Servizio, da svolgersi in modalità temporanea e, successivamente, in modalità definitiva, avente ad oggetto le attività volte ad assicurare alla clientela autostradale la somministrazione al pubblico e la vendita di bevande, alimenti ed altri servizi/prodotti anche non alimentari, nell'ambito del fabbricato, o porzione dello stesso, di competenza, in conformità a quanto previsto in Convenzione.
- **Scheda Riepilogativa di Area:** l'insieme delle schede riepilogative incluse nell'Allegato Tecnico-Commerciale e Qualità riportanti l'indicazione delle opere da realizzarsi e la relativa competenza.
- **Scopatura:** operazione di raccolta di polvere o di rifiuti in genere depositatisi sui pavimenti allo scopo di rendere l'ambiente il più possibile esente da polvere. Può essere effettuata a secco oppure ad umido.
- **SFDC:** Sistema Informativo Centrale di Autostrade (SalesForceDotCom).
- **Spolveratura:** rimozione della polvere dagli arredi, dalle suppellettili o dalle superfici in genere, sia orizzontali che verticali.
- **Spolveratura ad umido:** rimozione della polvere dagli arredi, dalle suppellettili o dalle superfici in genere, sia orizzontali che verticali eseguita con panni in microfibra pre-impregnati con apposito detergente.
- **Temporary Shop/Bar:** si intende un servizio provvisorio interno e/o esterno (nella seconda fattispecie espletato nell'ambito del cosiddetto chiosco temporaneo) attivato nei periodi di maggior flusso di transiti della clientela (cfr periodo estivo, natalizio, ponti etc)



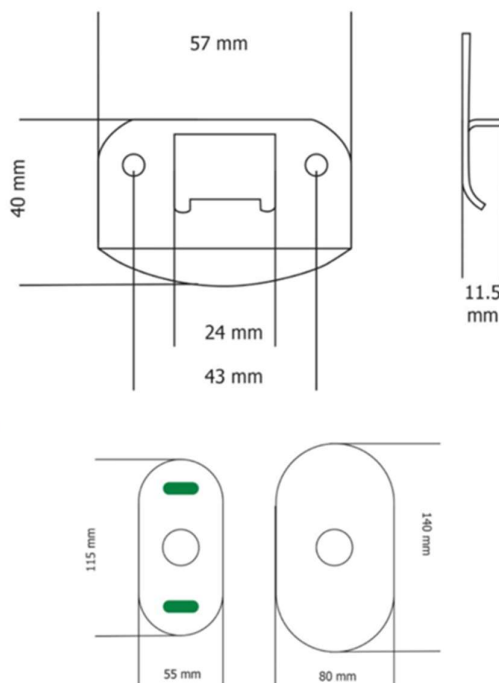
- **Verifica:** misura di prevenzione atta a verificare l'efficienza funzionale o il livello di sicurezza di attrezzature e impianti/fabbricati, tramite l'effettuazione di opportuni accertamenti, misurazioni e controlli.
- **Web Park:** sistema per la sorveglianza autonoma dei veicoli nelle aree di parcheggio (inclusi monitor, telecamere, etc.).

### 3 Limite territoriale di competenza delle aree di servizio

Il limite territoriale di competenza delle Aree di Servizio coincide:

- sul lato contiguo all'autostrada, con il margine pavimentato esterno della carreggiata autostradale;
- sulle piste di entrata e di uscita, con la perpendicolare all'asse della pista, tracciata in corrispondenza con il margine esterno delle cuspidi;
- sugli altri lati, di massima, con il limite esterno della proprietà autostradale dove, di norma, è posizionata la recinzione.

Gli impianti generali e di distribuzione dei carburanti (pensiline, colonnine, serbatoi e simili) dovranno avere una distanza minima dal margine della carreggiata autostradale di mt 15.00, se non diversamente indicato.



## 4 Modello Qualità e Sistema Penali

### 4.1 Descrizione del Modello

Al fine di attivare un processo di miglioramento continuo della Qualità, che intercetti anche la capacità di soddisfare i bisogni dei Clienti, i servizi oggetto di Affidamento sono valutati attraverso un modello Qualità basato sui seguenti elementi:

- a. Attivazione di **diversi soggetti** nel processo di monitoraggio:
  - **Affidatario del servizio**, che effettua un **automonitoraggio** della prestazione mediante una checklist di controllo quotidiano e certificato delle *Operations* mediante un dispositivo mobile (tablet) in grado di dialogare con il sistema

informativo centrale di Autostrade (SFDC): pulizie, manutenzioni preventive e riparazioni guasti;

- **Ente Terzo indipendente di Monitoraggio della Qualità di seguito Ente Rilevatore Qualità (ERQ)**, selezionato da Autostrade, che mediante Ispettori, effettua un monitoraggio dei KPI relativi agli asset e ai servizi erogati, sia in termini di funzionalità, sia in termini di gradimento;
  - **Ispettori Autostrade**, che, attraverso una specifica checklist e mediante controlli strumentali, verificano l'efficienza degli asset (anche non visibili dai Clienti) e della prestazione erogata dall'Affidatario;
  - **Clienti**, che sulla base di interviste esprimono un giudizio complessivo sul servizio ricevuto
- b. Identificazione e valutazione di specifici **Indicatori di Qualità erogata e Indicatori di Qualità Percepita** (KPI), sintetizzati in uno score di valutazione complessivo del servizio (ISQ).  
Definizione di un **sistema di penali** ed un meccanismo qualitativo bonus/malus che attivano azioni correttive volte ad un processo di miglioramento continuo.

L'Affidatario si impegna, per tutta la durata della Convenzione, a mantenere il livello di qualità del Servizio conforme a quanto dichiarato in sede di Offerta Vincolante ed a quanto previsto nel presente Allegato.

Saranno eseguite delle ispezioni da parte degli ispettori di Autostrade e da parte dell'Ente Rilevatore Qualità, attribuendo questi ultimi dei punteggi (da 0 a 5) che genereranno, assieme alla valutazione della Customer Satisfaction e tenendo in considerazione l'esito delle ispezioni degli ispettori di Autostrade, trimestralmente, un Indicatore Sintetico di Qualità (ISQ).

Se l'ISQ risultante sarà inferiore alla soglia dei tre punti, l'AdS sarà posta "sotto osservazione" ed oggetto di attività ispettiva più ricorrente.

