

**SPECIFICA TECNICA DELL'ENTE MONITORAGGIO  
QUALITA' NELLE AREE DI SERVIZIO DELLA RETE  
DI AUTOSTRADE PER L'ITALIA**

## Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. DEFINIZIONI.....	5
3. LIMITE TERRITORIALE DI COMPETENZA DELLE AREE DI SERVIZIO .....	7
4. QUADRO SINOTTICO CONTENUTI.....	7
5. LINEE GUIDA FUNZIONALI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO .....	8
6. SPECIFICHE DELL'INCARICO .....	10
6.1 Oggetto delle rilevazioni, monitoraggi e valutazioni.....	10
6.2 Descrizione del modello Qualità dei servizi dell’Affidatario.....	10
6.2.1 Logica di valutazione 5 Stelle.....	10
6.2.2 Applicazione delle Vecchie Convenzioni per le Aree di Servizio .....	13
6.3 Attività richieste all’Ente Rilevatore .....	15
6.3.1 Redazione e Aggiornamento Manuale di Rilevazione .....	16
6.3.2 Ispezioni in Aree di Servizio .....	17
6.3.2.1 Ambito delle ispezioni.....	18
6.3.2.1.2 <i>Ispezioni su elementi di competenza Affidatario Oil</i> .....	18
6.3.2.1.3 <i>Ispezioni su elementi di competenza Affidatario Ricarica Veicoli Elettrici</i>	18
6.3.2.1.4 <i>Ispezioni su elementi di Aree esterne di competenza Autostrade</i> .....	19
6.3.2.2 Frequenze di ispezione .....	19
6.3.2.3 Svolgimento dell’ispezione con scheda 5S.....	21
6.3.2.4 Meccanismo di controllo della qualità .....	22
6.3.2.5 Modalità di rilevazione in caso di guasto auto segnalato dall’Affidatario ...	22
6.3.3 Analisi ispezioni condotte da Autostrade .....	23
6.3.3.1 Analisi risultati delle Ispezioni condotte da Autostrade .....	23
6.3.3.2 Valutazione 5S sulla base delle Ispezioni condotte da Autostrade .....	23
6.3.4 Valutazione dell'automonitoraggio degli Affidatari.....	23
6.3.4.1 Analisi dati forniti dagli Affidatari.....	25
6.3.4.2 Analisi della qualità dei dati trasmessi dagli Affidatari .....	26

6.3.4.3	Analisi e gestione delle anomalie.....	26
6.3.4.4	Valutazione 5S dell'automonitoraggio degli Affidatari .....	26
6.3.5	Customer Satisfaction .....	27
6.3.5.1	Contenuto delle attività.....	27
6.3.5.2	Frequenze di svolgimento .....	27
6.3.5.3	Valutazione 5S sulla base della Customer Satisfaction .....	28
6.3.5.4	Analisi storiche e miglioramento .....	29
6.3.5.5	Reportistica da produrre.....	29
6.3.6	Composizione valutazione 5S.....	29
6.3.6.1	Acquisizione valutazioni delle singole modalità di controllo .....	29
6.3.7	Rendicontazione e consuntivazione penali Affidatari secondo convenzioni in essere .....	31
6.3.7.1	Servizi affidati con Nuove Convenzioni 5S e Vecchie Convenzioni .....	31
6.3.8	Customer Experience .....	33
6.3.8.1	Contenuto delle attività.....	33
6.3.8.2	Frequenze di svolgimento .....	34
6.3.8.3	Reportistica da produrre.....	34
6.3.9	Rilevazione campionaria di opinione .....	34
6.3.9.1	Contenuto delle attività.....	34
6.3.9.2	Frequenze di svolgimento .....	35
6.3.9.3	Reportistica da produrre.....	35
6.3.10	Sentiment Analysis .....	36
6.3.10.1	Contenuto delle attività.....	36
6.3.10.2	Frequenze di svolgimento e reportistica da produrre .....	36
7.	SISTEMA DI PENALIZZAZIONE DELL'ENTE RILEVATORE .....	37
7.1	Controlli sulla qualità del servizio fornito .....	37
7.2	Penali previste .....	38
7.3	Procedura di arbitraggio .....	43
	APPENDICI .....	44

# 1. PREMESSA

Autostrade per l'Italia affida a terzi la fornitura di servizi di distribuzione carbo-lubrificanti, erogazione dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici e ristoro nelle Aree di Servizio (AdS) della rete, sulla base di Contratti di Sub - Concessione (di Seguito Convenzioni). Inoltre, Autostrade gestisce direttamente e/o affida a terzi la fornitura di servizi di manutenzione e pulizia dei piazzali esterni, aree verdi e, ove presenti, piazzole Camper-Bus Service. Per semplificazione nel presente documento, denomineremo i soggetti terzi dei suddetti contratti di Sub-Concessione (di seguito Convenzioni) come "Affidatari".

In tali Convenzioni gli Affidatari si impegnano a mantenere un livello di qualità dei servizi adeguato e a svolgere le attività in modo conforme. È previsto inoltre che le attività degli Affidatari, siano adeguatamente monitorate affinché gli Affidatari possano adempiere in modo corretto e tempestivo agli obblighi assunti, relativamente alla prestazione dei Servizi, e sia possibile per Autostrade monitorare e prevenire la recidività degli eventuali inadempimenti dell'Affidatario.

La Convenzione prevede che la corretta ed efficiente prestazione dei Servizi venga valutata attraverso indicatori di qualità (KPIs) e sia oggetto di rilevazione da parte di un soggetto terzo denominato "Ente Rilevatore Qualità" (ERQ), il quale sarà chiamato a operare nel rispetto di un Procedimento di Rilevazione.

Autostrade, altresì, al fine di migliorare costantemente la Customer Experience dei Clienti in linea con l'evoluzione continua delle loro esigenze, indipendentemente da quanto definito nelle Convenzioni vigenti, ha introdotto ulteriori KPI di Customer Satisfaction ed Experience da valutare, nonché la rilevazione di opinione di campioni significativi della popolazione e del sentiment relativamente ad Autostrade, che costituiscono ulteriore oggetto di rilevazione da parte dell'ERQ, ed elemento di valutazione.

Il presente Capitolato ha come oggetto le prestazioni richieste ad "Ente Rilevatore Qualità".

L'ERQ dovrà possedere un accreditamento Accredia o equivalente (se Soggetto con sede in paesi diversi dall'Italia) nell'interesse sia degli Affidatari che di Autostrade. L'accreditamento dovrà essere ottenuto entro 6 mesi, pena l'applicazione di una sanzione pari al 10% del valore contrattuale annuo.

Gli Affidatari, con la firma della Convenzione, accettano e si impegnano espressamente a consentire che l'Ente Rilevatore Qualità effettui, relativamente ai

Servizi prestati, le necessarie attività di rilevazione e di verifica e con gli effetti espressamente indicati nel contratto stesso.

Il servizio oggetto del presente incarico sarà svolto nelle Aree di Servizio della rete di Autostrade per l'Italia, di seguito Autostrade.

Controparte e referente contrattuale dell'Ente Rilevatore Qualità ad ogni effetto è costituito da Autostrade; l'Ente Rilevatore Qualità potrà interfacciarsi, per aspetti operativi, con le altre concessionarie in occasione di rilevazioni sulle Aree di Servizio di rispettiva competenza.

## 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 ad alto volume di traffico, che possiedono un'elevata frequenza di transiti durante l'anno.
- **Area di Servizio a medio utilizzo:** Aree di Servizio a medio volume di traffico, che possiedono una frequenza media di transiti durante l'anno.
- **Area di Servizio a basso utilizzo:** Aree di Servizio a basso volume di traffico, che possiedono una bassa frequenza di transiti durante l'anno.
- **Customer Satisfaction:** indagini (interviste) face to face per sondare il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi erogati.
- **Customer Experience:** indagini face to face (interviste) per misurare l'esperienza del cliente nell'arco di tutte le sue interazioni con i servizi e/o prodotti offerti in AdS.

- 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. Sentiment Analysis: analisi computazionale delle interazioni tra gli utenti, dei sentimenti e opinioni espressi all’interno di testi generati in Rete sui servizi erogati all’interno delle Aree di Servizio.
- **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 distribuzione di carbo-lubrificante, gas naturale compresso e gas naturale liquefatto ed eventuale attività sotto-pensilina (ove presenti) nell’ambito delle aree di competenza; 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, nonché avente in oggetto la messa a disposizione e gestione di colonnine di ricarica elettrica ed i relativi servizi di call center informativo e di gestione anomalie.
- **SFDC:** Sistema Informativo Centrale di Autostrade (SalesForceDotCom).
- **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.

### 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.

La superficie compresa nel limite territoriale di competenza delle Aree di Servizio viene ulteriormente suddivisa, per sotto competenze di gestione in:

- Superfici di competenza dell'Affidatario del Servizio Food;
- Superfici di competenza dell'Affidatario del Servizio Oil;
- Superfici di competenza dell'Affidatario del Servizio di Ricarica Veicoli Elettrici;
- Superfici esterne di competenza di Autostrade.

All'inizio del contratto, non oltre quindici giorni, sarà responsabilità della Committenza fornire la documentazione e le planimetrie di riferimento relative a ciascuna Area di Servizio, includendo un elenco dettagliato degli asset/item associati ad ogni specifica sotto competenza.

### 4. QUADRO SINOTTICO CONTENUTI

L'ambito operativo di ciascuna Area di Servizio (AdS) comprende quattro potenziali tipologie di servizio: **Ristoro, Oil, Elettrico e Aree Esterne** generalmente di competenza di Autostrade, al netto di alcuni casi specifici, come appena descritto all'interno del *Capitolo 3*.

