



**MONITORAGGIO
DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA
NEL COMUNE DI ROMA**

(Periodo 1 gennaio / 31 dicembre 2007)

(Aprile 2008)

Agenzia

INDICE

1. Premessa	2
2. Il Contratto di servizio.....	2
3. Il monitoraggio del livello di qualità	5
3.1 Periodo e origine della segnalazione.....	5
3.2 Livello di servizio specifico	7
4. Conclusioni e raccomandazioni	12

1. Premessa

Con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n.39, così come modificata e integrata con D.C.C. n.212 del 22 ottobre 2007, è stata istituita l’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito “Agenzia”).

L’Agenzia è l’organismo che esercita la propria attività di verifica e monitoraggio su tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del comune di Roma e svolge le funzioni e i compiti ad essa conferiti in piena autonomia, con indipendenza di giudizio e valutazione; esercita inoltre funzioni di supporto propositivo e tecnico conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, ed assicura la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi.

Nell’ambito dei compiti affidati, assumono particolare rilevanza le attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio, anche tramite l’organizzazione di apposite rilevazioni sul campo.

La stessa delibera istitutiva prevede che l’Agenzia possa procedere alla verifica della rispondenza fra i livelli dei parametri di servizio contenuti nei Contratti di servizio (di seguito “CdS”) ed il livello effettivamente erogato nel corso del periodo di riferimento, acquisendo e valutando preventivamente le analisi effettuate dai Comitati paritetici di vigilanza previsti in ciascun contratto, senza escludere il ricorso a verifiche dirette.

In aderenza a quanto sopra premesso, in relazione ai contenuti del nuovo CdS tra Comune e Acea S.p.A. (di seguito “Acea”) sul servizio di illuminazione pubblica e in considerazione che il previsto Comitato paritetico di vigilanza previsto è stato costituito solo nel giugno 2007, l’Agenzia ha avviato dal 1 gennaio 2007 una attività di verifica e monitoraggio sull’insieme di tutte le segnalazioni di guasto acquisite da Acea: il presente rapporto è relativo all’intero periodo 01/01/07 – 31/12/2007.

2. Il Contratto di servizio

Il servizio di illuminazione pubblica è stato affidato dal Comune in esclusiva ad Acea per tutto il territorio comunale, mediante un apposito CdS approvato con D.G.C. n. 3 del 4 gennaio 2007 e valido per il decennio che va dall’ 1 giugno 2005 al 31 maggio 2015.

Il servizio affidato¹ riguarda:

- la fornitura di energia elettrica per l’alimentazione degli impianti;

¹ Per ulteriori dettagli si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 7.2.

- la conduzione, l'esercizio e la manutenzione ordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;
- la manutenzione straordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;
- l'innovazione e la valorizzazione degli impianti;
- l'adeguamento degli impianti alle attuali vigenti disposizioni di legge.

Tale CdS individua determinati indicatori del livello di qualità del servizio che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni dell'erogatore. In particolare, per quanto riguarda la misura del livello di servizio specifico, il CdS prevede l'attuazione di un servizio di manutenzione a seguito della segnalazione, anche da parte del cittadino/utente, della presenza di alcuni tipi di disservizio, e per ognuna di queste classi di guasto è previsto un tempo medio e massimo di intervento diverso, il cui rispetto è rilevante per la qualità del servizio erogato e per l'eventuale applicazione di penalità.

I parametri qualitativi del servizio potranno essere oggetto di riesame tra le parti dopo 5 anni dalla sottoscrizione del contratto (art. 6.7 CdS), e comunque nel caso di approvazione di nuove linee guida e di indirizzo da parte del Consiglio Comunale.

Il sistema di standard di qualità da rispettare e relative penalità è stato modificato rispetto al precedente CdS, superando in parte il concetto di tempo massimo ammesso di ripristino per singolo evento. In particolare, il vecchio CdS associava una penale ad ogni intervento² completato fuori standard, oltre il tempo massimo di ripristino prefissato espresso in giorni solari. L'attuale formulazione, invece, si basa sul Tempo Medio di Ripristino (TMR) espresso in giorni lavorativi³, e calcolato sui guasti segnalati dai cittadini, dagli uffici comunali o accertati direttamente dal gestore. Il meccanismo di funzionamento è più complesso: su base annua, se il TMR delle singole tipologie di guasto eccede (area Malus) lo standard (Tempo medio di ripristino ammesso, TMRA), le penali vengono applicate alle singole segnalazioni fuori standard; se invece il TMR rientra nel TMRA (area Bonus), si applicano penali solo ai fuori standard che superano il Tempo Massimo di ripristino (TMAX) e solo per i giorni eccedenti il TMAX stesso.

