

Sub-allegato 2A – Allegato qualità

Allegato KPI Qualità e Sistema Penali

1. Indicatori di Qualità (KPI) e Relative Penali

#	Elemento	Standard	Monitoraggio	SLA	Livello di Eccellenza Definizione	Rilevazione Affidatario	Rilevazione Ente Rilevatore	Rilevazione ASPI	Penali ASPI **	Penali ER
1	Customer Experience	Funzionamento Connettori Colonnine Elettriche	Continuativo ed automatizzato + rilevazioni programmate e non	Rapporto tra tempo punto di ricarica funzionante (sia libero che occupato) / Tempo max disponibile > 97% per ciascun punto di ricarica	Rapporto tra tempo punto di ricarica funzionante/Tempo max disponibile > 99% per ciascun punto di ricarica	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi con ispezioni on site (test funzionamento connettori al fine di validare dati ricevuti)	Verificare che tutti i connettori funzionino correttamente	A	<ul style="list-style-type: none"> • Penale A (1000€ se durante la visita, o rilevando dai dati del tracciato giornaliero, tutti i punti di ricarica risultano non disponibili) • Penale B (se disponibilità connettori < 97%)
2	Customer Experience	Tempo Risposta Servizio Clienti Call Center Informativo	Continuativo ed automatizzato + rilevazioni programmate e non	Contatto diretto con operatore entro 120 sec (escludere dal calcolo messaggi di privacy e normativa fino a un max di 60 sec. *)	Possibilità di accedere con diverse lingue (oltre all'italiano ed Inglese di base).	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi ed effettuare chiamata al numero call center (registrare e cronometrare tempo risposta per sviluppare audit dei dati ricevuti)	Verifica a campione - singolo test	NP	Penale B (Media settimanale > 120 sec o media del 30% dei tempi di risposta peggiori nel periodo > 4 minuti)
3	Customer Experience	Tempo Risposta Servizio Clienti Call Center Risoluzione anomalie	Continuativo ed automatizzato + rilevazioni programmate e non	Contatto diretto con operatore entro 60 sec (escludere dal calcolo messaggi di privacy e normativa fino a un max di 60 sec. *)	Possibilità di accedere con diverse lingue (oltre all'italiano ed Inglese di base).	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi ed effettuare chiamata al numero call center (registrare e cronometrare tempo risposta per sviluppare audit dei dati ricevuti)	Verifica a campione - singolo test	NP	Penale B (Media settimanale > 60 sec o media del 30% dei tempi di risposta peggiori nel periodo > 2 minuti)
4	Customer Satisfaction	Customer Satisfaction Index	Periodico programmato e non	Voto medio per tutti gli indicatori 6,5, ad eccezione dei seguenti indicatori puntuali: 1) funzionamento dei punti di ricarica; 2) accessibilità per le PMR;	CSI > 8	Indagine annuale di Customer Satisfaction	indagine trimestrale di Customer Satisfaction	NP	NP	B

* Al termine dei messaggi privacy/normativa, in caso di call center unico dovrà essere proposta la possibilità di accesso alla sezione informativa o alla sezione dedicata per la risoluzione delle anomalie.