All'Ente Rilevatore è richiesto di svolgere le seguenti attività, dettagliate nel *Paragrafo 6.3*, in termini di requisiti:

- **Redazione e aggiornamento del Manuale di Rilevazione (Par. 6.3.1);**

- **Ispezioni nelle Aree di Servizio** (*Par. 6.3.2*);
- **Analisi delle ispezioni condotte da Autostrade** (*Par. 6.3.3*);
- **Valutazione dell'automonitoraggio effettuato dagli Affidatari** (*Par. 6.3.4*);
- **Customer Satisfaction** (*Par. 6.3.5*);
- **Elaborazione della valutazione secondo il modello 5S** (*Par. 6.3.6*);
- **Rendicontazione e consuntivazione delle penali degli Affidatari**, in conformità con le convenzioni in essere (*Par. 6.3.7*);
- **Customer Experience** (*Par. 6.3.8*);
- **Rilevazioni campionarie di opinione** (*Par. 6.3.9*);
- **Sentiment Analysis** (*Par. 6.3.10*).

Tutte le attività sopra elencate vengono valutate sulla base dei criteri stabiliti nei Modelli di **Nuove Convenzioni** e **Vecchie Convenzioni**, descritti nel *Paragrafo 6.2*.

Per ogni violazione delle disposizioni contenute nel presente Allegato, all'Ente Rilevatore saranno applicate specifiche penali, descritte dettagliatamente nel *Capitolo 7*.

## 5. LINEE GUIDA FUNZIONALI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Ai fini dell'espletamento dell'incarico, per quanto riguarda le attività di ispezione, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà disporre di un Procedimento di Qualità accreditato Accredia o equivalente, che includa le attività di rilevazione con ispezioni a sorpresa e che sia in grado di assicurare, tra l'altro:

- Il rispetto delle norme e delle leggi applicabili, tra cui in particolare quelle relative alla privacy e al trattamento dei dati personali (per esempio: GDPR decreto 101/2018), D.Lgs.n.231/01 e successive modifiche ed integrazioni, a tutte le normative in materia di sicurezza sul lavoro (in particolare D.LGS 81/2008 e successivi aggiornamenti);
- Le modalità previste dalla Delibera ART n. 1/2023, in particolare riguardanti le fasi di affidamento ed esecuzione delle subconcessioni (dalla Misura 3 alla Misura 18 inclusa di questa Delibera). Per quanto riguarda l'ambito elettrico, si richiama la Delibera n. 130/2022, che approva le misure per la definizione degli schemi di gara che i concessionari autostradali devono seguire per

l'affidamento dei servizi di ricarica dei veicoli elettrici. Si fa riferimento agli articoli e alle delibere citati nel presente documento.

- Le modalità previste dal decreto interministeriale MIT/MASE n. 181 del 05/07/2024 e in particolare la realizzazione di documentazione di supporto per il Comitato di verifica di cui all'articolo 12 del citato decreto.
- I principi definiti dalla norma ISO 17020:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni" e successivi aggiornamenti. Quest'ultima dovrà essere ottenuta entro 6 mesi dall'avvio del servizio; in caso contrario, sarà applicata una penale fissa pari al 10% del valore del contratto;
- Facoltativamente, potranno essere adottati i principi definiti dalla norma ISO 19011:2018 e successivi aggiornamenti, "Linee guida per gli audit di sistemi di gestione ambientali, della qualità e della sicurezza delle informazioni";
- Obbligatorio il rispetto dei requisiti di qualità della progettazione del servizio, con riferimento ai principi definiti dalla ISO 9001:2015 e successivi aggiornamenti "Sistemi di gestione per la Qualità - Requisiti";
- La disponibilità di risorse competenti e adeguate e degli strumenti richiesti per la fornitura del servizio richiesto;

La precisione, la completezza e la tracciabilità dei dati raccolti (compresa la registrazione tramite badge e, successivamente, l'impiego di strumenti RFID sulle AdS, per garantire l'effettiva esecuzione delle ispezioni secondo le modalità indicate dalla Committente);

- La correttezza e completezza dei rapporti forniti ad Autostrade ed agli Affidatari.

Altresì, l'Ente Rilevatore Qualità si impegna a rendersi disponibile ad accettare verifiche ispettive da parte di Autostrade in relazione alle attività connesse al servizio fornito.

## 6. SPECIFICHE DELL'INCARICO

### 6.1 Oggetto delle rilevazioni, monitoraggi e valutazioni

Il sistema di rilevazione, monitoraggio e valutazione riguarda diversi ambiti operativi, tra cui:

- **Pulizia e manutenzione delle aree esterne di competenza di Autostrade;**
- **Servizi di distribuzione di carburante e ristoro**, e relativi asset e pertinenze esterne di competenza comprensivi delle attività articolate per funzione e dei relativi servizi igienici dedicati alla clientela nelle Aree di Servizio (AdS) della rete autostradale;
- **Erogazione dei servizi di ricarica per veicoli elettrici;**
- **Elementi connessi alle indagini sui clienti, incluse attività** di customer satisfaction, customer experience, analisi campionarie per la rilevazione delle opinioni e sentiment analysis.
- **Verifica mensile e certificazione della disponibilità degli stalli leggeri e pesanti**, secondo modalità definite dalla Committente.

La valutazione complessiva tiene conto di tutte queste componenti e delle relative analisi. Per maggiori dettagli sui contenuti e sul perimetro di competenza, si rimanda all'Appendice 1: Aree di Servizio, limitatamente alle Aree del documento "Anagrafica Aree di Servizio".

### 6.2 Descrizione del modello Qualità dei servizi dell'Affidatario

#### 6.2.1 Logica di valutazione 5 Stelle

##### 6.2.1.1 Valutazione 5 Stelle

Il modello di valutazione per la pulizia e la manutenzione delle aree esterne di competenza Autostrade, i servizi di distribuzione di carburante e ristoro, e l'erogazione dei servizi di ricarica per veicoli elettrici si basa su un sistema di valutazione 5 stelle. Questo approccio è finalizzato al miglioramento continuo e alla soddisfazione del cliente, con livelli di valutazione che variano da 0 a 5 stelle, determinati attraverso metriche specifiche. Ogni livello rappresenta una fascia qualitativa e fornisce indicazioni chiare sullo stato del servizio.

La valutazione si basa sull'identificazione e valutazione di specifici Indicatori di Qualità Erogata e Indicatori di Qualità Percepita (KPI). Questi KPI consentono di identificare

eventuali Non Conformità (NC) e monitorarle in relazione alla funzionalità e al gradimento dei servizi erogati.

Il modello si basa sull'attivazione di un processo di monitoraggio Multi-attore:

- **Affidatario:** Conduce automonitoraggi giornalieri tramite checklist digitali e gestisce interventi di pulizia, manutenzione e riparazione attraverso tablet connessi al sistema centrale (SFDC).
- **Ente Rilevatore Qualità:** Effettua ispezioni a sorpresa per valutare KPI relativi a funzionalità e gradimento.
- **Ispettori Autostrade:** Verificano l'efficienza degli asset e delle prestazioni mediante checklist e controlli strumentali.
- **Clienti:** Forniscono feedback sulla Customer Satisfaction tramite interviste.

Il modello è applicato secondo logiche e KPI differenziati in base agli ambiti di verifica:

- **Aree Esterne, Carburante e Ristoro:**

La valutazione dei KPI è sintetizzata nell'Indicatore Sintetico di Qualità (ISQ), calcolato trimestralmente per ciascun affidatario e Area di Servizio (AdS). I dati analizzati includono metriche chiave che determinano la qualità complessiva. Per ulteriori dettagli, si rimanda ai paragrafi 10.2 dell'Appendice 2: Food e Appendice 3: Oil.

- **Servizi di Ricarica Veicoli Elettrici:**

L'Ente Rilevatore Qualità effettua ispezioni settimanali e valuta le performance attraverso KPI suddivisi in due categorie: Prioritari e Base. Questi ultimi vengono classificati su una scala da 0 a 5 stelle. Maggiori informazioni sono disponibili nell'Appendice 4: Elettrico.

- **Disponibilità stalli**

L'Ente Rilevatore Qualità, durante l'ultima visita programmata di ogni mese su ciascuna AdS, annota il numero di stalli disponibili e fruibili alla clientela. Si intendono fruibili tutti quegli stalli liberi da materiali di ingombro, nastri di cantiere, posa di container provvisori e più in generale indisponibilità legata a lavori.

I risultati di tali verifiche dovranno essere certificati ed inviati alla Committente che avrà cura ed onere mettere a disposizione periodicamente la numerica totale ed aggiornata degli stalli presenti su ciascuna AdS.

Per maggior dettaglio si rinvia al manuale di rilevazione (Appendice 12).

#### 6.2.1.2 Penali e Meccanismi Premiali

Il modello integra un sistema di penali e meccanismi premiali per incentivare il miglioramento continuo e attuare azioni correttive.

#### **Penale e meccanismo premiale di Qualità**

- Food e Oil:

Calcolata trimestralmente, questa penale e meccanismo premiale varia in base al tempo impiegato dall’Affidatario per ripristinare un livello di servizio accettabile (3 stelle), ed al conseguimento di una performance superiore al livello di servizio accettabile (4-5 stelle). Il sistema si resetta ogni 12 mesi e si traduce in variazioni delle royalties. Per dettagli, consultare il paragrafo 10.3 del documento in Appendice 2: Food e Appendice 3: Oil.

- Elettrico:

La Penale B (“Inadempimento SLA”) è progressiva e dipende dal numero di NC registrate annualmente. La gravità delle NC influisce sull’entità della penale, promuovendo la qualità del servizio e penalizzando la reiterazione dei disservizi. Per dettagli, si rimanda all’Appendice 4: Elettrico, in particolare il documento Qualità e il documento Ispezioni.

#### **Penali Dirette**

- Food e Oil:

Per ogni violazione, viene applicata una Penale Diretta cumulabile per ogni evento e di diverse tipologie. Quest’ultima si somma alla Penale di Qualità. Per

ulteriori informazioni, consultare il paragrafo 10.4 del documento di Appendice 2: Food e Appendice 3: Oil.

- Elettrico:

La Penale A (“Una tantum”) prevede importi variabili tra 100 € e 1000 €, con maggiorazioni in caso di NC ripetute sullo stesso KPI. Per maggiori dettagli, consultare l’Appendice 4: Elettrico, in particolare il documento Qualità e il documento Ispezioni.

### 6.2.1.3 Sintesi delle Applicazioni

La tabella sottostante riassume le modalità di applicazione del modello descritto per i diversi ambiti: Oil, Food, Elettrico e Aree Esterne di competenza Autostrade.