Sono previste meccanismi bonus/malus, nel caso l'Indicatore Sintetico di Qualità sia rispettivamente superiore o inferiore a 3.

#### 4.1.1 Automonitoraggio dell'Affidatario del Servizio

L'Affidatario deve dotarsi di un sistema interno di monitoraggio della qualità del servizio che preveda un censimento digitale degli asset (mediante tag RFID) e procedure per l'individuazione tempestiva e/o preventiva delle anomalie on-site mediante auto-ispezione quotidiana condotta dal personale dell'Affidatario.

La collocazione e la tipologia degli RFID sarà definita da Autostrade in occasione dello store-check effettuato durante il subentro, in fase provvisoria, ed in modalità definitiva a valle degli investimenti effettuati all'interno dei locali.

L'affidatario si impegna ad implementare il sistema ed a mantenerlo in piena efficienza dal punto di vista tecnologico secondo le indicazioni che verranno impartite da Autostrade.

L'Affidatario si impegna, peraltro, a:

- implementare, secondo le modalità previste dall'ART Delibera n°1/2023, un sistema per la raccolta, l'analisi e il monitoraggio continuo dei dati relativi alle infrastrutture, agli interventi ricorrenti di manutenzione ed ai servizi offerti nelle Aree di Servizio (AdS);
- redigere le procedure per la segnalazione e documentazione delle non conformità rilevate durante le ispezioni quotidiane di automonitoraggio, sulla base di uno *store-check quotidiano che certifichi il corretto espletamento dei livelli di servizio*, garantendo trasparenza e tempestività nelle comunicazioni verso Autostrade;

L'Affidatario dovrà prevedere dei monitoraggi quotidiani, utilizzando gli strumenti e applicativi messi a disposizione di Autostrade (SFDC), scaricati su dispositivi personali (tablet, monitor, etc.); con l'obiettivo di verificare lo stato di corretto funzionamento degli impianti, (e la tempestività dei ripristini) e della qualità dei Servizi, conservandone traccia sul portale gestionale in dotazione ed alimentando tempestivamente il Sistema Informativo Centrale di Autostrade (SFDC).

La segnalazione di guasto (e la sua successiva risoluzione) deve essere inserita direttamente sul sistema informativo di Autostrade (SFDC).

Tutte le attività manutentive e di pulizia (Cap 8) devono essere effettuate da organismi certificati (ISO 9001 e ISO 14001) per cui le attività debbono essere monitorate digitalmente e le relative informazioni debbono essere tempestivamente caricate sul Sistema Informativo Centrale.

Le informazioni che l'Affidatario dovrà trasmettere sono riportati in Appendice 6: Tracciamento dati Affidatario.

Analogamente, avverrà per le segnalazioni di guasto rilevate dal personale di Autostrade, che giungeranno direttamente, tramite SFDC, all'affidatario per la presa in carico e risoluzione nei tempi assegnati.

L' Affidatario con cadenza giornaliera dovrà provvedere ad inviare ad Autostrade un report di dettaglio con la situazione di tutte le anomalie aperte e risolte, Autostrade si

riserva la facoltà di applicare una Penale Diretta di Tipologia A, per ogni giorno di mancato invio del report di riepilogo.

Sulla base della puntualità ed accuratezza delle informazioni quotidianamente inserite dall’Affidatario, verrà effettuata una valutazione periodica, da parte dell’Ente Rilevatore Qualità, seguendo i criteri descritti nel terzo foglio *Automonitoraggio Affidatario*, riportato in Appendice 5: Ispezione Ente Rilevatore Qualità, Autostrade e Automonitoraggio Affidatario.

Nel caso in cui i dati inviati dall’Affidatario fossero non completi o presentassero incoerenze Autostrade si riserva la facoltà di applicare una Penale Diretta di Tipologia A, per ogni giorno di mancato invio del report o fino all’invio del report corretto e completo.

#### 4.1.2 Ispezioni e attività dell’Ente Rilevatore Qualità (o ERQ)

Autostrade si riserva di nominare un soggetto terzo, Ente Rilevatore Qualità, per condurre ispezioni e controlli sulla qualità dei servizi.

Conseguentemente, l’Affidatario accetta e si impegna espressamente a consentire che l’Ente Rilevatore Qualità effettui le suddette attività di rilevazione e di verifica.

Le ispezioni saranno condotte a sorpresa, con una frequenza variabile a discrezione di Autostrade e incrementando di frequenza ogniqualvolta si rilevi uno scostamento dai valori di qualità desiderati (al di sotto delle 3 stelle) oppure ogni qualvolta i dati di automonitoraggio rilevino potenziali incoerenze.

Gli esiti di ciascuna visita ispettiva saranno resi disponibili all’Affidatario sul Sistema Informativo Centrale (SFDC).

Decorsi 7 giorni dalla pubblicazione sul sistema informativo centrale senza che vi sia stata contestazione l’esito della ispezione si intenderà accettato tra le parti.

Nel caso di contestazione, l’Affidatario avrà la facoltà di adire alla procedura di arbitraggio prevista in Convenzione.

La valorizzazione delle penali potrà essere effettuata dall’Ente Rilevatore Qualità in nome e per conto di Autostrade.

Il documento trimestrale, insieme alle determinazioni di Penali ed al meccanismo bonus/malus dell’Ente Rilevatore Qualità, saranno vincolanti per le Parti, salvo il ricorso alla procedura di arbitraggio.

Infine, le Parti potranno concordare modalità di trasmissione dei dati differenti da quelle descritte, come ad esempio l’invio tramite e-mail in caso di indisponibilità del Sistema Informativo Centrale (SFDC).

I KPI, per le ispezioni dell'Ente Rilevatore Qualità, sono riportati nel primo foglio *Ispezione Ente Rilevatore Qualità* di Appendice 5: Ispezione Ente Rilevatore Qualità, Autostrade e Automonitoraggio Affidatario.

Ad ogni modo i KPI che comportano l'erogazione di eventuali bonus e/o premi potranno essere integrati e/o modificati ad insindacabile giudizio di Autostrade.

Al fine di stimolare una diffusa e adeguata attività di automonitoraggio dei servizi resi dall'Affidatario alla clientela, in coerenza con le delibere ART, si introduce un principio di tolleranza per le difettosità (guasti) segnalate tempestivamente dall'Affidatario.