** Per le ispezioni e relative penali ASPI, confrontare quanto indicato nell'Allegato Ispezioni.

#	Elemento	Standard	Monitoraggio	SLA	Livello di Eccellenza Definizione	Rilevazione Affidatario	Rilevazione Ente Rilevatore	Rilevazione ASPI	Penali ASPI **	Penali ER
				3) disponibilità di tecnologie innovative devono essere pari a 7,0.						
5	Servizio	Modalità Pagamento	Continuativo ed automatizzato + rilevazioni programmate e non	99% Il funzionamento del POS sarà valutato a partire dalla data di obbligatorietà prevista dalla normativa vigente, in relazione alla data di installazione dei punti di ricarica.	Consentire il pagamento con almeno 4 circuiti di pagamento	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi con ispezioni onsite (test che tutte le principali carte di credito/debito siano accettate e che il POS sia funzionante)	Verificare dati trasmessi con ispezioni onsite (test che tutte le principali carte di credito/debito siano accettate e che il POS sia funzionante)	A	B
6	Fruibilità/ Manutenzione	Integrità della colonnina di ricarica	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) le colonnine appaiono nuove e le attrezzature appaiono moderne. 2) Le colonnine sono tecnologiche con informazioni digitali disponibili. 3) Le colonnine sono prive di segni di scolorimento e di vetustà, la plastica non appare ingiallita ed il display risulta nitido e privo di macchie ed aloni.	Verificare lo stato della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se la colonnina presenta dei chiari segni di danneggiamento - rottura dello schermo di controllo, danni associabili ad urti, rottura o distacco dal supporto dei cavi di erogazione.	Verificare lo stato della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se la colonnina presenta dei chiari segni di danneggiamento - rottura dello schermo di controllo, danni associabili ad urti, rottura o distacco dal supporto dei cavi di erogazione	Verificare lo stato della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se la colonnina presenta dei chiari segni di danneggiamento - rottura dello schermo di controllo, danni associabili ad urti, rottura o distacco dal supporto dei cavi di erogazione	A	B
7	Fruibilità/ Manutenzione	Integrità dei paletti o di altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) I paletti o altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica, ove presenti, sono dotati di elementi che riducono il rischio di essere colpiti aumentandone la visibilità (i.e. elementi di catarifrangenza/alta visibilità)	Verificare, ove presenti, lo stato di integrità dei paletti o di altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se i paletti o protezioni analoghe risultano danneggiate o inclinate in modo evidente.	Verificare, ove presenti, lo stato di integrità dei paletti o di altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se i paletti o protezioni analoghe risultano danneggiate o inclinate in modo evidente.	Verificare, ove presenti, lo stato di integrità dei paletti o di altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica. Il kpi è non conforme se i paletti o protezioni analoghe risultano danneggiate o inclinate in modo evidente.	A	B

** Per le ispezioni e relative penali ASPI, confrontare quanto indicato nell'Allegato Ispezioni.

#	Elemento	Standard	Monitoraggio	SLA	Livello di Eccellenza Definizione	Rilevazione Affidatario	Rilevazione Ente Rilevatore	Rilevazione ASPI	Penali ASPI **	Penali ER
					2) Sistema di dissuasione alla sosta abusiva					
8	Fruibilità/ Manutenzione	Segnaletica orizzontale ben visibile (ai sensi del Codice della Strada)	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) Percorso guidato all'interno del piazzale dell'area di servizio al fine di localizzare gli stalli dedicati al servizio di ricarica 2) Logo dell'affidatario o elettrico generale disegnato e ben visibile all'interno dello stallo	Osservare il grado di visibilità della segnaletica tracciata a terra. Il kpi è non conforme se i parcheggi dedicati alla ricarica e gli eventuali loghi presenti al loro interno risultano sbiaditi.	Osservare il grado di visibilità della segnaletica tracciata a terra. Il kpi è non conforme se i parcheggi dedicati alla ricarica e gli eventuali loghi presenti al loro interno risultano sbiaditi.	Osservare il grado di visibilità della segnaletica tracciata a terra. Il kpi è non conforme se i parcheggi dedicati alla ricarica e gli eventuali loghi presenti al loro interno risultano sbiaditi.	A	B
9	Fruibilità/	Segnaletica verticale ben visibile (ai sensi del Codice della Strada)	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) Percorso guidato all'interno del piazzale dell'area di servizio al fine di localizzare gli stalli dedicati al servizio di ricarica	Osservare il grado di visibilità della segnaletica verticale installata all'interno della postazione di ricarica. Il kpi è non conforme se anche un solo cartello risulta danneggiato o visibilmente inclinato, coperto da adesivi, graffiti o rami.	Osservare il grado di visibilità della segnaletica verticale installata all'interno della postazione di ricarica. Il kpi è non conforme se anche un solo cartello risulta danneggiato o visibilmente inclinato, coperto da adesivi, graffiti o rami.	Osservare il grado di visibilità della segnaletica verticale installata all'interno della postazione di ricarica. Il kpi è non conforme se anche un solo cartello risulta danneggiato o visibilmente inclinato, coperto da adesivi, graffiti o rami.	A	B
10	Decoro /pulizia	Assenza di graffiti e adesivi sulla colonnina di ricarica e sugli elementi intorno alla postazione	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) Tutta l'informazione sull'utilizzo delle infrastrutture (comunicazione di servizio e funzionamento della colonnina) deve essere riportata in modalità digitale	Verificare lo stato di decoro della colonnina di ricarica e degli elementi circostanti. Il kpi è non conforme se la colonnina, i paletti di protezione, i cordoli o i loghi eventualmente tracciati a terra risultano imbrattati da adesivi o graffiti	Verificare lo stato di decoro della colonnina di ricarica e degli elementi circostanti. Il kpi è non conforme se la colonnina, i paletti di protezione, i cordoli o i loghi eventualmente tracciati a terra risultano imbrattati da adesivi o graffiti,	Verificare lo stato di decoro della colonnina di ricarica e degli elementi circostanti. Il kpi è non conforme se la colonnina, i paletti di protezione, i cordoli o i loghi eventualmente tracciati a terra risultano imbrattati da adesivi o graffiti	A	B