	OIL	FOOD	ELETTRICO	AUTOSTRADE
Valutazione 5 Stelle	X	X	X	X
Penale Qualità	X	X	X	
Penale Diretta	X	X	X	
Meccanismo Premiale	X	X		

Tabella 1 - Modello Qualità sui diversi ambiti di applicazione

## 6.2.2 Applicazione delle Vecchie Convenzioni per le Aree di Servizio

### 6.2.2.1 Integrazione del Servizio di Rilevazione nel Modello Qualità

Il servizio fornito dall’Ente Rilevatore Qualità si integra con il Modello Qualità per monitorare la qualità dei servizi degli Affidatari nelle Vecchie Convenzioni. Il modello include:

- Attività di controllo e verifica: effettuate dall’Ente Rilevatore Qualità secondo il Procedimento di Rilevazione descritto nelle Appendici 5: Estrazione Convenzione; Appendice 6: Allegato Qualità Food 2018; Appendice 7: Allegato Qualità Oil 2016-2018; Appendice 8: Allegato Qualità Food 2014; Appendice 9: Allegato Qualità Oil 2013-2015; Appendice 10: Allegato Qualità Food 2008-2009.

I controlli rispettano gli Indicatori di Qualità e le Tabelle Servizi/KPI, che specificano SLA, criteri di monitoraggio e penali basati sulle Convenzioni.

- Procedimento certificato: deve essere approvato da un organismo accreditato (Ente Certificatore) secondo le normative ISO, con aggiornamenti notificati all’Affidatario con un preavviso di almeno 60 giorni. L’attivazione richiede una comunicazione formale con almeno 30 giorni di anticipo.
- Conseguenze degli inadempimenti: il mancato rispetto dei livelli di qualità definiti comporta penalizzazioni previste dalla Convenzione.
- Adattamento degli indicatori: gli Indicatori di Qualità possono essere aggiornati dalle Parti sulla base delle indagini di mercato semestrali, allineandoli alle esigenze della clientela, salvo quanto indicato negli Allegati Qualità (Appendici 6,7,8,9,10).
- Gestione delle Non Conformità: l’Affidatario deve aggiornare in tempo reale le informazioni sulle NC rilevate e fornire un elenco aggiornabile dei propri referenti per comunicazioni via SMS.

#### 6.2.2.2 Specifiche per le Aree di Servizio in Regime di Vecchie Convenzioni

Per le Aree di Servizio (AdS) soggette al regime delle Vecchie Convenzioni, i cui KPI e sistemi di penali sono specificati negli Allegati Qualità (Appendici 6,7,8,9,10) resta valida la seguente logica di funzionamento:

##### 1. Valutazione Basata sui KPI:

Ogni AdS è associata a specifiche aree di valutazione e ai relativi KPI. La mancata soddisfazione di uno o più di questi KPI comporta l’applicazione di penali secondo le regole previste nelle rispettive convenzioni concepite per incentivare il rispetto degli standard previsti e correggere eventuali disservizi. Per il calcolo delle penali si farà riferimento alla specifica convenzione attiva sulla AdS (cfr Appendici 6,7,8,9 e 10)

##### 2. Transcodifica dei Risultati:

Per integrare il sistema delle Vecchie Convenzioni con il meccanismo di

valutazione basata sulle 5 stelle, è necessario un processo di transcodifica. Questo processo traduce i risultati delle ispezioni, effettuate secondo il Modello 5 Stelle, in dati di input compatibili con il sistema di valutazione delle Vecchie Convenzioni.

### 3. Strumenti per la Transcodifica:

La transcodifica si basa sulle Tabelle di Transcodifica riportate in Appendice 11. Tali tabelle fungono da ponte tra i due sistemi, consentendo di convertire le valutazioni delle 5 stelle in metriche misurabili e utilizzabili per alimentare il sistema di monitoraggio e penalizzazione delle Vecchie Convenzioni.

Questo approccio mira a garantire la continuità operativa tra i due sistemi di valutazione, rispettando le logiche e le normative delle Vecchie Convenzioni (Appendici 5, 6, 7, 8, 9,10), senza rinunciare ai benefici del Modello 5 Stelle, orientato al miglioramento continuo e alla soddisfazione del cliente.

Per maggiori dettagli sull'applicazione pratica delle Tabelle di Transcodifica e sulle modalità di integrazione tra i due sistemi, si rimanda alle Appendici 5, 6, 7, 8, 9,10, 11.

## 6.3 Attività richieste all'Ente Rilevatore Qualità

Autostrade richiede formalmente all'Ente Rilevatore la copertura delle seguenti attività, descritte in dettaglio nel seguito in termini di requisiti.

- Redazione e aggiornamento Manuale di Rilevazione
- Ispezioni in Aree di Servizio
- Analisi ispezioni condotte da Autostrade
- Valutazione dell'automonitoraggio degli Affidatari
- Customer Satisfaction
- Composizione valutazione 5S
- Rendicontazione e consuntivazione Penali Affidatari secondo convenzioni in essere
- Customer Experience
- Rilevazione campionaria di opinione
- Sentiment Analysis

All'inizio del contratto, l'Ente Rilevatore Qualità sarà tenuto a trasmettere ad Autostrade un organigramma dettagliato che illustri l'organizzazione interna e la suddivisione delle attività. Nell'organigramma dovranno essere indicati due referenti specifici: uno responsabile della qualità erogata, con riferimento alle attività di ispezione, e l'altro responsabile della qualità percepita, connessa alle attività di customer experience.

#### Requisiti minimi in termini di devices, applicativi e tecnologie

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà essere dotato di un tablet con accesso a internet e tecnologia avanzata, che consenta l'accesso al Sistema Informativo Centrale (SFDC). Attraverso la scansione degli elementi, tramite tecnologia RFID, durante l'ispezione l'Ente Rilevatore Qualità potrà monitorare la qualità di ciascun elemento, evidenziando eventuali anomalie riscontrate.

L'ERQ dovrà essere provvisto di un badge elettronico per consentire la rilevazione in tempo reale della presenza presso le AdS e dei relativi tempi di permanenza, fino a quando la tecnologia RFID non sarà disponibile e operativa.

Autostrade si riserva in ogni momento di modificare e/o integrare gli applicativi attraverso cui effettuare le rilevazioni e/o depositarne l'esito, nonché di modificare la reportistica relativa alle rilevazioni effettuate.

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

#### **6.3.1 Redazione e Aggiornamento Manuale di Rilevazione**

L'Ente Rilevatore Qualità è tenuto a redigere e mantenere aggiornato il Manuale di Rilevazione, effettuandone un aggiornamento semestrale. Inoltre, in caso di richiesta di modifica da parte di Autostrade oppure ogni qualvolta si renda necessario a fronte dei risultati delle ispezioni, di variazioni degli elementi sottoposti ad ispezione, delle performances delle attività dell'Ente Rilevatore Qualità, l'aggiornamento del suddetto Manuale dovrà essere completato entro 5 giorni lavorativi. Per ulteriori dettagli si rimanda all'Appendice 12: Manuale di Rilevazione.

### 6.3.2 Ispezioni in Aree di Servizio

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre le ispezioni nelle Aree di Servizio utilizzando le schede di ispezione, riportate nelle seguenti Appendici (Appendice 2: Food; Appendice 3: Oil; Appendice 4: Elettrico; Appendice 13: Scheda Ispezione Servizi Autostrade) e il Manuale di Rilevazione (Appendice 12) come guida procedurale.

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre Ispezioni senza preavviso per l'Affidatario presso le Aree di Servizio, al fine di valutare in modo completo, indipendente ed imparziale la completa soddisfazione dei requisiti richiesti agli Affidatari dalle specifiche Convenzioni.

In particolare, le Ispezioni verso gli Affidatari avranno come oggetto l'erogazione dei servizi e lo stato delle strutture:

- in termini di Disponibilità e Pulizia dei servizi igienici, Qualità del servizio e Decoro dei servizi igienici, Disponibilità e Pulizia dei servizi commerciali, Qualità dell'offerta e Decoro dei servizi commerciali, Qualità, Pulizia e Decoro delle aree esterne per quanto riguarda i servizi di distribuzione di carbo-lubrificante, gas naturale compresso e gas naturale liquefatto ed eventuale attività sottopensilina (ove presenti) nell'ambito delle aree di competenza (Servizio Oil);
- in termini di Disponibilità e Pulizia dei servizi igienici, Qualità del servizio e Decoro dei servizi igienici, Disponibilità e Pulizia della pensilina, Qualità dell'offerta e Decoro della pensilina, Disponibilità e Pulizia dei servizi commerciali, Qualità dell'offerta e Decoro dei servizi commerciali, Qualità, Pulizia e Decoro delle aree esterne per quanto riguarda i servizi di somministrazione al pubblico e la vendita di bevande, alimenti ed altri servizi/prodotti anche non alimentari, nell'ambito del fabbricato, o porzione dello stesso (Servizio Food);

Inoltre, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre Ispezioni verso gli Affidatari dei servizi di ricarica veicoli elettrici, avendo come oggetto l'erogazione del servizio e lo stato delle strutture, in termini di Fruibilità e Manutenzione del Servizio, Decoro/Pulizia, Pronto Intervento, Illuminazione e Accessibilità PMR.

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà altresì condurre Ispezioni presso le Aree di Servizio, al fine di valutare in modo completo, indipendente ed imparziale la completa soddisfazione dei requisiti dei servizi e delle aree di diretta gestione di Autostrade, in termini di Segnaletica Orizzontale, Segnaletica Verticale, Illuminazione, Pavimentazione, Security, Pulizia piazzali, Aiuole ed Aree Verdi, Aree giochi/Relax/Ombra, Camper Service, Impianti Pubblicitari.

### 6.3.2.1 Ambito delle ispezioni

#### *6.3.2.1.1 Ispezioni su elementi di competenza Affidatario Food*

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà svolgere le Ispezioni sugli elementi di competenza degli Affidatari Food nella totalità delle Aree di Servizio elencate in Appendice 1: Aree di Servizio, limitatamente alle Aree del documento "Anagrafica Aree di Servizio".

