

**AFFIDAMENTO "IN HOUSE PROVIDING"
DEL SERVIZIO DI TPL URBANO E SUBURBANO DELLA CITTA' DI LECCE E DEL SERVIZIO COMPLEMENTARE DI
GESTIONE DELLA SOSTA TARIFFATA SU STRADA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO**

Allegato 13 al Contratto di Servizio

OBIETTIVI DI EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ

SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA SU STRADA E DEI PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

Indice

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELL'EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ'	3
2.1 FATTORI, INDICATORI, MODALITÀ E TEMPISTICHE DI RILEVAZIONE	3
3. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	3
3.1 EFFICACIA - EFFICIENZA	4
3.1.1 Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi	4
3.1.2 Costo del lavoro totale per numero di addetti totali.....	4
3.1.3 Conformità investimenti	5
4. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ'	5
4.1 ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	5
4.1.1 Dotazione adeguata di canali di vendita.....	6
4.1.2 Distribuzione Parcometri	6
4.1.3 Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri	6
4.1.4 Altre modalità di pagamento.....	7
4.1.5 Gestione agevolazioni tariffarie.....	7
4.1.6 Gestione reclami.....	8
4.1.7 Gestione segnalazioni disservizi	8
4.2 INFORMAZIONE ALL'UTENZA	9
4.2.1 Informazione all'Utenza.....	9
4.2.2 Piano per la lingua inglese	10
4.3 CONFORMITÀ PARCOMETRI	10
4.3.1 Funzionalità dei parcometri.....	10
4.4 ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI	10
4.4.1 Codice di Comportamento dei dipendenti	10
4.4.2 Riconoscibilità dei dipendenti	11
4.5 TRASPARENZA.....	11

1. PREMESSA

L'art. 46 del contratto di servizio prevede che il servizio affidato sia esercito nel rispetto di quanto previsto nel presente Allegato che riporta gli Obiettivi di Efficacia, Efficienza e Qualità da raggiungere nel periodo di validità del CdS.

Gli indicatori per il monitoraggio degli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità sono stati individuati in coerenza con lo *Schema contenente l'individuazione degli indicatori di qualità* allegato al D.D. MISE del 31/08/2023. Ulteriori indicatori saranno adottati per il parcheggio interrato dell'Hub dell'Intermodalità una volta completato l'investimento.

Gli obiettivi di efficacia, efficienza e qualità sono stati definiti sulla base delle risultanze del PEFS tenuto conto delle specifiche caratteristiche del servizio di cui al contratto.

L'EA ha definito un sistema di penali per il mancato raggiungimento degli anzidetti obiettivi per cause imputabili all'IA. La stessa ha inoltre definito un meccanismo di premialità in caso di over-performance; tale meccanismo, ha effetto unicamente sullo scomputo finanziario delle penali comminate.

2. DEFINIZIONE DEI FATTORI E DEGLI INDICATORI DEL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELL'EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ

2.1 FATTORI, INDICATORI, MODALITÀ E TEMPSTICHE DI RILEVAZIONE

I fattori di efficacia, efficienza e qualità i relativi indicatori nonché le modalità e tempistiche di rilevazione sono riportati nella tabella che segue.

Modalità e tempistiche di rilevazione dei fattori di efficacia, efficienza e qualità

FATTORI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA	KPI	PIANI E ALTRI DOCUMENTI	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	PERIODICITÀ RILEVAZIONE
Efficacia - Efficienza	Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi		Documenti dell'IA	Annuale
	Costo del lavoro totale per numero di addetti totali		Documenti dell'IA	Annuale
	Conformità investimenti		Documenti dell'IA	Annuale
FATTORI DI QUALITÀ	KPI		MODALITÀ DI RILEVAZIONE	PERIODICITÀ RILEVAZIONE
Accessibilità commerciale	Dotazione adeguata di canali di vendita		Documenti dell'IA	Annuale
	Distribuzione Parcometri		Documenti dell'IA	Annuale
	Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri		Documenti dell'IA	Annuale
	Altre modalità di pagamento		Documenti dell'IA	Annuale
	Gestione agevolazioni tariffarie		Documenti dell'IA	Annuale
	Gestione reclami		Documenti dell'IA	Annuale
	Gestione segnalazioni disservizi		Documenti dell'IA	Annuale
Informazione all'utenza	Informazione all'utenza		Rilevazione EA	Annuale
		Piano per la lingua inglese	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
Conformità parcometri	Funzionamento parcometri		Documenti dell'IA	Annuale
Aspetti comportamentali e relazionali		Codice di comportamento dei dipendenti	Documenti dell'IA	Adozione entro un anno dalla stipula del CdS
		Riconoscibilità dei dipendenti	Rilevazione EA	Annuale
Trasparenza		Documenti pubblicati sul sito web dell'IA	Controllo diffuso EA e cittadini	

3. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Si riportano nel seguito gli indicatori e gli obiettivi di efficacia ed efficienza nonché le penali per il mancato adempimento o le premialità.

3.1 EFFICACIA - EFFICIENZA

Gli obiettivi di efficacia - efficienza sono garantiti e monitorati attraverso i seguenti indicatori:

- Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi
- Costo del lavoro totale per numero di addetti totali
- Conformità degli investimenti

3.1.1 Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi

L'indicatore **Stalli auto tariffati per numero di addetti operativi (SAO)** è calcolato annualmente come rapporto tra il numero di posti auto e il numero di addetti operativi:

$$sao = \frac{n^{\circ} \text{ posti auto}}{n^{\circ} \text{ addetti operativi}}$$

dove:

n° posti auto = numero totale stalli tariffati (stalli blu).

n° addetti operativi = numero addetti al controllo della sosta (Coordinatori della mobilità, Operatori qualificati della mobilità). Gli addetti sono misurati in FTE units.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Produzione per numero di addetti operativi (PRA)	450	450	450	450	450	450	450	450	450

La penale è determinata come di seguito:

Penale = € 2.000,00 se lo scostamento in eccesso è superiore a 100;

3.1.2 Costo del lavoro totale per numero di addetti totali

L'indicatore **Costo del lavoro totale per numero di addetti totali (CLT)** è calcolato annualmente come rapporto tra il costo del lavoro totale e il numero di addetti:

$$CLT = \frac{\text{costo del lavoro totale}}{n^{\circ} \text{ addetti totali}}$$

dove:

costo del lavoro totale = somma del costo del lavoro del personale operativo, di manutenzione e addetto ad altre mansioni.

n° addetti totali = somma degli addetti operativi, di manutenzione e degli addetti ad altre mansioni. Gli addetti sono misurati in FTE units.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Costo del lavoro totale per numero di addetti totali (CLT)	43.566	44.220	44.527	45.195	45.872	46.076	46.767	47.468	48.180

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 2.000,00 se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore a 1.000 e inferiore o uguale a 2.000;

Penale/Premio = € 4.000,00 se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore a 2.000.

3.1.3 Conformità investimenti

L'indicatore **Conformità investimenti (INV)** è calcolato annualmente come rapporto tra il valore degli investimenti realizzati rispetto a quelli programmati:

$$INV = \frac{\text{valore investimenti realizzati "i"}}{\text{valore degli investimenti programmati "i"}}$$

dove:

valore investimenti = valore espresso in €.

i = identifica la tipologia di investimento (parcometri, ITC).

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Conformità investimenti in parcometri (acquisto nuovo o revamping)			100%	100%		100%			
Conformità investimenti in nuove tecnologie - ICT	100%								

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale = € 2.000,00 se lo scostamento in difetto è superiore a 20% e inferiore o uguale a 30%;

Penale = € 4.000,00 se lo scostamento in difetto è superiore a 30%.

4. INDICATORI PER LA MISURAZIONE DELLE CONDIZIONI MINIME DI QUALITA'

Si riportano nel seguito gli indicatori e le condizioni minime di qualità nonché le penali per il mancato adempimento o le premialità.

4.1 ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Le condizioni minime di qualità dell'accessibilità commerciale sono garantite e monitorate attraverso i seguenti indicatori:

- a) Dotazione adeguata di canali di vendita;
- b) Distribuzione Parcometri;
- c) Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri;
- d) Altre modalità di pagamento;
- e) Gestione agevolazioni tariffarie;
- f) Gestione reclami;
- g) Gestione segnalazioni disservizi.