** Per le ispezioni e relative penali ASPI, confrontare quanto indicato nell'Allegato Ispezioni.

#	Elemento	Standard	Monitoraggio	SLA	Livello di Eccellenza Definizione	Rilevazione Affidatario	Rilevazione Ente Rilevatore	Rilevazione ASPI	Penali ASPI **	Penali ER
11	Decoro / pulizia	Assenza di sporco su tutte le attrezzature	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	-	Osservare il grado di decoro di tutta la postazione di ricarica. Il kpi è non conforme in presenza di rifiuti o macchie evidenti di sporco sulle attrezzature	Osservare il grado di decoro di tutta la postazione di ricarica. Il kpi è non conforme in presenza di rifiuti o macchie evidenti di sporco sulle attrezzature	Osservare il grado di decoro di tutta la postazione di ricarica. Il kpi è non conforme in presenza di rifiuti o macchie evidenti di sporco sulle attrezzature	A	B
12	Pronto intervento	Tempo di intervento volto alla risoluzione dei problemi in caso di anomalie	Continuativo ed automatizzato + rilevazioni programmate e non	Cfr tempi d'intervento/tempi di risoluzione in Allegato Tecnico	1) Presenza di un sistema di monitoraggio attivo al fine di presa in carico, risoluzione ed analisi delle anomalie	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi con ispezioni on-site (simulazione di invio segnalazione da parte del cliente, al fine di valutare tempi di attivazione SC)	NP	NP	B
13	Illuminazione	Colonnina e pensilina/corpi illuminanti	Periodico programmato e non	100%	1) Tutta l'area è ben illuminata 2) La pensilina, ove presente risulta efficiente e con un design accattivante 3) Sistema di dissuasione alla sosta abusiva 5) Elevata sicurezza percepita	Cfr istruzioni operative in Allegato Tecnico	Verificare congruità dei dati trasmessi con ispezioni on site (Osservare che la colonnina sia integralmente illuminata, e che le luci sotto pensilina, ove presente, siano tutte funzionanti)	Osservare che la colonnina sia integralmente illuminata, e che le luci sotto pensilina, ove presente, siano tutte funzionanti	A	B

** Per le ispezioni e relative penali ASPI, confrontare quanto indicato nell'Allegato Ispezioni.

#	Elemento	Standard	Monitoraggio	SLA	Livello di Eccellenza Definizione	Rilevazione Affidatario	Rilevazione Ente Rilevatore	Rilevazione ASPI	Penali ASPI **	Penali ER
14	Accessibilità/assistenza per persone con disabilità e mobilità ridotta	Accessibilità stazione di ricarica	Periodico programmato e non	Assenza di Non Conformità	1) Realizzazione di un percorso di accompagnamento verso i locali commerciali adiacenti	Verificare la completa accessibilità delle colonnine di ricarica e la presenza di eventuali dispositivi/accessori (ove previsto da progetto) in grado di garantire l'accessibilità delle stazioni di ricarica e degli elementi circostanti a soggetti disabili e/o con mobilità limitata.	Verificare la completa accessibilità delle colonnine di ricarica e la presenza di eventuali dispositivi/accessori (ove previsto da progetto) in grado di garantire l'accessibilità delle stazioni di ricarica e degli elementi circostanti a soggetti disabili e/o con mobilità limitata.	Verificare la completa accessibilità delle colonnine di ricarica e la presenza di eventuali dispositivi/accessori (ove previsto da progetto) in grado di garantire l'accessibilità delle stazioni di ricarica e degli elementi circostanti a soggetti disabili e/o con mobilità limitata.	A	<ul style="list-style-type: none"> • Penale A (1000€ se non è pienamente garantita l'accessibilità) • Penale B