Le Ispezioni saranno condotte in tutte le Aree di Servizio secondo le modalità e con gli strumenti definiti nel capitolo 6.2.1 basati sulla logica 5S, a prescindere dalle tipologie di Convenzioni in essere tra Autostrade e gli Affidatari per l'erogazione del servizio.

Nel caso di Aree di Servizio con Convenzioni per le quali non è in vigore il sistema di valutazione dei servizi dell'Affidatario con logica 5S, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà provvedere alla transcodifica dei risultati al fine di renderli completamente compatibili con il sistema di valutazione e remunerazione in vigore nelle convenzioni, come definito nel capitolo 6.2.2.

#### *6.3.2.1.2 Ispezioni su elementi di competenza Affidatario Oil*

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà svolgere le Ispezioni sugli elementi di competenza degli Affidatari Oil nella totalità delle Aree di Servizio elencate in Appendice 1: Aree di Servizio, limitatamente alle Aree del documento "Anagrafica Aree di Servizio".

Le Ispezioni saranno condotte in tutte le Aree di Servizio secondo le modalità e con gli strumenti definiti nel capitolo 6.2.1 basati sulla logica 5S, a prescindere dalle tipologie di Convenzioni in essere tra Autostrade e gli Affidatari per l'erogazione del servizio.

Nel caso di Aree di Servizio con Convenzioni per le quali non è in vigore il sistema di valutazione dei servizi dell'Affidatario con logica 5S, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà provvedere alla transcodifica dei risultati al fine di renderli completamente compatibili con il sistema di valutazione e remunerazione in vigore nelle convenzioni, come definito nel capitolo 6.2.2.

#### *6.3.2.1.3 Ispezioni su elementi di competenza Affidatario Ricarica Veicoli Elettrici*

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà svolgere le Ispezioni sugli elementi di competenza degli Affidatari Ricarica Veicoli Elettrici nella totalità delle Aree di Servizio elencate in Appendice 1: Aree di Servizio, limitatamente alle Aree del documento "Anagrafica Aree di Servizio".

Le Ispezioni saranno condotte in tutte le Aree di Servizio secondo le modalità e con gli strumenti definiti nel capitolo 6.2.1 basati sulla logica 5S, a prescindere dalle tipologie di Convenzioni in essere tra Autostrade e gli Affidatari per l'erogazione del servizio.

Nel caso di Aree di Servizio con Convenzioni per le quali non è in vigore il sistema di valutazione dei servizi dell'Affidatario con logica 5S, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà provvedere alla transcodifica dei risultati al fine di renderli completamente compatibili con il sistema di valutazione e remunerazione in vigore nelle convenzioni, come definito nel capitolo 6.2.2.

#### *6.3.2.1.4 Ispezioni su elementi di Aree esterne di competenza Autostrade*

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà svolgere le Ispezioni sugli elementi delle Aree esterne di competenza diretta di Autostrade nella totalità delle Aree di Servizio elencate in Appendice 1: Aree di Servizio, limitatamente alle Aree del documento "Anagrafica Aree di Servizio".

Le Ispezioni saranno condotte in tutte le Aree di Servizio sulla base degli indicatori KPI da verificare definiti nella Appendice 13- Scheda Ispezione Servizi Autostrade e sulla base delle indicazioni contenute nell'Appendice 18: Manuale di Rilevazione Aree Esterne ASPI.

Per ogni metrica, partendo da 5 stelle, vengono sottratti punti per ogni Non Conformità rilevata sulla base dei KPI. I diversi KPI, in funzione dell'importanza, sono associati ad un diverso numero di punti che devono essere decurtati nel caso del verificarsi della Non conformità, definiti nella Appendice 13- Scheda Ispezione Servizi Autostrade.

#### *6.3.2.2 Frequenze di ispezione*

Le ispezioni dovranno essere condotte a sorpresa dell'Affidatario, con una frequenza variabile in funzione del livello di utilizzo dell'AdS e del livello di performance conseguito dall'AdS in ognuna delle competenze (Affidatario Food, Affidatario Oil, Affidatario Servizio Ricarica Elettrica Veicoli, Aree esterne di diretta competenza di Autostrade) ed incrementando di frequenza ogniqualvolta si rilevi uno scostamento dai valori di qualità desiderati.

Mesi con elevato volume di traffico (5 mensilità/anno):

AdS a basso utilizzo:

- Performance in Green Zone: 55 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 95 ispezioni/anno

AdS a medio utilizzo:

- Performance in Green Zone: 65 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 105 ispezioni/anno

AdS ad alto utilizzo:

- Performance in Green Zone: 75 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 115 ispezioni/anno

Mesi con ridotto volume di traffico (7 mensilità/anno):

AdS a basso utilizzo:

- Performance in Green Zone: 45 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 85 ispezioni/anno

AdS a medio utilizzo:

- Performance in Green Zone: 55 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 95 ispezioni/anno

AdS ad alto utilizzo:

- Performance in Green Zone: 65 ispezioni/anno
- Performance in Red Zone: 105 ispezioni/anno

L'applicazione alle singole Aree di Servizio in funzione della classificazione per livello di utilizzo e per relativi mesi con elevato o ridotto volume di traffico è riportata nell'Appendice 17 – Frequenza Ispezioni ERQ.

Autostrade si riserva il diritto di modificare le frequenze definite nella tabella precedente sulla base del consumo periodico di ispezioni, rimanendo in ogni caso all'interno del tetto massimo fissato a 21.000 ispezioni/anno. Entro il 15 giugno e il 15 gennaio di ogni anno, Ente Rilevatore Qualità e Autostrade si dovranno riunire per rivedere le frequenze di ispezione, tenendo conto dell'andamento storico e garantendo il rispetto del limite di ispezioni annuali per ciascun Affidatario e per ogni Area di Servizio.

L'Ente Rilevatore Qualità si impegna a condividere con Autostrade un calendario con le visite ispettive, la settimana prima, con l'indicazione dell'orario della visita con uno scarto di più o meno un'ora, come fascia di tolleranza.

È lasciata facoltà all'Ente Rilevatore Qualità di condurre contestualmente nella stessa giornata o meno le ispezioni sugli elementi di competenza Affidatario Food, Affidatario Oil, Affidatario Servizio di Ricarica Elettrica Veicoli ed Aree esterne di diretta competenza di Autostrade della singola AdS, fermo restando che devono essere garantite per ogni Affidatario le frequenze minime definite sopra.

#### 6.3.2.3 Svolgimento dell'ispezione con scheda 5S

Relativamente agli aspetti di competenza degli Affidatari Food, per ogni AdS, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre l'ispezione utilizzando la Scheda di Rilevazione 5S (Appendice 2) e il Manuale di Rilevazione (Appendice 12), valutando i parametri di Disponibilità e Pulizia e Qualità del Servizio e Decoro per la sottoarea Servizi Igienici, i parametri di Disponibilità e Pulizia e Qualità dell'Offerta e Decoro per la sottoarea Servizi Commerciali, i parametri di Qualità, Pulizia e Decoro per la sottoarea Aree Esterne.

Relativamente agli aspetti di competenza degli Affidatari Oil, per ogni AdS, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre l'ispezione utilizzando la Scheda di Rilevazione 5S (Appendice 3) e il Manuale di Rilevazione (Appendice 12), valutando i parametri di Disponibilità e Pulizia e Qualità del Servizio e Decoro per la sottoarea Servizi Igienici, i parametri di Disponibilità e Pulizia e Qualità dell'Offerta e Decoro per la sottoarea Pensilina, i parametri di Disponibilità e Pulizia e Qualità dell'Offerta e Decoro per la sottoarea Servizi Commerciali, i parametri di Qualità, Pulizia e Decoro per la sottoarea Aree Esterne.

Relativamente agli aspetti di competenza degli Affidatari Servizio Ricarica Elettrica Veicoli, per ogni AdS, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre l'ispezione utilizzando la Scheda di Ispezione Elettrico (Appendice 4) e il Manuale di Rilevazione (Appendice 12), valutando i parametri di Pulizia/Decoro, Fruibilità/Manutenzione del Servizio, Pronto Intervento, Illuminazione, Accessibilità PMR, nel foglio Ispezione in Loco ER e i parametri i Customer Experience, Pronto Intervento e Servizio nel foglio di Ispezione Tracciamento Dati ER.

Relativamente agli aspetti di Aree Esterne in gestione diretta di Autostrade, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà condurre l'ispezione utilizzando la scheda di rilevazione 5S (Appendice 13) e il Manuale di Rilevazione (Appendice 12), valutando i seguenti parametri: Segnaletica Orizzontale, Segnaletica Verticale, Illuminazione,

Pavimentazione, Security, Pulizia piazzali, Aiuole ed Aree Verdi, Aree giochi/Relax, Camper Service, Impianti Pubblicitari.

#### 6.3.2.4 Meccanismo di controllo della qualità

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà dichiarare ed implementare i meccanismi attraverso il quale garantirà la completezza, ripetibilità, indipendenza ed imparzialità delle ispezioni.

In particolare, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà fornire evidenze:

- Delle competenze e delle qualifiche degli ispettori;
- Della formazione ed informazione effettuata agli ispettori con riferimento a quanto definito dal presente capitolato e dalle sue appendici;
- Delle modalità di rotazione Trimestrale degli ispettori rispetto alle AdS oggetto di analisi;
- Delle modalità di supervisione e controllo di secondo livello da parte di personale di supervisione opportunamente formato e qualificato al fine di controllare l'operato degli ispettori. A tal riguardo dovrà essere definito un protocollo di controllo degli stessi nell'ambito del proprio Modello Organizzativo 231, dando evidenza ad Autostrade dell'esecuzione dello stesso.

Tutta la documentazione relativa alle evidenze dovrà essere fornita entro il quinto giorno del mese successivo al trimestre di riferimento. È inoltre richiesta una pianificazione trimestrale dettagliata. L'Ente Rilevatore Qualità si impegna altresì a condividere con Autostrade un calendario di dettaglio con le visite ispettive, la settimana prima, con l'indicazione dell'orario della visita con uno scarto di più o meno un'ora, come fascia di tolleranza, al fine di permettere la programmazione da parte di Autostrade di ispezioni di confronto indipendenti sulle AdS ed ispezioni dirette sull'operato dell'Ente Rilevatore Qualità.