Ne consegue che alcune tipologie di guasti segnalati tempestivamente dall'Affidatario non concorrono al conteggio degli indicatori M-Malus non conformi che vengono considerati nelle modalità di assegnazione stelle alle metriche per singola Ispezione Ente Rilevatore Qualità (vedi in dettaglio §10.2.1), per un periodo temporale prefissato ed entro certi limiti (cosiddetta "Franchigia").

Gli ambiti e le durate delle franchigie sono di seguito definiti:

- Bagni PMR/Baby Room/Docce: **Nessuna Franchigia**
- Bagni Uomo/Donna: Franchigia di **5 giorni** per un numero di guasti fino al **25% del numero degli oggetti presenti** (e.g. nel caso di presenza di 8 box, saranno tollerati fino a 2 box non conformi per un tempo max di 5 giorni)
- Per tutti gli altri KPI , soggetti a Franchigia, non esistono soglie ma solo il tempo max di ripristino di 5 giorni.

Il meccanismo della Franchigia prevede che nel periodo che intercorre tra la segnalazione del guasto in automonitoraggio e la sua risoluzione (ovvero per il numero di giorni massimo di franchigia nel caso in cui la risoluzione sia successiva), non sono considerati ai fini della rilevazione di Non Conformità soggetta a penalità rilevate dall'Ente Rilevatore Qualità un numero di guasti sino al numero massimo previsto in franchigia.

Al termine del periodo di Franchigia (ovvero dal ripristino se inferiore) per i successivi 7 giorni non si applica alcuna Franchigia alle segnalazioni di guasto in automonitoraggio.

#### 4.1.3 Ispezioni Autostrade

Autostrade potrà effettuare, tramite proprio personale o ditte da essa incaricate, anche senza preavviso, controlli sia saltuari che periodici sulla prestazione e su tutti gli aspetti di gestione del Servizio.

Autostrade ha, inoltre, la facoltà di richiedere l'esibizione e/o la consegna di copia di documenti, comunicazioni e/o certificati relativi alla prestazione ed alla gestione del Servizio nonché, più in generale, alle attività strumentali alla prestazione del Servizio ed a quelle comunque oggetto di affidamento.

Gli esiti di ciascuna visita ispettiva saranno resi disponibili all'Affidatario sul Sistema Informativo Centrale (SFDC).

Al rilevamento di Non Conformità (NC) o Non Conformità Gravi (NCG) rispetto ai requisiti richiesti dai KPI di valutazione, Autostrade applicherà una Penale Diretta (secondo le logiche e gli importi meglio definiti nel §10.4) di tipo B.

Decorsi 7 giorni dalla pubblicazione sul sistema informativo centrale senza che vi sia stata contestazione l'esito della ispezione si intenderà accettato tra le parti.

Nel caso di contestazione, e comunque nell'ambito del termine dei 7 giorni sopra indicato, l'Affidatario avrà la facoltà di adire la procedura di arbitraggio prevista in Convenzione.

Nell'ambito delle Ispezioni Autostrade rimane valido il principio di tolleranza per le difettosità (guasti) segnalate tempestivamente dall'Affidatario (cosiddetta "Franchigia") definito al §10.1.

Autostrade si riserva, altresì, la facoltà di effettuare, in contraddittorio con il personale dell'Affidatario di adeguato ruolo, responsabilità e competenza, oltre alle attività di controllo e ispezione anche una specifica verifica sulle modalità di espletamento del Servizio da parte dell'Affidatario rispetto a quanto previsto in Convenzione e dichiarato in sede di Offerta Vincolante (con particolare riferimento (i) al/i marchio/i utilizzati dall'Affidatario, (ii) ai format dell'offerta commerciale, (iii) ai prodotti ed alle referenze offerte al pubblico, (iv), alle iniziative promozionali, e (v) ai sistemi di pagamento.

Ad esito di tale verifica, Autostrade avrà la facoltà di contestare le non conformità rilevate adottando le azioni convenzionalmente previste.

#### 4.1.4 Indagini sui Clienti

Il monitoraggio della qualità dei livelli di servizio dovrà essere accompagnato anche da verifiche periodiche della qualità attesa e percepita del servizio, garantendo il coinvolgimento degli utenti e delle associazioni dei consumatori.

Saranno rilevati indicatori specifici per misurare il livello di soddisfazione degli utenti in merito a:

- a. Livello di servizio percepito;
- b. Customer Experience vissuta ed attesa;



mediante attività di customer satisfaction, customer experience, analisi campionarie per la rilevazione delle opinioni e sentiment analysis

I parametri di valutazione per le interviste saranno i seguenti:

- qualità degli alimenti e degli ingredienti utilizzati;
- varietà e stagionalità di tutta l'offerta di somministrazione e ristorazione (compresi i Menù)
- tempi di fila al banco/cassa;
- disponibilità di informazioni relative ai menù proposti;
- pulizia e igiene del locale bar/ristorante/market;
- climatizzazione del locale;
- cortesia del personale.

Nel meccanismo di valutazione della qualità del servizio saranno quindi integrate anche le interviste di *Customer Satisfaction*, secondo lo schema di attribuzione delle stelle previsto nel presente Allegato.

## 4.2 Indicatore Sintetico di Qualità (ISQ)

Con cadenza trimestrale (gennaio-marzo; aprile-giugno, luglio-settembre e ottobre-dicembre di ogni anno), sulla base delle ispezioni condotte dall'ERQ nel trimestre e delle interviste alla clientela sulla Customer Satisfaction verrà assegnata e comunicata all'Affidatario una valutazione sintetica da 0 a 5 stelle per la qualità dei servizi erogati nell'AdS, oggetto della convenzione, per il trimestre di riferimento, fermo restando che l'ISQ non potrà ricevere una valutazione superiore a 3 laddove vengano rilevate non conformità gravi (NCG) nel trimestre di riferimento da parte del personale Autostrade

L'Indicatore Sintetico di Qualità (ISQ) si basa su un insieme di 6 metriche di valutazione pensate per monitorare e valutare le prestazioni delle Aree di Servizio:

- **Ispezione Ente Rilevatore Qualità**
  1. Servizi Igienici: Disponibilità & Pulizia
  2. Servizi Igienici: Qualità del servizio & Decoro
  3. Servizi Commerciali: Disponibilità & Pulizia
  4. Servizi Commerciali: Qualità dell'offerta & Decoro
  5. Aree Esterne: Qualità, Pulizia e Decoro

- **Customer Satisfaction;**

## 6. Indagini di Customer Satisfaction

### 4.2.1 Valutazione delle metriche relative alle Ispezioni

Per ogni metrica relativa alle ispezioni sono definiti più KPI, ognuno dei quali rappresenta un elemento da valutare e che concorre alla valutazione complessiva della metrica.