Inoltre, una clausola dell'allegato D/2 del CdS esclude dal calcolo dei relativi TMR le segnalazioni di guasti ripetitivi sulla stessa tratta di rete MT a 8,7 kV e 2,7 kv successivi al primo, oltre a quelli imputabili a danni causati da terzi.

² Venivano però considerate le sole segnalazioni provenienti dagli uffici comunali.

³ Da lunedì a venerdì, festività infrasettimanali escluse. A titolo esemplificativo, il precedente standard di 15 gg. solari equivale a poco più di 10 gg. lavorativi.

Le penali che prima si applicavano a ogni lampada fuori uso oltre lo standard anche per i guasti di rete, sono sostituite da una penale unica per singolo evento; l'importo delle penalità così calcolato viene consuntivato a fine anno.

In sostanza, tutte le riparazioni effettuate oltre il TMAX sono sempre penalizzate, mentre quelle che non superano il TMAX ma sono superiori al TMRA vengono penalizzate solo se $TMR > TMRA$.

Nella Tav. 1 sono riportati i TMRA fissati dal CdS per il periodo a regime dall' 1 gennaio 2007 al 31 maggio 2015.

Tav. 1 Tempi medi di ripristino ammessi e relative penali

Tipo di guasto	Standard dal 1/1/2007		
	TMRA (gg.lav.)	TMAX (gg.lav.)	Penale per giorno di ritardo (€)
Quartiere al buio (rete MT 8,4 kV)	1*	1	70
Strada al buio (rete MT 2,7 kV o BT)	5	8	50
Tratto al buio (2-4 lampade consecutive)	10	15	50
Punto luce spento (lampada, accessori)	15	20	25
Punto luce spento (montante, sostegno)	15	30	25

Nota (*): salvo eventi relativi alla rete 8,4 kV (cavi e cabine) che necessitano di lavori di scavo e/o ricostruzioni, per i quali l'inizio dell'intervento è assicurato entro le 24 ore.

Fonte: Allegato D/2 al Contratto di Servizio 2005-2015 Comune-Acea.

Si sottolinea nuovamente la “particolarità” di aver fissato nel CdS dei tempi massimi di intervento espressi in giorni lavorativi, soprattutto per quelle tipologie di guasto che coinvolgono interi quartieri e strade (dove il TMAX di un gg. lav. potrebbe anche dilatarsi fino a 3/4 gg. solari) e in considerazione della natura di pronto intervento che tale servizio invece richiede (servizio 24h/7gg).

Il precedente contratto scaduto nel 2004 (D.C.C. n.3771/98) prevedeva inoltre l'eliminazione degli stati di pericolo entro 3 gg. solari; tale standard non è stato confermato nel nuovo contratto (all.A p.to 2.1) che pertanto non prevede alcun obbligo a carico dell'esercente. Lo stesso però si è impegnato nei confronti del Comune ad intervenire per la rimozione dello stato di pericolo entro le successive 24 h, rimandando eventualmente il completamento dell'intervento a fase successiva. **Si conferma che i tempi relativi a tale attività di pronto intervento non sono ancora soggetti a rendicontazione.**

3. Il monitoraggio del livello di qualità

Secondo quanto previsto nel CdS (allegato A, art. 7), Acea è tenuta dall' 1 gennaio 2007 a consegnare mensilmente al Dipartimento XII⁴ un *report* relativo alle segnalazioni pervenute, suddivise per Municipio, e contenente i seguenti dati:

- data e origine della segnalazione;
- numero di pratica assegnato alla segnalazione;
- ubicazione del guasto;
- tipo di guasto;
- stato della segnalazione;
- data della riparazione nel caso di segnalazione chiusa.