#### 6.3.2.5 Modalità di rilevazione in caso di guasto auto segnalato dall'Affidatario

In caso di guasto auto segnalato dall'Affidatario tramite il portale in uso, su servizi nel perimetro di Nuove Convenzioni, l'Ente Rilevatore Qualità effettua l'ispezione secondo le modalità descritte, escludendo il guasto segnalato dall'Affidatario nel limite delle quantità e delle tempistiche previste per il meccanismo di franchigia.

### 6.3.3 Analisi ispezioni condotte da Autostrade

Nell'ambito delle convenzioni con gli Affidatari, Autostrade può effettuare, tramite proprio personale, anche senza preavviso, controlli sia saltuari che periodici sulla prestazione e sulla gestione del Servizio, sullo stato e funzionamento dei Fabbricati, degli Impianti, delle attrezzature e degli arredi e delle strutture provvisorie con verifica in loco dei Registri della Manutenzione Ordinaria e Straordinaria, sul rispetto delle norme igienico-sanitarie, sulla pulizia ed il decoro dei locali e dei servizi igienici, sui livelli di servizio in genere, sul listino prezzi e sui prezzi praticati al pubblico.

#### 6.3.3.1 Analisi risultati delle Ispezioni condotte da Autostrade

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà acquisire quotidianamente i risultati delle ispezioni condotte da Autostrade sui servizi erogati nelle AdS dagli Affidatari Food, Affidatari Oil ed Affidatari Servizio Ricarica Veicoli Elettrici, verificarne la completezza per la successiva valutazione ed analizzare trend ed elementi di criticità sia in termini di prestazioni rilevate, sia relativamente alle modalità e prestazioni di svolgimento del processo di ispezione stesso.

#### 6.3.3.2 Valutazione 5S sulla base delle Ispezioni condotte da Autostrade

L'Ente Rilevatore Qualità, sulla base dei risultati delle ispezioni condotte da Autostrade sui servizi erogati nelle AdS dagli Affidatari Food, Affidatari Oil ed Affidatari Servizio Ricarica Veicoli Elettrici, dovrà pervenire alla corretta e completa valorizzazione considerando i dati raccolti dalle Ispezioni Autostrade, sulla base delle modalità definite dall'Appendice 13 e dalle schede relative alle ispezioni ASPi delle Appendici 2, 3 e 4, alla stessa stregua di quelli raccolti con le ispezioni proprie, coerentemente con il modello di valutazione 5 Stelle, al fine di verificare la presenza di NCG rilevate dagli Ispettori Autostrade, che vanno ad influire sulla valutazione 5S dei servizi erogati dagli Affidatari..

### 6.3.4 Valutazione dell'automonitoraggio degli Affidatari

Ove applicabile, nell'ambito delle relative Convenzioni, gli Affidatari dei Servizi Food, Servizi Oil, Servizi di Ricarica Elettrica Veicoli per ogni AdS, si impegnano a:

- implementare, secondo le modalità previste dall'ART Delibera n°1/2023 e n°130/2022, 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 la Governance locale, sulla base di uno store-check quotidiano che certifichi il corretto espletamento di tutti i livelli di servizio, garantendo trasparenza e tempestività nelle comunicazioni verso la concedente.

Gli Affidatari devono 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 di tutti gli 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 deve poter essere veicolata direttamente dal locale mediante un dispositivo mobile (tablet, monitor, etc.) alla sede centrale dell'affidatario per presa in carico e ripristino dell'anomalia che sia compatibile con il portale gestionale messo a disposizione da Autostrade (SFDC).

Tutte le attività manutentive e di pulizia (Cap. 8 dell'Appendice 2 e 3, a cui si rimanda) devono essere effettuate da organismi certificati (ISO 9001 e ISO 14001), ogni attività svolta deve essere monitorata digitalmente in tempo reale e informazioni tempestivamente caricate sul Sistema Informativo Centrale.

Le informazioni che l'Affidatario dovrà trasmettere sono riportati nelle schede di Tracciamento Dati Affidatario di Appendice 2: Food; Appendice 3: Oil e Appendice 4: Elettrico.

La raccolta delle informazioni dovrà essere accompagnata da verifiche periodiche della qualità attesa e percepita del servizio, garantendo il coinvolgimento degli utenti e delle associazioni dei consumatori.

Analogamente, avverrà per le segnalazioni di guasto rilevate dal personale di Autostrade, che giungeranno direttamente alla sede centrale dell'affidatario per presa in carico e risoluzione nei tempi assegnati (Tabella Tempi di Ripristino Guasti si rimanda al Paragrafo 8.1.2.1 dell'Appendice 2 e 3).

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, come riportato nel paragrafo 6.2.1.2 del presente documento, per ogni giorno di mancato invio del report di riepilogo.

Sulla base della puntualità ed accuratezza delle informazioni quotidianamente inserite da parte dell’Affidatario, l’Ente Rilevatore Qualità dovrà effettuare una valutazione mensile, da zero a cinque stelle, dell’attività di automonitoraggio condotta dall’Affidatario (Governance Locale), seguendo i criteri descritti nel terzo foglio *Automonitoraggio Affidatario*, riportato in Appendice 2, 3 e 4.

#### 6.3.4.1 Analisi dati forniti dagli Affidatari

L’Ente Rilevatore Qualità dovrà acquisire i risultati degli automonitoraggi quotidiani condotti dagli Affidatari sui servizi erogati nelle AdS dagli Affidatari Food, Affidatari Oil ed Affidatari Servizio Ricarica Veicoli Elettrici, verificarne la completezza per la successiva valutazione ed analizzare trend ed elementi di criticità sia in termini di prestazioni rilevate, sia relativamente alle modalità e prestazioni di svolgimento del processo di ispezione stesso.

L’Ente Rilevatore Qualità dovrà in particolare verificare la coerenza tra i risultati degli automonitoraggi ed i risultati delle ispezioni condotte sia dall’Ente Rilevatore stesso che da Autostrade.

L’Ente Rilevatore Qualità dovrà inoltre verificare che dalla analisi dei dati emerga il pieno rispetto di quanto previsto nelle convenzioni e nei relativi allegati, come ad esempio

- Il rispetto delle frequenze di pulizia;
- L’incremento delle frequenze di pulizia al variare dell’afflusso (mediante correlazioni con i dati sugli afflussi e sugli scontrini e ogni altro dato fornibile ad Autostrade;
- Lo svolgimento della corretta manutenzione preventiva (e del mantenimento degli ottimali Mean Time Between Failure (MTBF));
- La sostituzione tempestiva degli elementi impiantistici con elevato tasso di guasto.

Ogni scostamento dovrà essere analizzato e discusso in contraddittorio con l’affidatario, essere oggetto di indagine approfondita da parte dell’Ente Rilevatore Qualità sia per la valutazione delle relative penali che per evidenziare eventuali sospetti di condotte non ottimali.

#### 6.3.4.2 Analisi della qualità dei dati trasmessi dagli Affidatari

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà verificare la completezza dei dati trasmessi dagli Affidatari, nonché la totale aderenza ai format definiti nelle schede Tracciamento Dati Affidatario in Appendice 2, 3, 4.

#### 6.3.4.3 Analisi e gestione delle anomalie

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà tenere traccia di ogni anomalia segnalata dalle schede guasti ed anomalie, impostando un sistema di tracciamento e monitoraggio che permetta di verificare la corretta presa in carico e gestione fino alla risoluzione da parte degli Affidatari.

In caso di guasto auto segnalato dall'Affidatario tramite il portale in uso, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà effettuare l'ispezione secondo le modalità descritte, escludendo il guasto segnalato dall'Affidatario fino alla scadenza dello SLA previsto per la risoluzione del guasto (Tabella Tempi di Ripristino Guasti si rimanda al Paragrafo 8.1.2.1 dell'Appendice 2 e 3). Viceversa, se l'Ente Rilevatore Qualità identifica un guasto non segnalato dall'Affidatario, questo viene considerato e conteggiato come Non Conformità.

L'Ente Rilevatore Qualità dovrà inoltre provvedere a tenere traccia delle informazioni messe a disposizione dagli Affidatari mediante le apposite schede di tracciamento dati degli Affidatari (Appendice 2, Appendice 3, Appendice 4), analizzare e produrre reportistica relativamente agli elementi dei Servizi erogati dagli Affidatari direttamente collegati al rispetto delle prescrizioni Contrattuali, al rispetto delle norme di legge ed al rispetto delle prescrizioni determinate dalle Delibere ART e dal decreto interministeriale MIT/MASE 181 del 5 luglio 2024.

#### 6.3.4.4 Valutazione 5S dell'automonitoraggio degli Affidatari

L'Ente Rilevatore Qualità sulla base:

- dell'analisi dei documenti prodotti dall'attività di automonitoraggio degli Affidatari;
- della correttezza e tempestività del processo di automonitoraggio degli Affidatari;
- della verifica di congruenza tra i risultati delle ispezioni condotte in automonitoraggio degli Affidatari e i risultati delle ispezioni condotte dall'Ente Rilevatore Qualità;

- della verifica di congruenza tra i risultati delle ispezioni condotte in automonitoraggio degli Affidatari e i risultati delle ispezioni condotte da Autostrade;

dovrà provvedere alla valutazione dell'attività di automonitoraggio condotta dagli Affidatari, secondo le modalità previste da Autostrade, l'attività dovrà essere correttamente e completamente valorizzata, in conformità con le modalità definite nelle schede di Tracciamento Dati Affidatario in Appendice 2, 3, 4., e in coerenza con il modello di valutazione 5 Stelle.

### 6.3.5 Customer Satisfaction

#### 6.3.5.1 Contenuto delle attività

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di condurre indagini face-to-face per valutare il grado di soddisfazione dei clienti (CS) riguardo ai servizi erogati. L'obiettivo è sviluppare un sistema efficace per misurare e gestire la soddisfazione della clientela nelle Aree di Servizio (AdS) di Autostrade, al fine di identificare le priorità di intervento e migliorare il gradimento complessivo. Tale sistema terrà conto sia dell'importanza relativa di ciascun aspetto sia dei livelli di soddisfazione rilevati.