4.1.1 Dotazione adeguata di canali di vendita

L'indicatore Dotazione adeguata di canali di vendita (ACV) è di tipo binario, vale 1 (pari al 100%) se sono soddisfatti tutti i criteri di dotazione e 0 altrimenti e viene calcolato annualmente.

I criteri di dotazione sono:

- almeno un canale di vendita telematico, tra cui: sito, sito mobile, APP dedicata dell'IA, APP di soggetti terzi (piattaforma);
- una biglietteria dell'IA presente in autostazione, aperta come condizione minima 10 ore al giorno di tutti i giorni feriali dell'anno, escluse domeniche e giorni festivi.
- un numero di punti vendita convenzionati tale da mantenere, nei primi due anni di affidamento, un rapporto tra numero di abitanti del Comune e numero di punti vendita convenzionati non superiore a 8.000 ab./punto vendita, e dal terzo anno di affidamento non superiore a 5.000 ab./punto vendita.

La penale nel caso di indicatore pari a 0 è pari a € 2.000,00.

4.1.2 Distribuzione Parcometri

L'indicatore **Distribuzione parcometri (PAD)** è calcolato annualmente come rapporto tra il numero dei posti auto e il numero dei parcometri:

$$PAD = \frac{n^{\circ} \text{ posti auto}}{n^{\circ} \text{ parcometri}}$$

dove:

$n^{\circ} \text{ posti auto}$ = numero totale stalli tariffati (stalli blu).

$n^{\circ} \text{ parcometri}$ = numero totale di parcometri installati nelle aree di sosta tariffata.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Produzione per numero di addetti operativi (PRA)	75	75	75	75	75	75	75	75	75

La penale o premialità è determinata come di seguito:

Penale/Premio = € 2.000,00 se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore a 10;

4.1.3 Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri

L'indicatore Pagamento con carta di debito/credito (PAC) ai parcometri è calcolato annualmente come rapporto tra il numero di parcometri che accettano pagamenti con carta di debito/credito e il numero totale dei parcometri:

$$PAC = \frac{n^{\circ} \text{ parcometri che accettano pagamenti con carta debito/credito}}{n^{\circ} \text{ parcometri}} \cdot 100$$

dove:

$n^{\circ} \text{ parcometri}$ = numero totale di parcometri installati nelle aree di sosta tariffata.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Pagamento con carta di debito/credito ai parcometri	30,0%	30,0%	60,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 500,00 se lo scostamento in difetto/eccesso è superiore al 2%;

4.1.4 Altre modalità di pagamento

L'indicatore Altre modalità di pagamento è di tipo binario, vale 1 (pari al 100%) se sono soddisfatti i singoli criteri e 0 altrimenti e viene calcolato annualmente.

I criteri sono:

Altre modalità di pagamento	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Gratta e sosta	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Schede elettroniche a scalare	X	X	X	X	X	X	X	X	X

La penale è determinata come di seguito:

Penale = € 2.000,00 per singolo criterio nel caso di indicatore pari a 0;

4.1.5 Gestione agevolazioni tariffarie

L'indicatore Gestione agevolazioni tariffarie è calcolato annualmente come rapporto tra le pratiche evase entro una soglia temporale s e il totale delle pratiche:

$$\text{Gestione agevolazioni tariffarie} = \frac{\text{Pratiche evase entro la soglia temporale } s}{\text{Totale pratiche evase}} \cdot 100$$

dove:

Soglia temporale s = 5 giorni lavorativi;

Totale pratiche evase = numero totale pratiche evase per il rilascio di permesso gratuito ai residenti.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Gestione agevolazioni tariffarie	90%	90%	90%	93%	93%	93%	95%	95%	95%

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 500,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto/eccesso rispetto allo standard annuale.

4.1.6 Gestione reclami

L'indicatore Gestione reclami è calcolato annualmente come rapporto tra i Reclami che hanno ricevuto risposta entro una soglia temporale s e il totale dei reclami ricevuti:

$$\text{Gestione reclami} = \frac{\text{Reclami con risposta}}{\text{Totale reclami}} \cdot 100$$

dove:

Reclami con risposta = numero dei reclami che hanno ricevuto una risposta al recapito indicato dal cliente entro una soglia temporale s ;

Soglia temporale s = 15 giorni lavorativi;

Totale reclami = numero totale dei reclami pervenuti.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Gestione agevolazioni tariffarie	90%	90%	90%	93%	93%	93%	95%	95%	95%

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 500,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto/eccesso rispetto allo standard annuale.