** Per le ispezioni e relative penali ASPI, confrontare quanto indicato nell'Allegato Ispezioni.

Le frequenze di monitoraggio dei KPI - di cui alla tabella precedente - dovranno essere condivise tra ASPI e l'Affidatario in sede di esecuzione della Convenzione con le frequenze almeno settimanale per l'Affidatario e per l'Ente Rilevatore nonché almeno mensile per ASPI, in conformità anche con l'Allegato Tecnico.

Il livello di performance raggiunto relativamente ai KPI sopra illustrati viene rappresentato in maniera sintetica con una valutazione complessiva tra 0 (worst) e 5 stelle (best) come di seguito indicato:

Tipologia KPI	KPI
Prioritario	KPI 1: Funzionamento Connettori Colonnine Elettriche
Base	KPI 2: Tempo Risposta Servizio Clienti Call Center Informativo
Prioritario	KPI 3: Tempo Risposta Servizio Clienti Call Center Risoluzione guasti
Prioritario	KPI 5: Modalità Pagamento
Prioritario	KPI 6: Integrità della colonnina di ricarica
Base	KPI 7: Integrità dei paletti o di altri elementi installati a protezione della colonnina di ricarica
Base	KPI 8: Segnaletica orizzontale ben visibile (ai sensi del Codice della Strada)
Base	KPI 9: Segnaletica verticale ben visibile (ai sensi del Codice della Strada)
Base	KPI 10: Assenza di graffiti e adesivi sulla colonnina di ricarica e sugli elementi intorno alla postazione

Base	KPI 11: Assenza di carte e rifiuti in tutta la zona di ricarica
Prioritario	KPI 12: Tempo di attivazione attività di diagnosi volte alla risoluzione dei problemi in caso di anomalie
Prioritario	KPI 13: Colonnina o pensilina/corpi illuminanti
Prioritario	KPI 14: Accessibilità/assistenza per persone con disabilità e mobilità ridotta

Stelle	Criteri di assegnazione
0 stelle	se presente 3 o più KPI prioritari che non rispettano lo SLA
1 stella	se presente 1 o 2 KPI prioritari che non rispettano lo SLA
2 stelle	se soddisfatti tutti KPI prioritari, sono presenti 3 o più KPI base che non rispettano lo SLA
3 stelle	se soddisfatti tutti KPI prioritari, sono presenti 1 o 2 base ed un valore di Customer Experience pari ad almeno 6,5
4 stelle	se oltre a tutti i KPI previsti per le 3 stelle, sono presenti almeno 6 parametri su cui viene riscontrato un livello di eccellenza
5 stelle	se oltre a tutti i KPI previsti per le 3 stelle, sono presenti almeno 10 parametri su cui viene riscontrato un livello di eccellenza

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 e a quanto previsto nel presente Allegato e nella Convenzione di Affidamento.

A tal riguardo, le Parti convengono e si danno reciprocamente atto che:

- la prestazione del Servizio sarà adeguatamente monitorata da Autostrade;
- la corretta ed efficiente prestazione del Servizio, secondo quanto dichiarato in sede di Offerta Vincolante e previsto nel presente Allegato e Convenzione di Affidamento, saranno valutate da Autostrade anche attraverso indicatori di qualità e saranno oggetto di rilevazione da parte di un Ente Rilevatore, secondo quanto disposto in Convenzione, nell'interesse di entrambe le Parti.