Di seguito verranno proposte alcune analisi e chiavi di lettura, nonché tavole e figure di riepilogo dei dati prodotti da Acea relativi al periodo 01/01/07 – 31/12/07 (riparazioni consuntivate al 28/01/08).

3.1 Periodo e origine della segnalazione

Le segnalazioni complessivamente registrate a sistema⁵ nel periodo dal 1/1/07 al 31/12/07 sono state 19.708: nella Fig. 1 è riportata l'origine della segnalazione pervenuta ad Acea, suddivisa in quattro classi:

- DOCUMENTALE (ricevuta dal *contact center* Acea mediante lettera, fax, web o e-mail);
- TELEFONICO (ricevuta dal *call center* Acea mediante operatore (IP, esterno, SRC – Sala Controllo Reti) o messaggio vocale in segreteria);
- TELEGESTIONE (segnalazione dal sistema di telegestione TG 8000);
- COMUNE (segnalazioni effettuate⁶ dalle squadre di monitoraggio del Comune, ai sensi dell'art.8 del CdS).

Come si evince dalla Fig. 1, oltre l'80% delle segnalazioni è acquisito dal call center telefonico; la maggior parte di tali telefonate (circa il 70%) è stata acquisita e gestita da

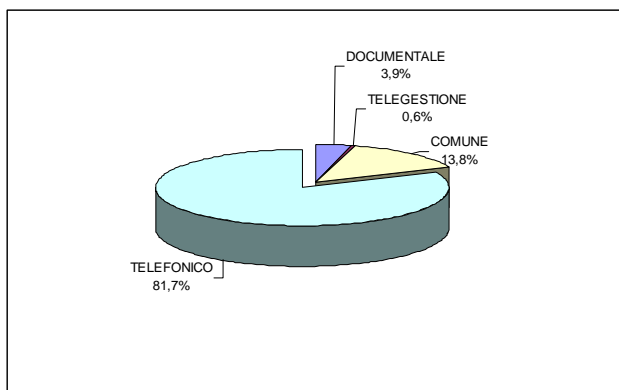
⁴ L'Agenzia può invece ottenere tali dati richiedendoli successivamente al Dipartimento.

⁵ Si tratta della prima segnalazione di guasto e non comprende eventuali ripetizioni o solleciti.

⁶ A partire dal 6 marzo 2007.

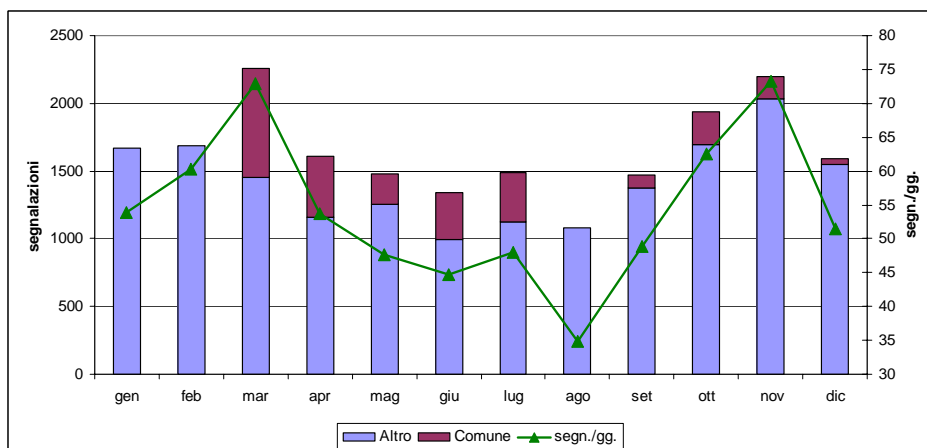
“Operatore I.P.”, ovvero direttamente dal personale addetto al call center di Acea Distribuzione⁷.