I KPI sono classificati secondo 2 tipologie:

**M-Malus** rappresentano gli indicatori che descrivono elementi essenziali del servizio e concorrono ad assegnare un punteggio da 0 a 3 stelle;

**B-Bonus** rappresentano indicatori che descrivono eventuali elementi aggiuntivi di gradimento della clientela. Tali indicatori, laddove relativamente agli indicatori Malus si raggiunge un livello di 3 stelle, consentono di descrivere una performance di eccellenza con i punteggi di 4 e 5 stelle come meglio di seguito rappresentato.

Relativamente agli indicatori M-Malus, ciascuno di essi prevede la possibilità di essere valutato secondo uno dei seguenti risultati:

**C (conforme):** indica una performance all'interno della soglia di conformità specificatamente prevista;

**NC (non conforme):** indica una performance peggiore rispetto alla soglia di conformità tale da non raggiungere il livello di non conformità grave. In relazione alla quantità di non conformità registrate secondo le tabelle di seguito riportate tali non conformità comporteranno un punteggio tra 1 e 3 stelle.

**NCG (non conforme grave):** indica una performance peggiore rispetto alla soglia di non conformità sopra descritta di gravità ed impatto tale da determinare una valutazione per la metrica di 0 stelle indipendentemente dalla valutazione degli altri indicatori (cd "soglia ghigliottina").

Qualora venga raggiunta una valutazione di almeno 3 stelle sulla base dei KPI M-Malus sarà possibile raggiungere il livello di 4-5 stelle sulla base della valutazione dei KPI B-Bonus. Il raggiungimento della soglia ovvero del gradimento per constatare la soddisfazione del KPI B-Bonus è demandata all'esclusiva ed insindacabile valutazione dell'Ente Rilevatore Qualità. Qualora il KPI di B-Bonus sia considerato, dall'Ente Rilevatore Qualità, come non valutato/non valutabile si intenderà non raggiunto.

Si rammenta che le non conformità che rientrano nella cosiddetta "Franchigia" (vedi §10.1.1 e 10.1.2) non concorrono al conteggio degli indicatori M-Malus per l'assegnazione delle stelle alle metriche per singola ispezione Ente Rilevatore Qualità ed Autostrade.

Si riportano di seguito le tabelle per l'attribuzione delle stelle sulle singole metriche per singola ispezione dell'ERQ, come definite nella scheda " *Criteri Attribuzione Stelle*" dell'Appendice 5: Ispezione Ente Rilevatore Qualità, Autostrade e Automonitoraggio Affidatario.

Criteri di assegnazione delle stelle su ciascuna metrica in ogni singola Ispezione ERQ							
METRICHE DI VALUTAZIONE	Criteri assegnazione stelle su singola metrica per visita						Legenda
	zero *	*	**	***	****	*****	
1. SERVIZI IGIENICI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	almeno 1 NCG	>= 3NC	1-2NC	nessuna NC	3B	Tutti B	<b>Metrica:</b> Insieme di KPI malus e bonus oggetti di valutazione <b>KPI:</b> Indicatori valutati in relazione a soglie di conformità e non conformità e/o non conformità grave <b>NCG:</b> Non Conformità Grave su KPI Malus <b>NC:</b> Non Conformità su KPI Malus <b>B:</b> Conformità su KPI Bonus
2. SERVIZI IGIENICI: QUALITA' DEL SERVIZIO E DECORO	almeno 1 NCG	>= 4NC	1-3NC	nessuna NC	3B	Tutti B	
3. SERVIZI COMMERCIALI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	almeno 1 NCG	>= 6NC	1-5NC	nessuna NC	4B	Tutti B	
4. SERVIZI COMMERCIALI: QUALITA' DELL'OFFERTA E DECORO	almeno 1 NCG	>= 6NC	1-5NC	nessuna NC	6B	Tutti B	
5. AREE ESTERNE: QUALITA', PULIZIA E DECORO	almeno 1 NCG	>= 4NC	1-3NC	nessuna NC	1B	Tutti B	

Figura 2- Modalità assegnazione stelle a metriche per singola ispezione Ente Rilevatore Qualità

Al termine di ogni trimestre si consolidano le differenti valutazioni di una singola metrica provenienti dalle suddette ispezioni condotte nel corso del trimestre di riferimento in una unica valutazione di metrica, (nel caso in cui una metrica non avesse neppure una valutazione esito di ispezione si assumerà per quel trimestre una valutazione pari a 3 stelle)

Per consolidare le differenti rilevazioni di ciascuna metrica viene calcolata come media pesata dei valori, introducendo prima della operazione di media, un meccanismo che attribuisce maggiore rilevanza ai valori più bassi, seguendo le logiche espone nelle seguenti tabelle definite nella scheda " *Criteri Attribuzione Stelle*" dell' Appendice 5: Ispezione Ente Rilevatore Qualità, Autostrade e Automonitoraggio Affidatario.

Si valuta infine come arrotondare la media confrontando la sua parte decimale con una soglia predefinita (valore 0,5) e si applica un arrotondamento condizionato (per eccesso o per difetto) per restituire un punteggio intero (ovvero se la sua parte decimale eccede 0,5 si arrotonda all'intero successivo, se invece la sua parte decimale è minore o uguale a 0,5 si arrotonda all'intero precedente: 1,5 si arrotonda a 1 e 1,51 si arrotonda a 2).