4.1.7 Gestione segnalazioni disservizi

L'indicatore Gestione segnalazioni disservizi è calcolato annualmente come rapporto tra le segnalazioni di disservizi con intervento entro una soglia temporale s e il totale delle segnalazioni di disservizi ricevute:

$$\text{GRD} = \frac{\text{Segnalazioni con intervento}}{\text{Totale segnalazioni}} \cdot 100$$

dove:

Segnalazioni con intervento = numero delle segnalazioni con intervento entro una soglia temporale s ;

Soglia temporale s = 15 giorni lavorativi;

Totale reclami = numero totale delle segnalazioni pervenute.

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Gestione segnalazioni disservizi	90%	90%	90%	93%	93%	93%	95%	95%	95%

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 500,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto/eccesso rispetto allo standard annuale.

4.2 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Le condizioni minime di informazione nei confronti dell'utenza sono garantite e monitorate attraverso:

- l'indicatore Informazione all'Utenza
- l'adozione di un Piano per la lingua inglese

4.2.1 Informazione all'Utenza

Le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e dei cittadini nella fase precedente la sosta del veicolo sono garantite attraverso la pubblicazione e diffusione delle informazioni, distinte per canale di comunicazione offerto dall'IA, elencate nella tabella che segue, e sono misurate attraverso l'indicatore **INFO** di tipo binario che assume valore 1 in presenza del 100% delle informazioni elencate nella stessa Tabella e valore zero in caso contrario. Le informazioni si considerano presenti nei casi in cui siano anche conformi; qualora le informazioni siano non conformi, vengono considerate come non presenti.

Il valore del livello minimo dell'indicatore INFO è pari a uno.

Le informazioni sono diffuse e pubblicate o comunicate impiegando un linguaggio comprensibile agli utenti (inclusi PMR), compresi gli utenti occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui alla tabella seguente è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, la stessa provvederà ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese secondo gli obiettivi e le tempistiche definite nel Piano per la lingua inglese di cui al paragrafo 4.2.2.

Informazioni all'utenza prima del viaggio, distinte per canale di comunicazione

N.	Tipologia informazione	Biglietteria IA	Rivendite autorizzate	Sito Internet /Mobile App IA	Mobile APP terze parti
1	Mappa aggiornata delle zone di sosta tariffata con indicazione dei parcometri presenti	X		X	
2	Sistema tariffario vigente	X		X	
3	Modalità di accesso alle agevolazioni per i residenti	X		X	
4	Modalità di acquisto dei titoli di sosta	X	X	X	X
4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	X		X	
6	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	X		X	X
7	Modalità di consultazione della carta dei servizi	X		X	

La rilevazione sarà effettuata dall'EA con periodicità annuale su un campione significativo, definito in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto, di punti informativi. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Per ogni non conformità rilevata sarà applicata una penale di € 20 per ogni singola non conformità.

4.2.2 Piano per la lingua inglese

La lingua utilizzata sui vari canali di comunicazione di cui al paragrafo 4.2.1 è la lingua italiana e la lingua inglese. Nel caso in cui l'IA eroghi tutte o parte delle informazioni utilizzando la sola lingua italiana, predispone entro un anno dalla stipula del contratto di servizio, condividendolo con l'EA, un Piano per la lingua inglese nel quale l'IA definisce gli obiettivi relativi ad un maggior grado di copertura delle informazioni in lingua inglese, fino ad un livello di copertura predeterminato, da raggiungere entro il termine del CdS.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Piano nei tempi sopra esposti ed all'attuazione delle azioni in esso contenute comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

4.3 CONFORMITÀ PARCOMETRI

Le condizioni minime di funzionalità dei parcometri sono garantite e monitorate attraverso l'indicatore Funzionalità dei parcometri.

