

CONTRATTO DI CONCESSIONE, AI SENSI DEGLI ARTICOLI 174 E 193 DEL D.LGS. N. 36/2023, DI SERVIZI AVENTE AD OGGETTO IL RECUPERO DEI CREDITI PER  
SECAM S.P.A..

CIG BB9E1C45C2

**Allegato Relazione Tecnica**

DEFINIZIONE DI SLA, KPI E PENALI

## **Indice**

|                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Introduzione – Il sistema di SLA, KPI, Penali.....</b> | <b>3</b> |
| <b>2. SLA e PENALI .....</b>                                 | <b>4</b> |
| <b>2.1.SLA e Penali per piano Investimenti .....</b>         | <b>4</b> |
| <b>2.2 SLA e Penali per attività e servizi .....</b>         | <b>5</b> |

## 1. Introduzione – Il sistema di SLA, KPI, Penali

Il sistema di SLA e Penali previsto nella proposta di PPP è basato sull'impostazione di indicatori e metriche che determinano livelli di servizio particolarmente stringenti a beneficio del Concedente e dell'efficiente erogazione del servizio oggetto di concessione.

Al fine di proporre un framework di monitoraggio delle performance efficace e completo, nel modello sono stati introdotti specifici KPI e relative penali relativi a:

- a) rispetto dei tempi dei servizi di recupero dei crediti, ivi comprese le azioni di recupero stragiudiziale (comprensivo di attività di phone collection) e/o attività di supporto all'azione di recupero giudiziale, nonché Data Enrichment patrimoniale tramite informazioni reperite in registri pubblici e necessarie all'esecuzione dell'incarico;
- b) disponibilità, con modalità SaaS, di una piattaforma di analytics per il monitoraggio end to end del portafoglio dei Crediti;
- c) disponibilità, con modalità SaaS, di una piattaforma di business information per il monitoraggio di aziende, clienti e fornitori, reperite in registri pubblici e necessarie all'esecuzione dell'incarico;
- d) analisi e segmentazione del portafoglio di Crediti tramite modelli data driven, due diligence e definizione delle strategie di recupero.

I singoli KPI e le penali ad essi associate sono dettagliatamente descritti nei paragrafi che seguono, distinti per i diversi ambiti di riferimento, individuando anche specificamente gli impatti derivanti sul Corrispettivo legato al Canone di Disponibilità.

*Nelle ipotesi in cui analisi dei dati e delle informazioni di ritorno, venissero riscontrate violazioni e/o inadempimenti degli SLA e dei KPI descritti nel presente documento, il Concedente dovrà far pervenire all'appaltatore le contestazioni in merito alle circostanze rilevate tramite posta elettronica, concedendo un termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di dette contestazioni per presentare eventuali osservazioni. L'appaltatore può inviare tramite posta elettronica le proprie osservazioni. Decorso inutilmente il menzionato entro il menzionato termine, qualora non pervengano giustificazioni o, comunque, le stesse non siano ritenute valide, il Concedente, potrà valutare se procedere all'applicazione delle penali contestate.*

*La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.*

## 2. SLA e PENALI

### 2.1. SLA e Penali per piano Investimenti

| Ambito                                             | Descrizione                                                       | Periodo rendicontazione                            | Frequenza rilevazione                            | Applicazione Penale | Penale                                                                         |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Slittamento cronoprogramma</b>                  | Ritardo nell'avvio dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali | Un mese dalla stipula del contratto di concessione | Unica dalla stipula del contratto di concessione | N/A                 | per ogni mese di ritardo sarà applicata una penale pari a Euro 10.000          |
| <b>Indisponibilità componente infrastrutturale</b> | Indisponibilità degli impianti e dotazioni tecnologiche           | N/A                                                | N/A                                              | N/A                 | per ogni giorno di indisponibilità sarà applicata una penale pari a Euro 1.000 |

## 2.2 SLA e Penali per attività e servizi

| Ambito                    | Descrizione                                                                                             | Valore soglia | Periodo rendicontazione | Frequenza rilevazione | Applicazione Penale     | Penale                                                                         |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestione operativa</b> | Indisponibilità parziale o totale del Servizio                                                          | N/A           | N/A                     | N/A                   | N/A                     | per ogni giorno di indisponibilità sarà applicata una penale pari a Euro 1.000 |
|                           | Mancata fornitura di note informative sullo stato della pratica relativa a ciascuna posizione debitoria | N/A           | Trimestrale             | Trimestrale           | Corrispettivo Variabile | 0,5‰ del valore della pratica per ogni inadempimento                           |
|                           | Mancato aggiornamento a esiti al Concedente                                                             | N/A           | Semestrale              | Semestrale            | Corrispettivo Variabile | 1‰ del Corrispettivo Variabile spettante per il periodo di rendicontazione     |
|                           | Kpi % su Volume dello scaduto a 30 giorni calcolato sull'emesso annuale                                 | 15,00%        | Semestrale              | Mensile               | Corrispettivo Variabile | 1% del volume dello scaduto eccedente il valore soglia                         |
|                           | Kpi % su Volume dello scaduto a 24 mesi dall'anno di emissione delle bollette                           | 2,40%*        | Biennale                | Annuale*              | Corrispettivo Variabile | 10% del volume dello scaduto eccedente il valore soglia**                      |
|                           | Prevenzione prescrizione crediti con attività di postalizzazione da normativa ARERA/REMSI               | N/A           | Semestrale              | Semestrale            | Corrispettivo Variabile | 1% del valore della pratica andata in prescrizione                             |
|                           | Reclami su modalità intervento del Concessionario su attività recupero crediti                          | N/A           | Annuale                 | Annuale               | Corrispettivo Variabile | 1% del valore delle pratiche su cui sono stati presentati reclami              |

|  |                                                                                          |                 |     |     |                         |                                                                        |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----|-----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  | nell'anno solare e violazione degli impegni in materia del Trattamento Dati Personali    |                 |     |     |                         |                                                                        |
|  | Evasione richieste committente (contestazioni, richieste approfondimento attività, ...). | 5 gg lavorativi | N/A | N/A | Corrispettivo Variabile | 0,5% del Corrispettivo Variabile per ogni giorno lavorativo di ritardo |

\*Il valore soglia e la frequenza di rilevazione sono determinati in ragione di quanto previsto al comma 30.2 dell'Allegato A alla Delibera 639/2023/R/IDR. I medesimi indicatori saranno automaticamente modificati a seguito di revisioni della Delibera sopra citata.

\*\* Cfr. articolo 10 dell'Allegato 5 alla Convenzione di affidamento del servizio idrico integrato dei Comuni dell'ATO della Provincia di Sondrio approvato con Delibera del Consiglio Provinciale n. 41/2024. Il valore della penale sarà automaticamente modificato a seguito di revisioni della Convenzione citata.