Esempio di valutazioni trimestrali delle metriche ipotizzando 20 ispezioni							
METRICHE DI VALUTAZIONE	ESEMPIO → Risultati trimestrali su 20 ispezioni						Tot. N° Ispezioni
	zero *	*	**	***	****	*****	
1. SERVIZI IGIENICI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	3	1	4	5	3	4	20
2. SERVIZI IGIENICI: QUALITA' DEL SERVIZIO E DECORO	0	3	2	6	5	4	20
3. SERVIZI COMMERCIALI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	0	2	4	2	1	11	20
4. SERVIZI COMMERCIALI: QUALITA' DELL'OFFERTA E DECORO	0	0	0	8	7	5	20
5. AREE ESTERNE: QUALITA', PULIZIA E DECORO	0	0	2	9	4	5	20

I numeri della tabella esemplificativa sopra riportata indicano il numero di rilevazioni rispetto ad una ipotesi di possibile risultato in stelle valutato sulle singole visite (es, su ipotesi di 20 ispezioni)

Figura 3- Esempio di valutazioni trimestrali delle metriche

<b>Formula per il calcolo del risultato trimestrale</b>						
L'assegnazione delle stelle per ciascuna metrica avviene rispetto al rapporto tra due fattori <b>N/D</b> :						
<b>N</b> (Numeratore) è <b>S</b> prodotto tra <b>numero di visite</b> X <b>numero di stelle rilevato nelle medesime visite</b> X il seguente <b>moltiplicatore in relazione alle stelle di riferimento</b> :						
	<b>zero*</b>	<b>*</b>	<b>**</b>	<b>***</b>	<b>****</b>	<b>*****</b>
<i>Moltiplicatore</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>
<b>D</b> (Denominatore) è <b>S</b> prodotto il prodotto tra <b>numero di visite con uno specifico numero di stelle</b> X il seguente <b>moltiplicatore in relazione alle stelle di riferimento</b> :						
	<b>zero*</b>	<b>*</b>	<b>**</b>	<b>***</b>	<b>****</b>	<b>*****</b>
<i>Moltiplicatore</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>1</i>

Figura 4 – Formula per il calcolo del risultato trimestrale

Esempio di Applicazione della Formula alle valutazioni trimestrali delle metriche ipotizzando 20 ispezioni										
METRICHE DI VALUTAZIONE		CALCOLO NUMERATORE E DENOMINATORE DI OGNI SINGOLA METRICA						TOTALE	RAPPORTO PER METRICA (N/D)	ARROTONDAMENTO E VALORE FINALE IN STELLE
		N	D							
1. SERVIZI IGIENICI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	N	0	5	32	45	24	20	126	1,97	2
	D	18	5	16	15	6	4	64		
2. SERVIZI IGIENICI: QUALITA' DEL SERVIZIO E DECORO	N	0	15	16	54	40	20	145	2,64	3
	D	0	15	8	18	10	4	55		
3. SERVIZI COMMERCIALI: DISPONIBILITA' E PULIZIA	N	0	10	32	18	8	55	123	2,73	3
	D	0	10	16	6	2	11	45		
4. SERVIZI COMMERCIALI: QUALITA' DELL'OFFERTA E DECORO	N	0	0	0	72	56	25	153	3,56	4
	D	0	0	0	24	14	5	43		
5. AREE ESTERNE: QUALITA', PULIZIA E DECORO	N	0	0	16	81	32	25	154	3,21	3
	D	0	0	8	27	8	5	48		

Figura 5 – Applicazione della formula alle valutazioni trimestrali

#### 4.2.2 Valutazione della metrica relativa alla Customer Satisfaction

Il punteggio delle interviste di *Customer Satisfaction* condotte sulla AdS viene arrotondato confrontando la sua parte decimale con una soglia predefinita (valore 0,5) e si applica un arrotondamento condizionato (per eccesso o per difetto) per restituire un punteggio intero (ovvero se la sua parte decimale eccede 0,5 si arrotonda all'intero successivo, se invece la sua parte decimale è minore o uguale a 0,5 si arrotonda all'intero precedente: 1,5 si arrotonda a 1 e 1,51 si arrotonda a 2).

A seguire il valore arrotondato ad intero della Customer Satisfaction viene tradotto in una valutazione unica nel trimestre, secondo il modello 5 stelle secondo la logica riportata in tabella.

Conversione CS > 5Stelle	
Punteggio CS	Stelle
0 - 1	0
2 - 3	1
4 - 5 - 6	2
7	3
8	4
9 - 10	5

### 4.2.3 Sintesi delle metriche per determinare l'ISQ

L'insieme delle 6 metriche, così consolidate, determina l'ISQ, calcolato una volta ogni trimestre, come un punteggio complessivo da 0 a 5 stelle, seguendo una serie di regole decrescenti in priorità. Di seguito la spiegazione della logica adottata:

Risultato dell'ISQ trimestrale									
Sulla base dei risultati trimestrali delle 6 metriche in stelle (5 metriche rilevate da ERQ e 1 ad esito della customer satisfaction) abbiano i seguenti possibili risultato:		<b>RISULTATO ISQ</b>							
Con almeno 2 metriche a zero*		<b>zero*</b>							
Con almeno 2 metriche a 1 stella o 1 metrica a zero*		<b>*</b>							
Con almeno 1 metrica inferiore a 3 stelle		<b>**</b>							
In tutti i casi in cui non sussistano le condizioni per gli altri risultati in stelle		<b>***</b>							
Con almeno 4 metriche pari o superiori a 4 stelle e le altre pari o superiori a 3 stelle		<b>****</b>							
Con almeno 4 metriche pari a 5 stelle e le altre pari o superiori a 3 stelle		<b>*****</b>							

NB: L'ottenimento dell'ISQ pari ad almeno 3 stelle è condizionato alla totale assenza di NCG da ispezioni di Autostrade nel periodo di riferimento

Figura 6 – Risultato dell'ISQ Trimestrale

ISQ paria a 0 stelle:

- Criterio: Se almeno 2 metriche su 6 hanno un punteggio pari a 0, il punteggio complessivo è 0 stelle.

ISQ 1 stella:

- Criterio: Se almeno 2 metriche su 6 hanno un punteggio pari a 1, o 1 metrica su 6 ha un punteggio pari a 0, il punteggio complessivo è 1 stella.

ISQ 2 stelle:

- Criterio: Se almeno 1 metrica su 6 ha un punteggio inferiore a 3, o se è stata rilevata una NCG da parte degli Ispettori ASPI nelle loro ispezioni, il punteggio complessivo è 2 stelle.

ISQ 3 stelle:

Criterio: Se tutte le metriche hanno un punteggio uguale o superiore a 3 e non sono state rilevate NCG da parte degli Ispettori ASPI, il punteggio complessivo è 3 stelle.

Valutazione 4 Stelle:

- Criterio: Se tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4, il punteggio complessivo è 4 stelle.