Le interviste dovranno essere effettuate utilizzando il metodo CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing) e dovranno coprire l'intera rete autostradale, con una selezione casuale degli utenti presso le AdS. È richiesta una copertura totale della rete.

Le interviste saranno condotte da intervistatori professionisti previamente autorizzati da Autostrade. Il questionario da utilizzare, riportato in Appendice 14: Questionario CS, è strutturato con risposte chiuse per garantire uniformità e confrontabilità dei dati raccolti. Tale questionario potrà essere aggiornato semestralmente in base alle evoluzioni nei comportamenti di consumo o a eventuali modifiche nelle AdS.

Gli elementi oggetto di indagine ed il metodo di valutazione complessiva della customer satisfaction dovranno essere condivisi preliminarmente con Autostrade e dovranno integrare le indagini previste dalle delibere ART, in particolare quelle previste per specifici cluster di Clienti (PMR, Autostrasportatori, etc.)

#### 6.3.5.2 Frequenze di svolgimento

Le frequenze di svolgimento dell'analisi sono definite come segue:

- Visite minime mensili per Area di Servizio: 8
- Visite mensili complessive per tutte le AdS: 2.000
- Visite annuali complessive per tutte le AdS: 24.000

### 6.3.5.3 Valutazione 5S sulla base della Customer Satisfaction

Il punteggio della Customer Satisfaction, derivante dall'applicazione del Questionario di Appendice 14, dovrà essere 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, prima di essere convertito in una valutazione a cinque stelle seguendo i criteri riportati di seguito:

- **Punteggio 0 o 1:** 0 stelle
- **Punteggio 2-3:** 1 stella
- **Punteggio 4-5-6:** 2 stelle
- **Punteggio 7:** 3 stelle
- **Punteggio 8:** 4 stelle
- **Punteggio 9-10:** 5 stelle

Lo schema sottostante sintetizza la corrispondenza tra il punteggio della Customer Satisfaction e la valutazione penta-stellare.

<b>Punteggio ottenuto da Customer Satisfaction</b>	<b>Modello 5 stelle</b>
0-1	0
2-3	1
4-5-6	2
7	3
8	4
9-10	5

*Tabella 2 - Modello 5 stelle CS*

#### 6.3.5.4 Analisi storiche e miglioramento

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di effettuare analisi storiche tramite l'elaborazione dei dati e la rappresentazione dei trend, con la produzione delle seguenti analisi:

- **Analisi trimestrale dei trend:** valutazione dei risultati di Customer Satisfaction (CS) mensili all'interno del trimestre.
- **Analisi di confronto sui mesi precedenti:** comparazione dei risultati CS tra trimestri successivi.
- **Analisi di confronto su anni precedenti:** confronto dei risultati CS relativi allo stesso trimestre in anni diversi.

In aggiunta, si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di evidenziare e identificare opportunità di cambiamento e priorità di intervento, adottando un'ottica di miglioramento continuo per garantire e incrementare il gradimento complessivo dell'utente finale.

#### 6.3.5.5 Reportistica da produrre

L'Ente Rilevatore Qualità è tenuto a predisporre un documento riepilogativo con cadenza trimestrale, contenente una valutazione sia qualitativa sia quantitativa sull'andamento delle visite effettuate nel periodo di riferimento e sui risultati ottenuti. Il documento dovrà includere i questionari utilizzati come fonti, sia per garantire la tracciabilità dei dati raccolti, sia per permettere la verifica delle modalità con cui le rilevazioni sono state condotte. Inoltre, dovrà essere elaborato un report finale, con cadenza annuale, finalizzato a valutare l'andamento complessivo in un'ottica di miglioramento continuo e definizione di risultati e obiettivi futuri. L'analisi si deve concentrare sul misurare e gestire la soddisfazione della clientela nelle Aree di Servizio (AdS) di Autostrade, al fine di identificare le priorità di intervento e migliorare il gradimento complessivo.

### 6.3.6 Composizione valutazione 5S

#### 6.3.6.1 Acquisizione valutazioni delle singole modalità di controllo

Per la definizione della valutazione secondo il modello delle 5 stelle, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà eseguire sia mensilmente (a fini statistici) che trimestralmente (ai fini del meccanismo convenzionale) i calcoli descritti per ciascuna Area di Servizio (AdS), seguendo queste indicazioni: la valutazione finale in stelle per le sezioni Oil, Food,

Elettrico e per gli elementi di Aree esterne di Competenza Autostrade sarà determinata applicando i passaggi specificati nel Paragrafo 6.2.1 e seguenti.

Per l'attribuzione della valutazione a 5 stelle nella scheda Elettrico, ad integrazione di quanto specificato nel paragrafo 6.2.1 si adotteranno i protocolli di ispezione indicati nell'allegato Tecnico Elettrico e relative appendici (Allegato 4)

Per un approfondimento sul Modello Qualità e sul Meccanismo di calcolo delle 5 stelle, con le relative logiche di applicazione, si rimanda al Capitolo 10 dell'Appendice 2, 3 e al paragrafo 4.6 del Documento di Appendice 4 e relativa Appendice annessa.

Dopo aver calcolato la valutazione mensile e trimestrale in stelle per ciascun ambito (Oil, Food, Elettrico, Aree esterne di Competenza Autostrade), si procederà a determinare la valutazione complessiva dell'AdS. Questa sarà ottenuta mediante una media aritmetica dei punteggi, arrotondata per difetto, per definire il valore finale in stelle dell'intera Area di Servizio.

#### 6.3.6.2 Reportistica da produrre

Mensilmente l'Ente Rilevatore Qualità dovrà mettere a disposizione di Autostrade i risultati delle valutazioni basate sul calcolo delle 5 stelle.

Trimestralmente, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà produrre report con le valutazioni basate sul calcolo delle 5 stelle, includendo un'analisi interpretativa dei dati, evidenziando criticità e trend, e suggerendo elementi di miglioramento del servizio e del processo. I report da produrre sono i seguenti:

- **Report Oil:** da consegnare all'Affidatario Oil e alla Direzione Autostrade.
- **Report Food:** da consegnare all'Affidatario Food e alla Direzione Autostrade.
- **Report Elettrico:** da consegnare all'Affidatario Elettrico e alla Direzione Autostrade.
- **Report Aree Esterne:** da consegnare alla parte competente di Autostrade e alla Direzione Autostrade.
- **Report disponibilità stalli:** da consegnare alla Direzione di Autostrade.
- **Report per Comitato di verifica interministeriale:** da consegnare alla Direzione di Autostrade.

Infine, dovrà essere prodotto un **Report Generale ADS** da consegnare alla Direzione di Autostrade.

L'Ente Rilevatore Qualità produrrà con cadenza settimanale e/o mensile , a seconda della tipologia, dei report parziali per consentire ad Autostrade di valutare l'andamento dei servizi in maniera anticipata e preliminare rispetto alle chiusure trimestrali.

### 6.3.7 Rendicontazione e consuntivazione penali Affidatari secondo convenzioni in essere

#### 6.3.7.1 Servizi affidati con Nuove Convenzioni 5S e Vecchie Convenzioni

L'Ente Rilevatore Qualità, se necessario, procederà alla transcodifica dei dati durante il calcolo trimestrale, facendo riferimento al paragrafo 6.2.2. A tale scopo, utilizzerà le tabelle di transcodifica riportate nell'Appendice 11 per adattare i dati alla scheda valutata secondo il modello delle 5 stelle, trasformandoli in input conformi al modello delle Vecchie Convenzioni. Per un approfondimento sul modello delle Vecchie Convenzioni, si rimanda all'Allegato Estratto Convenzione Qualità e alle Appendici Qualità (Appendice 5,6,7,8,9,10).

L'Ente Rilevatore Qualità garantirà la compatibilità dei risultati con il sistema di valutazione e remunerazione previsto dalle Vecchie Convenzioni, avvalendosi delle tabelle di transcodifica presenti nell'Appendice 11.

Successivamente, l'Ente Rilevatore Qualità procederà al calcolo delle penali dirette per le **Vecchie Convenzioni** (Penale Oil, Penale Food, Penale Elettrico), secondo il paragrafo riportato in 6.2.2 e agli Allegati Qualità, in Appendice 6,7,8,9,10.

Per le Nuove Convenzioni, una volta ottenuti i dati sui fatturati degli Affidatari da Autostrade, l'Ente Rilevatore Qualità elaborerà i dati per il calcolo delle variazioni delle Royalties e delle Penali Dirette, come riportato nel paragrafo 6.2.1 e agli Allegati Qualità, in Appendice 2, 3. Entro il mese di febbraio di ogni anno, Autostrade trasmetterà all'Ente Rilevatore Qualità i consuntivi relativi all'anno precedente per ciascuna ADS. Questa comunicazione permetterà all'Ente Rilevatore Qualità di elaborare e trasmettere trimestralmente i dati riguardanti l'effetto del "bonus/malus" agli affidatari e alla stessa Autostrade, per Food e Oil; mentre per Elettrico, al calcolo delle Penali, come riportato nel documento Ispezioni in Appendice 4. Per il solo primo anno di convenzione, invece, Autostrade fornirà i volumi previsti nell'Offerta Vincolante.

#### 6.3.7.2 Reportistica da produrre

Per quanto riguarda le Vecchie Convenzioni, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà redigere:

1. Documento trimestrale: Entro il 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre, un documento riepilogativo delle rilevazioni e delle Non Conformità individuate nel trimestre, comprensivo del calcolo delle penali per Non Conformità Consecutive e Incrociate, come previsto negli Allegati Qualità Oil e Ristoro, in particolare seguendo il metodo descritto nei fogli 3, 4 e 5 (Appendice 6, 7, 8, 9, 10). Il documento dovrà essere inviato alle Parti entro 15 giorni dalla fine del trimestre.
2. Documento annuale: Entro il 15 febbraio dell'anno successivo, un documento riepilogativo con la percentuale delle Non Conformità rilevate nell'anno e il calcolo delle relative penali, come indicato negli Allegati Qualità Oil e Ristoro, seguendo il metodo descritto nei fogli Excel (Appendice 6, 7, 8, 9, 10).