4.3.1 Funzionalità dei parcometri

L'indicatore Funzionalità Parcometri (PAF) è calcolato annualmente come rapporto tra il numero di giorni di fuori servizio dei parcometri e il numero totale dei parcometri:

$$PAF = \frac{n^{\circ} \text{giorni fuori servizio parcometri}}{n^{\circ} \text{parcometri}}$$

L'obiettivo è fissato pari ai valori riportati nella tabella che segue.

Obiettivo	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
Funzionalità parcometri	15	15	15	15	15	15	15	15	15

La penale o la premialità sono determinate come di seguito:

Penale/Premio = € 500,00 se lo scostamento in eccesso/difetto è superiore al 5 giorni.

4.4 ASPETTI COMPORTAMENTALI E RELAZIONALI

La condizione minima di qualità in materia di riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio dei propri dipendenti sono garantite e monitorate attraverso:

- l'adozione da parte dell'IA del Codice di Comportamento dei dipendenti;
- l'indicatore Riconoscibilità dei dipendenti.

4.4.1 Codice di Comportamento dei dipendenti

L'IA entro un anno dalla stipula del CdS adotta un "Codice di Comportamento" dei propri dipendenti, ispirandosi ai principi contenuti nel "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" di cui al D.P.R. n. 62 del 16/04/2013 e s.m.i., e dando attuazione agli indirizzi contenuti nel D.P.R. 30/12/1998 in tema di aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza.

L'inottemperanza in merito all'adozione del Codice di Comportamento nei tempi sopra esposti comporta l'applicazione di una penale di € 100 per ogni mese di ritardo.

4.4.2 Riconoscibilità dei dipendenti

La condizione minima di riconoscibilità dei dipendenti, da verificare annualmente, è garantita attraverso l'obbligo per tutto il personale a diretto contatto con il pubblico di indossare sempre, esposto in modo ben visibile, il tesserino di riconoscimento.

Rilevazione da parte dell'Ente affidante su un campione significativo di dipendenti da definire in sede di Comitato tecnico di gestione del contratto. La rilevazione campionaria sarà effettuata dall'EA in contraddittorio con l'IA.

Per ogni singola non conformità rilevata sarà applicata una penale di € 20.

4.5 TRASPARENZA

Al fine di garantire le condizioni minime di trasparenza nelle modalità di erogazione dei servizi e di promuovere lo sviluppo dei servizi e il controllo diffuso da parte dei cittadini, l'EA e l'IA dovranno pubblicare sui rispettivi siti web istituzionali, i seguenti dati, informazioni e atti o documenti:

- a) contratto di servizio in vigore, inclusivi dei Piani di cui al presente documento;
- b) schema di sintesi dei principali elementi contrattuali, con particolare riferimento a:
 - i. ricavi previsti contrattualmente e a consuntivo (totale annuo in euro);
 - ii. investimenti previsti durante il periodo di durata contrattuale e realizzati (valori annuali in euro);
- c) carta della qualità dei servizi in vigore;
- d) tutti i livelli consuntivi relativi agli indicatori definiti ai sensi del presente documento;
- e) consuntivo annuale delle penali contrattuali maturate, suddivise per indicatore della qualità;

La pubblicazione dei documenti di cui ai precedenti sub a) e h) dovrà avvenire entro 60 giorni dalla loro adozione o aggiornamento.

La pubblicazione dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni di cui ai precedenti sub b), c), d), e) dovrà avvenire annualmente entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

La pubblicazione della Carta della qualità dei servizi in vigore di cui al punto c), non comporta la sostituzione della carta pubblicata nell'anno precedente ma si aggiunge ad essa, al fine di fornire una completa rappresentazione dello stato e dell'evoluzione della qualità servizio che, con particolare riferimento ai dati consuntivi, dovrà risultare completa, anche prevedendo successivi aggiornamenti.

La trasparenza delle informazioni è misurata tramite l'indicatore P_INF, Pubblicazione dell'informazione, di tipo binario, che assume valore 1 in caso di pubblicazione di tutte le informazioni e i documenti di cui al presente paragrafo sul sito web istituzionale dell'IA e valore zero quando una o più informazioni o documenti non sono pubblicati.

Il valore del livello minimo dell'indicatore P_INF è pari a 1.

La penale è pari a € 500 per ogni non conformità.