Conseguentemente, l'Affidatario accetta e si impegna espressamente a consentire che l'Ente Rilevatore effettui, relativamente alla prestazione del Servizio, le attività di rilevazione e di verifica, in coerenza con quanto nella presente Convenzione, nell'Allegato Tecnico e con gli effetti specificamente indicati nei successivi paragrafi.

L'Affidatario, al fine di consentire la verifica da parte dell'Ente Rilevatore, dovrà porre in essere ogni attività che l'Ente Rilevatore abbia indicato come necessaria per consentire l'espletamento del proprio incarico.

L'Ente Rilevatore, scelto da Autostrade tra primarie società al di fuori del settore ed attraverso idonee e trasparenti procedure di selezione, avrà l'incarico di effettuare la rilevazione del livello di qualità del Servizio, con riferimento agli Indicatori di Qualità di cui all'Allegato Qualità e nel rispetto del Procedimento di Rilevazione di cui si dirà appresso, così come previsto nella presente Convenzione.

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 qualità, 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 nè pregiudicando il diritto di Autostrade di effettuare ulteriori revisioni successive in conformità con le disposizioni contrattuali e normative vigenti.

2) Termini Generali Sistema Qualità

Autostrade si riserva, con cadenza annuale, di modificare e/o l'integrare i predetti Indicatori di Qualità (KPI), dandone comunicazione scritta all'Affidatario; decorsi 20 giorni dal ricevimento da parte dell'Affidatario della predetta comunicazione, senza che lo stesso Affidatario abbia manifestato ad Autostrade, per iscritto, il proprio dissenso in ordine alle richiamate modifiche e/o integrazioni, le stesse si riterranno integralmente accettate.

Resta convenuto che il mancato rispetto da parte dell'Affidatario 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 secondo il meccanismo Penali previsto all'interno del presente Allegato ed in Convenzione.

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 le indagini di monitoraggio della Qualità Percepita quali Telepanel) predisposte 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.

Autostrade comunicherà all'Affidatario del servizio, per sua opportuna conoscenza, a mezzo PEC, 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, della predetta comunicazione.

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.

L'Affidatario, inoltre, ai sensi dell'Allegato "A" alla Delibera n°1/2023, si impegna a trasmettere i dati del monitoraggio previsti nell'Allegato Tecnico della presente Convenzione e nel suddetto Allegato Qualità in modalità automatica ad Autostrade compiendo ogni sforzo al fine di consentire ad Autostrade l'accesso ai sistemi informatizzati per l'acquisizione dei dati necessari e la verifica degli indicatori adottati.

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 delle proprie risorse chiave. Resta inteso che, in qualsiasi momento, potranno essere modificati i nominativi di tale lista di destinatari.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità di cui al presente Allegato Qualità costituirà inadempimento imputabile all'Affidatario, il quale sarà tenuto a pagare ad Autostrade le penali specificamente previste nel predetto Allegato Qualità, fino al raggiungimento del 10% della presente Convenzione. Al raggiungimento di detto importo massimo della penale, la presente Convenzione si risolverà di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., previa comunicazione di Autostrade, a mezzo PEC, all'Affidatario di volersi avvalere della presente clausola risolutiva.

Tale penale potrà essere cumulata con le ulteriori penali previste in caso di inadempimento dell'Affidatario rispetto ad altre obbligazioni contenute nella presente Convenzione.

3. Sistema Penali

In conformità con il Procedimento di Rilevazione e dei relativi KPI, l'Ente Rilevatore deve 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 nella suddetta Tabella KPI) rilevate nel corso del trimestre di riferimento, con il calcolo delle eventuali penali A "Una tantum"; 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, delle Non Conformità rilevate su base annua, con il

calcolo delle relative penali B “Inadempimento SLA”; tale documento verrà trasmesso alle parti entro il 15 febbraio dell’anno successivo a quello di riferimento.

L'incarico dovrà, inoltre, prevedere – e le Parti espressamente accettano - che:

a) entro e non oltre il quindicesimo giorno successivo alla ricezione del documento riepilogativo trimestrale, 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;

b) entro e non oltre il quindicesimo giorno successivo alla ricezione del documento riepilogativo annuale, 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;

c) entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza dei termini indicati, l’Ente Rilevatore 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 e provveda alla redazione definitiva.