Fig. 1 Origine della segnalazione (01/01/07–31/12/07)



Nel arco dell'intero anno 2007, le 19.708 segnalazioni si sono distribuite come riportato in Fig. 2, dove sull'asse delle ordinate a sinistra (istogramma a barre) è indicato il numero totale delle segnalazioni acquisite nel mese (suddivise tra quelle provenienti dal Comune e quelle da tutte le altre fonti), mentre in quello di destra (linea spezzata) il numero medio di segnalazioni totali al giorno. Escludendo dall'analisi le segnalazioni effettuate dal Comune, l'andamento complessivo riflette la diversa “sensibilità” dei cittadini in relazione ai differenti periodi dell'anno (maggior attenzione quando il numero di ore di luce solare è minore). L'attività di monitoraggio effettuata dal Comune (circa il 14% delle segnalazioni), sia pure non uniformemente distribuita, è comunque in grado di individuare disservizi altrimenti non segnalati dai cittadini.

Fig. 2 Numero mensile di guasti segnalati (01/01/07-31/12/07)



⁷ Maggiori dettagli sulle performance del call center sono disponibili sul rapporto di monitoraggio relativo al III trimestre 2007.

La distribuzione delle segnalazioni, rispetto al Municipio ove è ubicato il guasto, è rappresentata in Fig. 3. Rapportando il numero di guasti segnalati al numero di lampade presenti in ciascun Municipio (dati aggiornati al 31/03/2007), la distribuzione assume l'andamento riportato in Fig. 4. **A fronte di un valore medio cittadino del 10,9%, si oscilla da un valore minimo del 6,4% di guasti segnalati nel periodo su numero di lampade presenti nel Municipio 3 ad un massimo del 16,3% nel Municipio 17.**

Fig. 3 Numero di guasti segnalati per Municipio (01/01/07-31/12/07)

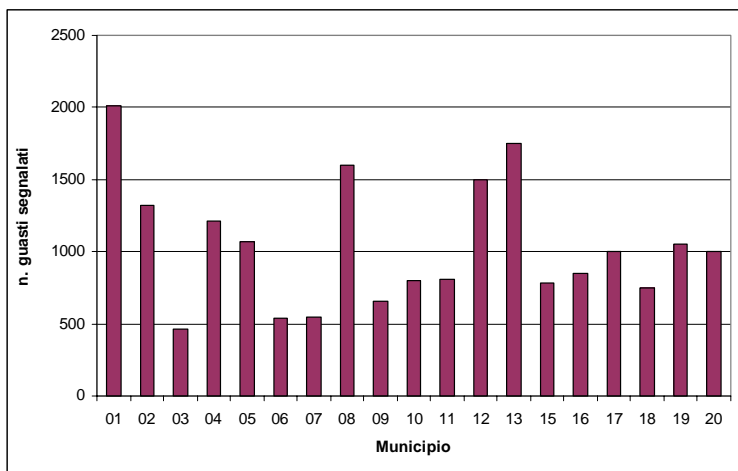
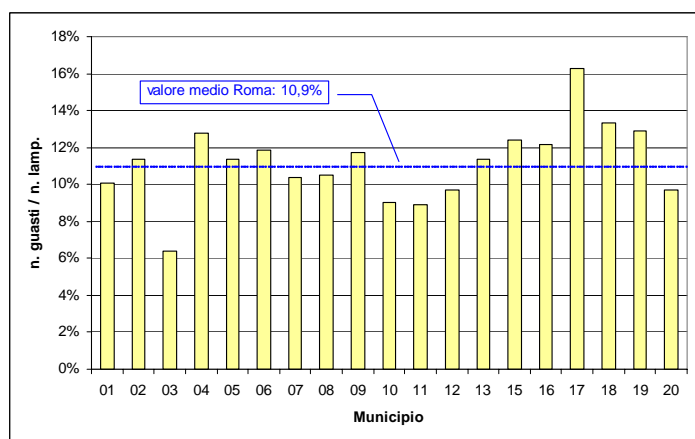


Fig. 4 Numero di guasti segnalati su numero di lampade presenti nel Municipio (01/01/07-31/12/07)



Municipio	n. punti luce	n. lampade
01	12.508	19.933
02	9.134	11.637
03	4.192	7.173
04	8.648	9.530
05	7.991	9.411
06	4.070	4.525
07	4.871	5.291
08	13.571	15.236
09	5.296	5.629
10	8.141	8.920
11	7.538	9.038
12	12.835	15.394
13	13.768	15.425
15	5.676	6.314
16	6.564	6.968
17	4.220	6.159
18	5.204	5.599
19	7.718	8.138
20	9.245	10.302
Totale	151.190	180.622