Per quanto riguarda le Nuove Convenzioni, trimestralmente l'Ente Rilevatore Qualità dovrà produrre report relativi al calcolo delle penali. I report da produrre sono i seguenti:

- Report Oil: da consegnare all'Affidatario Oil e alla Direzione Autostrade.
- Report Food: da consegnare all'Affidatario Food e alla Direzione Autostrade.
- Report Elettrico: da consegnare all'Affidatario Elettrico e alla Direzione Autostrade.

#### 6.3.7.3 Gestione delle Contestazioni e Comunicazione dei Dati in caso di Vecchie Convenzioni

Entro il 15° giorno dalla ricezione del documento trimestrale, Autostrade e l'Affidatario potranno comunicare all'Ente Rilevatore Qualità e all'altra Parte eventuali osservazioni o contestazioni sul contenuto del documento, fornendo le necessarie precisazioni. Le Non Conformità rilevate e contestate per le penali trimestrali potranno essere oggetto di osservazioni solo dopo aver ricevuto il documento riepilogativo trimestrale.

#### 6.3.7.4 Gestione delle Contestazioni e Comunicazione dei Dati in caso di Nuove Convenzioni

##### **Contestazione singole rilevazioni**

Come già avviene, l'Affidatario avrà facoltà di contestare le singole rilevazioni entro un termine massimo di quindici giorni, senza tuttavia poter mettere in discussione le modalità di calcolo applicate. A tal fine, è essenziale che i dati siano certi e definitivi già entro il mese di gennaio. A partire dal 1° giugno di ogni anno, sarà effettuata una rivisitazione delle visite.

##### **Contestazione Meccanismo Bonus/Malus e Penali**

La contestazione sarà inviata via PEC o resa disponibile nel Sistema Informativo Centrale (SFDC). L'Affidatario avrà 7 giorni per formulare le osservazioni. L'ER dovrà valutare eventuali eccezioni poste dagli Affidatari e rispondere formalmente

accogliendo o rifiutando le eccezioni poste dagli stessi entro 3 giorni dalla contestazione e comunicando l'esito di tale processo ad Autostrade. Autostrade potrà accettare integralmente o parzialmente le osservazioni. Se non ci sono contestazioni entro 7 giorni dalla pubblicazione della contestazione o dalla PEC, o dopo la valutazione di Autostrade, la contestazione sarà applicata secondo le modalità di fatturazione e pagamento previste in Convenzione.

In caso di contestazione da parte di un Affidatario, sarà l'Ente Rilevatore Qualità ad essere chiamato in arbitrato, sostenendo le posizioni assunte e mantenendo Autostrade indenne dal procedimento ma informata sull'esito.

### 6.3.8 Customer Experience

#### 6.3.8.1 Contenuto delle attività

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di sviluppare un modello operativo basato sui principi della Customer Experience. Il modello, una volta completato, dovrà essere presentato ad Autostrade per la revisione e l'approvazione formale. Solo dopo l'approvazione, tale modello sarà adottato come riferimento ufficiale per l'esecuzione delle indagini.

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di effettuare indagini volte a misurare l'esperienza complessiva del cliente lungo tutte le interazioni con i servizi e/o prodotti offerti nelle Aree di Servizio (AdS). Il modulo di indagine è progettato per rilevare la qualità percepita, con l'obiettivo di costruire un indice sintetico che valuti sia la rete complessiva sia i singoli brand.

La raccolta dei dati dovrà avvenire tramite interviste CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing) direttamente presso le AdS, utilizzando la tecnica del differenziale semantico per catturare in modo dettagliato le percezioni della clientela.

L'universo di riferimento comprende tutte le AdS dell'Affidatario, garantendo una copertura totale della rete. Il campione per ciascuna AdS deve includere 20 interviste condotte direttamente sul posto.

L'Indice Sintetico della Qualità Percepita, denominato Indice di Performance, sarà calcolato in base ai giudizi espressi dai clienti mediante una scala a differenziale semantico a 5 posizioni, con un range compreso tra -100 e +100, come riportato nell'immagine sottostante:

-100	-50	0	+50	+100
estremità polarità negativa	polarità negativa	neutro (neutralità; carenza di connotazione positiva o negativa)	sufficiente	buono

Figura 1- Indice Sintetico Qualità Percepita

Le interviste saranno condotte da intervistatori professionisti previamente autorizzati da Autostrade. Il questionario da utilizzare, riportato nell'Appendice 15: Questionario CX, è strutturato con risposte tramite scala da 1 a 5. Tale questionario potrà essere aggiornato semestralmente in base alle evoluzioni nei comportamenti di consumo o a eventuali modifiche nelle AdS.

#### 6.3.8.2 Frequenze di svolgimento

Le frequenze di svolgimento dell'analisi sono definite come segue:

- Visite minime mensili per Area di Servizio: 8
- Visite mensili complessive per tutte le AdS: 2.000
- Visite annuali complessive per tutte le AdS: 24.000

#### 6.3.8.3 Reportistica da produrre

L'Ente Rilevatore Qualità è tenuto a predisporre un documento riepilogativo con cadenza mensile, contenente una valutazione sia qualitativa sia quantitativa sull'andamento delle indagini effettuate nel periodo di riferimento e sui risultati ottenuti. Il documento dovrà includere i questionari utilizzati come fonti, sia per garantire la tracciabilità dei dati raccolti, sia per permettere la verifica delle modalità con cui le rilevazioni sono state condotte. Inoltre, dovrà essere elaborato un report finale, con cadenza annuale, finalizzato a valutare l'andamento complessivo in un'ottica di miglioramento continuo e definizione di risultati e obiettivi futuri. L'analisi si deve concentrare sul rilevare l'esperienza complessiva del cliente lungo tutte le interazioni con i servizi e/o prodotti offerti nelle Aree di Servizio (AdS), al fine di identificare le priorità di intervento e migliorare il gradimento complessivo, sia sulla rete sia sui singoli brand.

### 6.3.9 Rilevazione campionaria di opinione

#### 6.3.9.1 Contenuto delle attività

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di condurre l'attività di rilevazione campionaria di opinione, una modalità di rilevazione telefonica mirata a raccogliere opinioni, feedback e dati sulla soddisfazione dei clienti, coinvolgendo un campione rappresentativo di utenti e consumatori. Tale attività sarà svolta attraverso interviste telefoniche, a campione, con persone che abbiano avuto esperienza diretta con un servizio, un prodotto o un brand.

Le interviste dovranno essere realizzate utilizzando il metodo CAPI (Computer-Assisted Personal Interviewing) e dovranno coprire il totale delle Aree di Servizio (AdS) lungo la rete autostradale, su un campione di popolazione rappresentativo del Paese Italia, costituito da individui che viaggiano in autostrada almeno due volte l'anno. Tale campione dovrà essere selezionato in modo da garantire la rappresentatività rispetto alle caratteristiche sociodemografiche e alle abitudini di viaggio della popolazione.

Le interviste telefoniche saranno somministrate da intervistatori professionisti previamente autorizzati da Autostrade. Il questionario sarà definito congiuntamente da Autostrade e dall'Ente Rilevatore Qualità, in base agli argomenti da analizzare. Si riporta un esempio di Questionario da produrre in Appendice 16: Questionario Rilevazione Campionaria di Opinione.

I dati ottenuti attraverso le interviste telefoniche potranno essere utilizzati per:

- migliorare il servizio offerto,
- ottimizzare le offerte,
- monitorare i trend di soddisfazione,
- identificare aree critiche o opportunità di miglioramento.

#### 6.3.9.2 Frequenze di svolgimento

Le frequenze di svolgimento dell'analisi sono definite come segue:

- Chiamate telefoniche mensili: 1200

#### 6.3.9.3 Reportistica da produrre

L'Ente Rilevatore Qualità è tenuto a predisporre un documento riepilogativo con cadenza mensile, contenente una valutazione sia qualitativa sia quantitativa sull'andamento delle chiamate telefoniche effettuate nel periodo di riferimento e sui risultati ottenuti. Il documento dovrà includere i questionari utilizzati come fonti, sia per garantire la tracciabilità dei dati raccolti, sia per permettere la verifica delle modalità con cui le rilevazioni sono state condotte. Inoltre, dovrà essere elaborato un report finale, con cadenza annuale, finalizzato a valutare l'andamento complessivo in un'ottica di miglioramento continuo e definizione di risultati e obiettivi futuri. L'analisi si deve concentrare sul rilevare l'esperienza complessiva del cliente, migliorare il

servizio offerto, in ottica di ottimizzazione, monitorare i trend di soddisfazione, intervenendo in caso di criticità.

### 6.3.10 Sentiment Analysis

#### 6.3.10.1 Contenuto delle attività

Si richiede all'Ente Rilevatore Qualità di effettuare una Sentiment Analysis, ovvero un'analisi su grandi volumi di testo per valutare se il contenuto esprima un sentimento positivo, negativo o neutro. Questo processo è essenziale per comprendere le opinioni degli utenti, migliorare la loro esperienza e gestire in modo efficace la reputazione del marchio.

Analizzando recensioni dei clienti, post sui social media e altre tipologie di dati testuali, è possibile ottenere informazioni preziose sul livello di soddisfazione degli utenti, individuare aree di miglioramento e supportare decisioni aziendali più strategiche.

L'Ente Rilevatore Qualità è incaricato di sviluppare un sistema personalizzato per il monitoraggio di contenuti e conversazioni online, con un focus su web e social listening. Tale attività dovrà essere prolungata nel tempo al fine di raccogliere dati rilevanti e utili per l'analisi.

L'obiettivo specifico è l'analisi di temi e servizi di particolare interesse per gli utenti, come: toilette, area bambini, area cani, area relax, ristorante, bar, market, viabilità, wi-fi, pannelli solari, area camper, colonnine elettriche, rifornimento carburante, parcheggio e sicurezza. Questi elementi rappresentano i principali punti d'interesse per identificare trend, opinioni e necessità espresse dagli utenti.