ISQ 5 Stelle:

- Criterio: Se tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 ed almeno 4 metriche su 6 sono pari a 5, il punteggio complessivo è 5 stelle.

Struttura della Logica:

1. Priorità decrescente: La formula verifica prima le condizioni più gravi (2 metriche con punteggio 0) e procede verso quelle più esigenti (6 metriche con punteggio 5).
2. Valutazioni esclusive: Appena una condizione è soddisfatta, le altre non vengono considerate. Ad esempio, se si raggiungono 0 stelle, non si valuta oltre.
3. Semplicità progressiva: Ogni valutazione dipende da criteri più stringenti rispetto alla precedente, passando gradualmente dal minimo al massimo.

Quest'ultimo concetto, sopra esposto, è alla base del nuovo meccanismo di Bonus/Malus; pertanto, l'Affidatario è incentivato a tenere sotto controllo ed intervenire tempestivamente su tutti i parametri di qualità delle AdS in gestione.

In caso di infrastrutture temporanee (per esempio quelle adottate in fase di realizzazione del Progetto di Area durante le fasi in cui l'edificio principale è inagibile), le valutazioni di qualità saranno adattate al contesto tenendo in considerazione le limitazioni infrastrutturali presenti, inoltre, Autostrade si riserva il diritto di valutare le Non Conformità relative ai lavori di investimento sui locali, quando le anomalie riscontrate non siano direttamente attribuibili a carenze qualitative.

#### 4.2.3.1 Esempi pratici AdS Food: regole per assegnare la valutazione sintetica

Nella figura sottostante, un esempio pratico per un AdS Food (Servizi Igienici, Servizi Commerciali ed Aree Esterne) e del meccanismo di definizione del punteggio: i livelli di valutazione vanno da 0 a 5 stelle e sono definiti in base alle valutazioni ottenute sulle metriche specifiche. Ogni livello corrisponde a una determinata fascia di valutazione e fornisce indicazioni precise sullo stato di qualità dei servizi offerti.

ISPEZIONE ENTE RILEVATORE		CUSTOMER SATISFACTION	
Mettrica	Valutazione media (stelle)	Mettrica	Valutazione
1) Servizi Igienici: Disponibilità e Pulizia	0-5	6) Indagini di Customer Satisfaction	0-5
2) Servizi Igienici: Qualità del servizio e Decoro	0-5	ISPEZIONE AUTOSTRADE	
3) Servizi Commerciali: Disponibilità e Pulizia	0-5	Mettrica	Valutazione
4) Servizi Commerciali: Qualità dell'offerta e Decoro	0-5	Presenza NCG rilevate	SI-NO
5) Aree Esterne: Qualità, Pulizia e Decoro	0-5		

<b>AdS FOOD</b>	<b>0 stelle:</b> Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 0 stelle <b>1 stella:</b> Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 1 stella o 1 metrica su 6 valutata 0 stelle <b>2 stelle:</b> Almeno 1 metrica su 6 è valutata 0, 1 o 2 stelle o sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade <b>3 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e non sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade <b>4 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4 stelle <b>5 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali a 5 stelle
-----------------	---

Figura 7-Esempio valutazione modello 5 stelle

Osservando la figura sotto riportata, notiamo che per l'AdS Food presa a riferimento, il punteggio finale è pari a 0 stelle, in quanto, a fronte delle 6 metriche prese in considerazione, almeno 2 sono pari a zero.

ISPEZIONE ENTE RILEVATORE		CUSTOMER SATISFACTION	
Mettrica	Valutazione media (stelle)	Mettrica	Valutazione
1) Servizi Igienici: Disponibilità e Pulizia	3	6) Indagini di Customer Satisfaction	0
2) Servizi Igienici: Qualità del servizio e Decoro	0	ISPEZIONE AUTOSTRADE	
3) Servizi Commerciali: Disponibilità e Pulizia	2	Mettrica	Valutazione
4) Servizi Commerciali: Qualità dell'offerta e Decoro	4	Presenza NCG rilevate	NO
5) Aree Esterne: Qualità, Pulizia e Decoro	4		

<b>AdS FOOD</b>	<b>0 stelle: Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 0 stelle</b> <b>1 stella:</b> Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 1 stella o 1 metrica su 6 valutata 0 stelle <b>2 stelle:</b> Almeno 1 metrica su 6 è valutata 0, 1 o 2 stelle o sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade <b>3 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e non sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade <b>4 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4 stelle <b>5 stelle:</b> Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali a 5 stelle
-----------------	---

Figura 8-Determinazione punteggio 0 stelle

Osservando la figura sotto riportata, notiamo che per l'AdS Food presa a riferimento, il punteggio finale è pari a 2 stelle, in quanto, a fronte delle 6 metriche prese in considerazione, almeno una è valutata 0,1, o 2 stelle, e non si sono verificate le condizioni che avrebbero portato all'attribuzione di 0 o 1 stella.



ISPEZIONE ENTE RILEVATORE		CUSTOMER SATISFACTION	
Metrica	Valutazione media (stelle)	Metrica	Valutazione
1) Servizi Igienici: Disponibilità e Pulizia	3	6) Indagini di Customer Satisfaction	4
2) Servizi Igienici: Qualità del servizio e Decoro	1	ISPEZIONE AUTOSTRADE	
3) Servizi Commerciali: Disponibilità e Pulizia	2	Metrica	Valutazione
4) Servizi Commerciali: Qualità dell'offerta e Decoro	4	Presenza NCG rilevate	NO
5) Aree Esterne: Qualità, Pulizia e Decoro	4		


<b>AdS FOOD</b>  	0 stelle: Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 0 stelle
	1 stella: Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 1 stella o 1 metrica su 6 valutata 0 stelle
	<b>2 stelle: Almeno 1 metrica su 6 è valutata 0, 1 o 2 stelle o sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade</b>
	3 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e non sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade
	4 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4 stelle
	5 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali a 5 stelle

Figura 9-Determinazione punteggio 2 stelle

Osservando la figura sotto riportata, notiamo che per l'AdS Food presa a riferimento, il punteggio finale è pari a 4 stelle, in quanto, tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4 stelle.