I documenti sulle Comunicazioni delle Penali, comunicati alle Parti in conformità alle precedenti disposizioni, sono definitivi e vincolanti per le Parti, salvo il tempestivo ricorso alla procedura di arbitraggio di cui al successivo paragrafo.

Sono previste due tipologie di penali (A e B), applicabili concomitantemente, che verranno implementate per garantire l'adempimento delle norme e degli standard stabiliti nel presente bando di gara. Tali disposizioni favoriscono l'aderenza costante agli obiettivi prefissati, incentivando un'attenta gestione e un controllo accurato dei KPI al fine di evitare l'insorgere di Non Conformità. L'applicazione delle penali contribuirà a mantenere un elevato livello di qualità e conformità nel contesto dell'esecuzione del contratto, che verrà regolato come segue:

- **Penale A – “Una tantum”:** In caso di rilevazione di una singola Non Conformità (NC), verranno applicate penali con importi variabili, a seconda del KPI, da 100€ a 1000€, come indicato nell’Allegato Ispezioni.
 - Nel caso in cui si verificano rilevazioni consecutive di Non Conformità per lo stesso KPI, il sistema prevede una maggiorazione del 10% per ogni giorno di ritardo, come indicato nell’Allegato Ispezioni.
- **Penale B – “Inadempimento Service Level Agreements”:** le penali verranno applicate come di seguito riportato, in modo progressivo:

NC per singolo KPI * valore in tabella €

<i>Numero di non conformità nell’anno</i>	<i>Valore [€]</i>
<i>Da 1 a 5 (estremi compresi)</i>	100
<i>Da 6 a 10 (estremi compresi)</i>	150
<i>Da 11 a 20 (estremi compresi)</i>	200

Da 21 a 50 (estremi compresi)

300

Oltre 50

500

Esempio di calcolo della penale:

se all'interno dell'anno sono state rilevate 21 non conformità la penale in oggetto sarà calcolata come di seguito

$$Penale_{21 NC} = 5 \times 100 \text{ €} + 5 \times 150 \text{ €} + 10 \times 200 \text{ €} + 1 \times 300 \text{ €} = 3550$$

100 € = valore delle prime 5 NC

150 € = valore delle NC dalla 6 alla 10

200 € = valore delle NC dalla 11 alla 20

300 € = valore della 21esima NC

Il suddetto sistema di penali è stato disciplinato nel rispetto del canone della ragionevolezza, con i corollari di adeguatezza e proporzionalità sia in termini di SLA (Service Level Agreement) attesi dalla clientela nel peculiare contesto del viaggio autostradale, sia in termini di sostenibilità del servizio affidato.

La valutazione di adeguatezza delle sanzioni penali è in relazione alla gravità del disservizio per il cliente finale (cfr. Penale A e B) con una logica di progressività sulla severità delle penali volta al miglioramento dei processi alla base dei KPI in quanto penalizza la reiterazione della Non Conformità. In questa prospettiva, la congruità dello strumento penali utilizzato è stato costituito nell'equilibrio economico generale della sostenibilità del servizio affidato.

4. Il ruolo dell'Arbitratore

Qualora Autostrade o l'Affidatario, ad esito del procedimento di cui al precedente paragrafo, intenda contestare il contenuto del documento di valutazione e le conseguenti indicazioni dell'Ente Rilevatore, dovrà ricorrere, con un unico atto, alla procedura di arbitraggio entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della comunicazione delle penali. In mancanza, resta fermo quanto previsto al precedente paragrafo.

L'Arbitratore cui sarà deferita ogni decisione in merito alla contestazione sarà scelto di comune accordo da Autostrade e l'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 interessato, di apposito invito in tal senso della società Autostrade. Qualora l'Affidatario non prescelga, nel già menzionato termine, l'Arbitratore, questi sarà nominato da Autostrade, nell'ambito della predetta lista.

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.

I costi relativi al procedimento di cui al presente paragrafo seguiranno il principio della soccombenza, salvo diversa determinazione dell'Arbitratore.