#### 6.3.10.2 Frequenze di svolgimento e reportistica da produrre

L'Ente Rilevatore Qualità è tenuto a redigere un documento riepilogativo trimestrale che presenti una valutazione qualitativa e quantitativa sull'andamento della sentiment analysis condotta nel periodo di riferimento. Il documento dovrà evidenziare i risultati raggiunti e includere riferimenti, evidenze e dati dettagliati, al fine di garantire la tracciabilità delle informazioni raccolte e consentire la verifica della corretta esecuzione delle rilevazioni. In aggiunta, dovrà essere elaborato un report finale con cadenza annuale, che offra una panoramica complessiva delle analisi svolte, con l'obiettivo di supportare un processo di miglioramento continuo e definire risultati raggiunti e obiettivi futuri.

L'output della sentiment analysis potrà variare in funzione delle caratteristiche dei database disponibili e delle modalità di utilizzo. Tale variazione dipenderà dal fatto che alcune organizzazioni dispongano di strumenti interni (in-house), mentre altre dovranno affidarsi a enti terzi per la raccolta e l'elaborazione de dati.

## 7. SISTEMA DI PENALIZZAZIONE DELL'ENTE RILEVATORE QUALITA'

### 7.1 Controlli sulla qualità del servizio fornito

Da parte di Autostrade saranno compiute verifiche allo scopo di controllare il rispetto di tutti gli impegni assunti con il presente incarico. I controlli riguarderanno in particolare:

- il corretto funzionamento del Sistema di Rilevazione, Monitoraggio e Valutazione nel suo complesso, attraverso verifiche ispettive che potranno essere effettuate sul campo o presso l'Ente Rilevatore Qualità stesso, per garantire in particolare la correttezza, completezza, imparzialità ed indipendenza delle attività;
- le modalità di conduzione delle ispezioni presso le AdS, anche in collaborazione con le parti interessate;
- i documenti che comprovino le ispezioni nelle AdS, con modalità che possono essere suggerite dall'Ente Rilevatore Qualità medesimo;
- le modalità di conduzione delle attività di rilevazione della Customer Satisfaction, della Customer Experience e le attività di Analisi Campionaria di Opinione e di Sentiment Analysis.
- i documenti che comprovino la conduzione delle attività di rilevazione della Customer Satisfaction, della Customer Experience e le attività di Analisi Campionaria di Opinione e di Sentiment Analysis;
- la corretta registrazione, consuntivazione e trasmissione dei dati rilevati: le modalità di trasmissione dati saranno di volta in volta definite e comunicate da Autostrade anche attraverso specifici tracciati che dovranno essere recepiti all'interno del proprio sistema di fatturazione;
- il rispetto dei tempi di consuntivazione e l'accuratezza delle informazioni fornite.
- la soddisfazione di tutti i requisiti richiesti nel presente Capitolato.

Inoltre, l'Ente Rilevatore Qualità dovrà trasmettere ad Autostrade, entro il quinto giorno di ogni mese, l'elenco dettagliato dei viaggi effettuati utilizzando l'apparato di Telepedaggio.

## 7.2 Penali previste

Per ogni violazione di quanto prescritto dal presente Allegato, verranno applicate all'Ente Rilevatore Qualità specifiche penali, valide per ogni singola contestazione e secondo i seguenti importi:

Attività richiesta all'ER	Contestazione	Penale prevista
Redazione e aggiornamento Manuale di Rilevazione	Mancata redazione Manuale di Rilevazione.	€ 1.000,00,
Ispezioni in aree di servizio	Mancata effettuazione di massimo 2 rilevazioni delle ispezioni previste, anche in una sola AdS.	€ 200,00 per ciascuna mancata rilevazione; qualora le mancate rilevazioni dovessero riguardare più di 5 AdS, la penale verrà raddoppiata a € 400,00 per ciascuna mancata rilevazione.
	Mancata effettuazione per un numero superiore a 10 rilevazioni anche in una sola AdS.	€ 2.500,00 per ciascuna mancata rilevazione.
	Mancata rotazione trimestrale degli ispettori.	€ 1.000,00 per ogni mancata rotazione per singolo ispettore.
	Mancato rispetto dell'orario di visita fuori dalla fascia di tolleranza di 1 ora	€ 500,00.
	Mancata effettuazione di giornate di interviste in modalità frontale anche in una sola AdS.	€ 2.500,00.
	Mancata trasmissione dell'elenco dei viaggi con l'apparato Telepass che comprovano le effettive visite ispettive di tutti gli ispettori impiegati sul territorio.	€ 2.000,00.
	Mancata comunicazione ad Autostrade calendario ispezioni entro una settimana prima l'inizio delle ispezioni	€ 2.000,00.
	Redazione calendario ispezioni non corretto, non rispettante le frequenze minime richieste o la rotazione degli ispettori	€ 500,00.
	Mancato invio sistema di rilevazione.	€ 2.000,00.
	Mancato invio evidenze fotografiche per ogni anomalia rilevata e brevi video per singola ispezione in grado	€ 500,00

	di fornire una chiara ed immediata percezione del fenomeno.	
	Mancato invio documentazione fotografica per KPI conforme dei Piazzali e dei Servizi Igienici.	€ 2.000,00.
	Mancata messa a disposizione qualifiche ispettori, per ogni qualifica mancante	€ 500,00
	Mancata esecuzione attività di controllo di secondo livello su ispettori, rispetto a quanto pianificato, ogni accadimento	€ 500,00
Analisi ispezioni condotte da Autostrade	Mancata valorizzazione secondo modello 5S di singola ispezione condotta da Autostrade	€500,00
Valutazione dell'automonitoraggi o degli Affidatari	Mancata valorizzazione secondo modello 5S di singolo automonitoraggio condotto da Affidatario, trimestralmente	€ 500,00
Customer satisfaction	Mancato invio report e documentazione fotografica relativa ai CEPI.	€ 2.000,00.
	Non rispetto visite minime mensili CS per AdS.	€ 500,00
	Non rispetto visite complessive mensili per tutte le AdS.	€ 500,00.
	Non rispetto visite complessive annuali per tutte le AdS.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale CS entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale CS oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale CS entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale CS oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Report trimestrale CS errato o non coerente con format definito.	€ 500,00
	Report annuale CS errato o non coerente con format definito.	€ 500,00
Composizione valutazione 5S	Mancata valutazione 5 Stelle trimestrale per singolo	€ 500,00

	Affidatario/Direzione Tronco in singola AdS, singola evenienza	
	Mancata valutazione 5 Stelle trimestrale complessiva per singola AdS	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Valutazione 5 Stelle entro 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Valutazione 5 Stelle oltre 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Valutazione 5 Stelle entro 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Valutazione 5 Stelle oltre 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 500,00
	Report trimestrale Valutazione 5 Stelle errato o non coerente con format definito	€ 500,00
	Report annuale Valutazione 5 Stelle errato o non coerente con format definito	€ 500,00
Rendicontazione e consuntivazione Penali Affidatari secondo convenzioni in essere	Mancata risposta ai rilievi/contestazioni validi.	€ 2.000,00.
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Penali/Roy entro 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 1.000,00.
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Penali/Roy oltre 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	. € 2.000,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Penali/Roy entro 5	€ 1.000,00.

	giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Penali/Roy oltre 5 giorni, per singolo Affidatario per singola AdS, singola evenienza	€ 2.000,00
	Report trimestrale Penali/Roy errato o non coerente con format definito	€ 1.000,00.
	Report annuale Penali/Roy errato o non coerente con format definito	€ 1.000,00.
Customer experience	Non rispetto visite minime mensili CX per AdS.	€ 500,00
	Non rispetto visite complessive mensili per tutte le AdS.	€ 500,00
	Non rispetto visite complessive annuali per tutte le AdS.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report mensile CX entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report mensile CX oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale CX entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale CX oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Report trimestrale CX non coerente con format definito.	€ 500,00
	Report annuale CX non coerente con format definito.	€ 500,00
Rilevazione campionaria di opinione	Non rispetto numero minimo chiamate mensili.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report mensile Rilevazione Campionaria Opinione entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report mensile Rilevazione Campionaria Opinione oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Report annuale Rilevazione Campionaria Opinione non coerente con format definito.	€ 500,00

Sentiment analysis	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Sentiment Analysis entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report trimestrale Sentiment Analysis oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Sentiment Analysis entro 5 giorni.	€ 500,00
	Ritardo nella messa a disposizione report annuale Sentiment Analysis oltre 5 giorni.	€ 500,00
	Report trimestrale Sentiment Analysis non coerente con format definito.	€ 500,00
	Report annuale Sentiment Analysis non coerente con format definito.	€ 500,00
Ogni altra violazione dei requisiti contrattuali		€ 1000,00.

### 7.3 Procedura di arbitraggio

Nel caso in cui Autostrade o l’Affidatario intendano contestare il contenuto del documento di valutazione possono ricorrere alle procedure di arbitraggio previste dalle Convenzioni.

L’eventuale procedura di arbitraggio è compresa nel costo dell’attività e quindi fa parte integrante dell’incarico. La sua eventuale applicazione non costituisce per l’aggiudicatario alcun titolo per eventuali oneri, indennizzi e rimborsi.

Nel caso di arbitraggio in cui Autostrade sia soccombente a causa di negligenza o altro inadempimento imputabile all’Ente Rilevatore Qualità, i costi sostenuti per l’arbitraggio ed eventuali altri ulteriori costi e/o danni potranno essere addebitati da Autostrade all’Ente Rilevatore Qualità stesso.

## APPENDICI

- Appendice 1: Aree di Servizio
- Appendice 2: Food
- Appendice 3: Oil
- Appendice 4: Elettrico
- Appendice 5: Allegato Estratto Convenzione Qualità
- Appendice 6: Allegato Qualità Food 2018
- Appendice 7: Allegato Qualità Oil 2016-2018
- Appendice 8: Allegato Qualità Food 2014
- Appendice 9: Allegato Qualità Oil 2013-2015
- Appendice 10: Allegato Qualità Food 2008-2009
- Appendice 11: Tabelle di Transcodifica
- Appendice 12: Manuale di Rilevazione
- Appendice 13: Scheda Ispezione Servizi Autostrade
- Appendice 14: Questionario CS
- Appendice 15: Questionario CX
- Appendice 16: Questionario Rilevazione Campionaria di Opinione
- Appendice 17: Frequenza Ispezioni ERQ
- Appendice 18: Manuale di Rilevazione Aree Esterne ASPI