ISPEZIONE ENTE RILEVATORE		CUSTOMER SATISFACTION	
Metrica	Valutazione media (stelle)	Metrica	Valutazione
1) Servizi Igienici: Disponibilità e Pulizia	3	6) Indagini di Customer Satisfaction	3
2) Servizi Igienici: Qualità del servizio e Decoro	4	ISPEZIONE AUTOSTRADE	
3) Servizi Commerciali: Disponibilità e Pulizia	4	Metrica	Valutazione
4) Servizi Commerciali: Qualità dell'offerta e Decoro	5	Presenza NCG rilevate	NO
5) Aree Esterne: Qualità, Pulizia e Decoro	4		


<b>AdS FOOD</b>  	0 stelle: Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 0 stelle
	1 stella: Almeno 2 metriche su 6 sono valutate 1 stella o 1 metrica su 6 valutata 0 stelle
	2 stelle: Almeno 1 metrica su 6 è valutata 0, 1 o 2 stelle o sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade
	3 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e non sono rilevate NCG da parte degli Ispettori Autostrade
	<b>4 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali o superiori a 4 stelle</b>
	5 stelle: Tutte le metriche sono uguali o superiori a 3 stelle e almeno 4 metriche su 6 sono uguali a 5 stelle

Figura 10-Determinazione punteggio 4 stelle

### 4.3 Meccanismi di Incentivazione e Sanzione (Penale di Qualità)

Per ciascun indicatore di qualità individuato, vengono declinati indicatori di soddisfazione e percezione dei Clienti che incidono sull'individuazione delle AdS critiche «red zone» o soddisfacenti «green zone».

Il meccanismo adottato prevede penali per livelli di servizio al di sotto dello standard di accettabilità (3 stelle) e premi (riduzione delle royalties) concessi per gli affidatari che eccellono gli standard di servizio (4 e 5 stelle). In particolare, mantenere una qualità soddisfacente permette di accedere ad un bonus crescente con il tempo di permanenza in area «verde»: ciò comporta una riduzione delle royalties in % crescente sul fatturato per i trimestri in zona verde. Qualora gli indicatori di qualità, riferiti alla



singola Area di Servizio (AdS) scendano al di sotto del livello 3, la stessa sarà soggetta ad un'attività ispettiva più frequente con la finalità di monitorare e ripristinare gli standard richiesti. Il ritorno degli indicatori alla normalità riporterà l'ispezione al normale ritmo programmato. Se la qualità cala sotto il livello di soddisfazione allora l'AdS viene sottoposta a penali che crescono con il tempo di permanenza in area rossa (penali in % crescente del fatturato per i trimestri in zona «sotto osservazione»).

Di seguito, la figura mostra, in modo sintetico e grafico, la logica sopra riportata.



*Figura 11-Suddivisione zone per Ispezioni*

Autostrade si riserva il diritto, decorsi dodici (12) mesi dall'avvio della convenzione, di aprire un tavolo di lavoro con l'Affidatario al fine di proporre una revisione del presente Allegato, ad esempio modificando i KPI e le modalità di rilevazioni e/o eventualmente anche introducendo meccanismi incentivanti per il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato dall'Affidatario, secondo modalità di ingaggio che verranno definite e concordate successivamente tra le Parti, diventando parte integrativa del presente Allegato ma non limitando né pregiudicando il diritto di Autostrade di effettuare ulteriori revisioni successive in conformità con le disposizioni contrattuali e normative vigenti.

Ad ogni modo i KPI che comportano l'erogazione di eventuali bonus e/o premi potranno essere integrati e/o modificati ad insindacabile giudizio di Autostrade.

#### 4.3.1 Esempio pratico del meccanismo di calcolo

La Penale di Qualità è calcolata trimestralmente e può essere pari al 1%, 1,5% o 2% del fatturato a seconda del tempo che impiega l'Affidatario per rientrare in una condizione di qualità accettabile dei servizi (3 stelle)

La regola è la seguente (partendo da una situazione di livelli di servizio accettabili/avvio della convenzione) e si resetta ogni 12 mesi.

1. se in un trimestre il livello di servizio (rilevato secondo le medie di rilevazioni) è inferiore a 3, l’Affidatario si vedrà comminata una penale pari all’1% del fatturato, che ha sviluppato in quel trimestre;
2. Se nel successivo trimestre il livello di servizio rilevato resta al di sotto di 3 stelle allora la penale per il secondo trimestre crescerà al 1,5% del fatturato;
3. Se nel successivo trimestre il livello di servizio rilevato resta al di sotto di 3 stelle allora la penale per il secondo trimestre crescerà al 2% del fatturato;
4. Se nel successivo trimestre il livello di servizio rilevato resta al di sotto di 3 stelle, la penale resterà al 2% del fatturato e Autostrade si riserva di ricorrere alla clausola risolutiva.

La Penale calcolata al paragrafo precedente viene comminata come incremento delle royalties per il trimestre in corso.

Viceversa, a stimolare una eccellenza nella qualità dei servizi è previsto un meccanismo incentivante che dispone una riduzione delle royalties previste in Convenzione al raggiungimento di eccellenti risultati nella qualità dei servizi (4 e 5 stelle).

La regola prevede che al secondo trimestre consecutivo dell’anno di convenzione di livelli eccellenti (4 e/o 5) l’Affidatario maturi una riduzione delle royalties previste per il secondo trimestre pari al 0,5%.

Se il livello di eccellenza viene mantenuto per un ulteriore trimestre, l’Affidatario matura una riduzione delle royalties pari al 0,5% del fatturato dell’affidatario nell’AdS nel 3 trimestre.

Se il livello viene mantenuto anche per il 4 trimestre dell’anno la riduzione di royalty è pari all’1% del fatturato del 4 trimestre.

Il meccanismo si resetta al 4 trimestre e si riparte da zero.

Quindi, esemplificando, nel caso in cui per tutti i 12 mesi il livello rilevato fosse sempre pari a 4 o 5 stelle, le riduzioni di royalties sarebbero

- 1) Q1 – 0%
- 2) Q2 – 0,5%
- 3) Q3 – 0,5%
- 4) Q4 – 1%

Dal Q1 dell’anno successivo si riparte da zero con il meccanismo sopra esposto.

Laddove vi sia uno scadimento della qualità del servizio, il meccanismo da un lato incrementa nel tempo la sua incidenza (spingendo l’Affidatario a rientrare il più rapidamente possibile nei livelli di servizio accettabili) e dall’altro pone l’area di

affidamento in una situazione di maggiore attenzione (incremento delle ispezioni) per garantire un allineamento di interessi tra l’Affidatario e Autostrade nel ripristino dei livelli accettabili di qualità dei servizi erogati.