3.2 Livello di servizio specifico

Le 19.708 segnalazioni di guasto sono state analizzate (Tav. 2) in funzione della tipologia di guasto “contrattuale” attribuita da Acea alla segnalazione (Classe Guasto) ed allo stato dell'intervento di riparazione (da eseguire, in esecuzione, eseguita). Per il calcolo del Tempo Medio di Ripristino (TMR, espresso in giorni lavorativi) relativo agli interventi segnalati a tutto il 31 dicembre 2007 ma non ancora completati, si è assunto come termine convenzionale la data del 28/01/2008

(consuntivazione Acea del *data base*); di conseguenza il TMR effettivo per tali segnalazioni (una volta che verrà effettuata la riparazione) sarà più elevato di quello indicato nella tavola stessa.

Per quanto riguarda le segnalazioni di guasto eseguite, vanno considerate nel calcolo del TMR le sole interruzioni per responsabilità dell' esercente: nella Tav. 2 sono altresì riportati i risultati relativi ai danni causati da terzi (cause di esclusione: Guasto rete distribuzione privata, causa terzi, guasto ripetuto su rete 2,7 kV, punti luce trovati accesi, guasto segnalato errato⁸, impianti in convenzione⁹).

Tav. 2 Segnalazioni di guasto per classe e stato dell'intervento di riparazione (01/01/07–31/12/07)

CLASSE GUASTO	DA ESEGUIRE				TOTALE		IN ESECUZIONE				TOTALE		ESEGUITA				TOTALE	
	Resp. Esercente		Resp. Terzi		DA ESEGUIRE		Resp. Esercente		Resp. Terzi		IN ESECUZIONE		Resp. Esercente		Resp. Terzi		ESEGUITA	
	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR
Quartieri - Rete	0	---	0	---	0	---	0	---	0	---	0	---	0	---	112	0,4	112	0,4
Strada	0	---	2	74,5	2	74,5	0	---	1	52,0	1	52,0	3531	2,8	2180	1,1	5711	2,2
Tratti di Strada	0	---	0	---	0	---	0	---	1	32,0	1	32,0	692	6,8	117	5,1	809	6,6
Lamp./Mont./Sost.	0	---	40	52,7	40	52,7	13	35,4	73	115,0	86	103,0	9004	9,4	1642	10,5	10646	9,6
Altro	20	100,4	38	73,4	58	82,7	49	70,7	47	97,8	96	83,9	1257	6,1	987	9,2	2244	7,4

Come si evince dalla Tav. 2, si evidenziano due punti di attenzione:

- 1) forti ritardi nelle riparazioni ancora da eseguire o in esecuzione per la classe di guasto “Altro”;**
- 2) elevata numerosità e forti ritardi nelle riparazioni in esecuzione per la classe di guasto “Lampada/Montante/Sostegno” dovuta a responsabilità di terzi, quindi non soggette ad eventuale penalità.**

Per quanto riguarda il primo punto di attenzione, secondo quanto previsto dal CdS, la classe di guasto “Altro” (che dovrebbe quindi comprendere solo le disfunzioni che non contemplano punti luce spenti (problemi relativi all'armadio stradale, all'armatura, alla cassetta di derivazione, ai cavi, al chiusino, alla lampada funzionante irregolarmente, al solo sostegno, ecc.) e pertanto non riconducibili alle classi di guasto contrattualmente previste e soggette a standard) non è soggetta a livelli di servizio specifico: è stato quindi verificato se la classe di guasto “Altro” comprendesse invece tipologie di guasto segnalato riconducibili a classi soggette a livelli di servizio contrattuali. **L'esame dei dati ha evidenziato 243 casi già eseguiti di responsabilità dell' esercente in classe “Altro”, con tipologia di guasto segnalato “Lampada”. Si raccomanda per il futuro di dettagliare, in sede di consuntivazione dell'intervento, la classe “Altro”.**

Per quanto riguarda il secondo punto di attenzione, si evidenzia come la classe di guasto “Lampada/Montante/Sostegno” con intervento già eseguito presenti un rapporto tra la numerosità dei casi di responsabilità dell' esercente (9004 casi) e responsabilità di terzi (1642 casi) pari a 85/15, mentre per gli interventi da eseguire o in esecuzione tale rapporto (esercente (13 casi), terzi (113

⁸ Indica guasto su un impianto di proprietà di terzi, non Acea.