Resta inteso che nel caso di locali Servizi Igienici integrati ossia unici disponibili sull’area in cui sono presenti almeno 2 operatori (almeno 1 Ristoro ed 1 operatore Oil), il meccanismo di incentivazione e sanzione sarà applicato esclusivamente all’Affidatario Ristoro a cui è in capo la gestione degli stessi.

#### 4.4 Penale Diretta

In aggiunta a quanto previsto dal precedente Capitolo, per ogni violazione di quanto prescritto dal presente Allegato, Autostrade si riserva la facoltà di comminare una Penale Diretta della Tipologia descritta nei singoli capitoli precedenti, valida per ogni singola contestazione e secondo i seguenti importi:

Penale Diretta	Tipologia	Importo
Per ogni singola contestazione	C	200 €
Per ogni singola contestazione	B	500 €
Per ogni singola contestazione	A	1000 €

*Tabella 18-Tipologia Penale Diretta*

È inteso che le Penali Dirette sono cumulabili per ogni evento e si aggiungono al sistema di penalizzazione della Penale di Qualità.

La contestazione potrà essere inviata via PEC ovvero sarà resa disponibile all’Affidatario sul Sistema Informativo Centrale (SFDC).

L’Affidatario avrà 7 giorni di tempo per ogni osservazione, rilievo in merito al contenuto della contestazione. Autostrade si riserva la facoltà di valutare ed accettare integralmente e/o parzialmente quanto eccepito dall’Affidatario.

Decorsi 7 giorni dalla data di pubblicazione sul Sistema Informativo Centrale e/o dalla PEC, senza che vi sia stata contestazione ovvero dall’esito della valutazione di Autostrade, anch’essa trasmessa via PEC e/o pubblicata sul Sistema Informativo Centrale, la contestazione si intenderà applicata secondo le modalità di fatturazione e di pagamento previste in Convenzione.

#### 4.5 Tracciati per la trasmissione dei dati

L'Affidatario, inoltre, ai sensi dell'Allegato "A" alla Delibera n°1/2023, si impegna a trasmettere i dati del monitoraggio previsti nel suddetto Allegato della presente Convenzione in modalità automatica, mediante l'impiego del SFDC di Autostrade per l'acquisizione dei dati necessari e la verifica degli indicatori adottati.

L'Affidatario si impegna a trasmettere giornalmente, e immediatamente nel corso della giornata nel caso vi fosse una variazione significativa i seguenti dati:

- Tracciamento Dati Qualità di cui all' Appendice 6
- Tracciamento Dati Commerciali e di servizio, come di seguito riportato
  - le attività commerciali e ristorative, con i relativi orari di esercizio previsti;
  - i prezzi dei prodotti offerti del paniere - Autostrade si riserva la facoltà di chiedere l'aggiornamento quotidiano anche di tutti i prezzi dei prodotti a listino;
  - i prezzi dei Menù;
  - l'eventuale indisponibilità di un Menù "Convenienza" o "Premium";
  - l'eventuale indisponibilità temporanea e/o programmata dei servizi e relativa motivazione;
  - il numero di toilettes (box uomini/donne/PMR, n. orinatoi, n. baby room e tipologia- con solo fasciatoio o anche wc bambini, n. docce);
  - presenza e caratteristiche delle aree relax destinate agli autotrasportatori;
  - i dati del venduto, suddivisi per categorie merceologiche di ogni singola cassa presente nel Market, Bar e Ristorante, con il dettaglio della fascia oraria, e la caratterizzazione della tipologia di pagamento e del numero di transazioni.

Autostrade si riserva successivamente di condividere e/o modificare le modalità di trasmissione del flusso dei dati e il dettaglio degli stessi.

Sarà esclusiva responsabilità dell'Affidatario mantenere aggiornati i dati. Qualora tali dati non vengano aggiornati e il cliente, accedendo all'area dedicata, riscontri discrepanze rispetto alle informazioni comunicate o subisca un danno, la responsabilità ricadrà interamente sull'Affidatario.

Autostrade si riserva di modificare ed ampliare, in qualunque momento, l'elenco degli item da tracciare, sulla base delle indicazioni ricevute da Autorità o Enti Regolatori (ART/MIT) o di proprie valutazioni in termini di miglior servizio al cliente e seguendo le migliori pratiche di settore.

Per ogni tracciato record, che l'Affidatario dovrà trasmettere, dovrà essere indicato il numero di record contenuti al suo interno in modo tale da verificare la completezza del tracciato ricevuto.

L'Affidatario si impegna a fornire all'Ente Rilevatore Qualità – e per conoscenza ad Autostrade – i nominativi e relativi numeri di telefono mobile e indirizzi di posta elettronica delle proprie risorse chiave. Resta inteso che, in qualsiasi momento, potranno essere modificati i nominativi di tale lista di destinatari.

Per l'eventuale mancato invio od invio parziale dei dati sopra elencati, nonché a fronte dell'accertamento della incoerenza o inesattezza dei dati sopra elencati, anche e non esclusivamente in confronto con quanto rilevato da Ente Rilevatore Qualità, Ispettori ASPI e Clienti, Autostrade si riserva la facoltà di applicare una Penale Diretta di Tipologia A come sopra riportato al Capitolo 10.4.

Inoltre, i dati che l'Affidatario comunicherà quotidianamente saranno pubblicati sul sito e sull'app di Autostrade, al fine di garantire un miglior servizio al cliente, nonché condivisi con il Comitato di Verifica istituito ai sensi del decreto MIT/MASE del 5/7/2024 o con altri Enti ed Autorità competenti.

Infine, l'Affidatario è responsabile della correttezza e completezza dei dati, della loro corrispondenza con la relativa documentazione fiscale, nonché della loro trasmissione.



## Appendici

- Appendice 1: Standard di prevenzione del rischio HSE
- Appendice 2: Documento tecnico per la progettazione di soluzioni commerciali-architettoniche
- Appendice 3: Standard rifacimento Servizi Igienici
- Appendice 4: Check list Verifiche bagni
- Appendice 5: Ispezione Ente Rilevatore Qualità, Autostrade e Automonitoraggio Affidatario
- Appendice 6: Tracciamento dati Affidatario
- Appendice 7: Tabelle Pulizie
- Appendice 8: Standard comunicazione alla clientela in caso di guasto
-