⁹ Indica guasto su un impianto di un compressorio convenzionato, con contratto di manutenzione privata con Acea.

casi) e in forte ritardo) si inverte a 10/90. **Si raccomanda una attenta analisi e tracciabilità nella imputazione della responsabilità dei guasti.**

La Tav. 3 riepiloga i risultati complessivi ottenuti (da eseguire, in esecuzione, eseguita) distinguendo i guasti di responsabilità dell'esercente da quelli causati da terzi.

Tav. 3 Riepilogo guasti e TMR di responsabilità esercente e terzi (01/01/07-31/12/07)

CLASSE GUASTO	TOTALE				TOTALE GENERALE		Guasti resp. esercente su guasti totali
	Resp. Esercente		Resp. Terzi		n°	TMR	
	n°	TMR	n°	TMR			
Quartieri - Rete	0	---	112	0,4	112	0,4	0%
Strada	3531	2,8	2183	1,2	5714	2,2	62%
Tratti di Strada	692	6,8	118	5,4	810	6,6	85%
Lamp./Mont./Sost.	9017	9,4	1755	15,8	10772	10,5	84%
Altro	1326	9,9	1072	15,3	2398	12,3	55%

Anche considerando nel calcolo del TMR i casi di responsabilità di terzi, i valori generali complessivi non superano mai lo standard specifico contrattuale TMRA (cfr. Tav. 1).

Nella Tav. 4 viene posto a confronto, per ciascuna classe di guasto, il valore del TMR calcolato per le sole segnalazioni di responsabilità dell'esercente con il valore dello standard TMRA, con indicazione della conformità ($TMR \leq TMRA$, area Bonus) o del suo superamento ($TMR > TMRA$, area Malus).

Sempre nella stessa Tav. 4 viene indicato, nel caso di area Bonus, quante sono le segnalazioni con tempo di ripristino (TR) superiore a TMAX e relativo ritardo complessivo in giorni lavorativi, mentre nel caso di area Malus, come prevede il CdS, tale calcolo verrebbe fatto in relazione al TMRA.

Per quanto riguarda le penalità, i valori indicati rappresentano una stima degli importi applicabili nel 31/12/2007 per le sole segnalazioni di guasto di responsabilità dell'esercente già eseguite, qualora (fatto ormai pressoché certo) a completamento di tutte le riparazioni si confermasse per ciascuna classe di guasto la rispettiva appartenenza all'area di Bonus/Malus. **Tale cifra (79.575,00 €) rappresenta ad oggi il 0,17% del valore del contratto (46.667.000,00 €- anno 2005).**

Tav. 4 Tempo Medio di Ripristino per le singole Classi di Guasto e calcolo provvisorio delle penali applicabili per gli interventi completati (01/01/07-31/12/07)

	TMR (gg.lav.)	TMRA (gg.lav.)	TMAX (gg.lav.)	Penale per gg. di ritardo (€)	Area	TR>TMAX TR>TMRA (n. casi)	Ritardo totale (gg.lav.)	Penalità
Quartieri - Guasto rete	---	1	1	70	Bonus	0	0	€ -
Strada	2,8	5	8	50	Bonus	74	192	€ 9.600,00
Tratti di Strada	6,8	10	15	50	Bonus	27	109	€ 5.450,00
Singola lampada	9,5	15	20	25	Bonus	157	1402	€ 35.050,00
Montanti - Sostegno			30	25	Bonus	78	1179	€ 29.475,00
tot.								€ 79.575,00

Per ciascuna Classe di Guasto, il numero di casi eseguiti di responsabilità dell' esercente con valore di TR>TMAX è stato posto a confronto nella Tav. 5 con il numero complessivo di casi eseguiti di responsabilità dell' esercente: si conferma la maggiore difficoltà nella classe di guasto "Tratti di strada (2/4 lampioni spenti consecutivi)".

Tav. 5 Percentuale di guasti segnalati in penale (01/01/07-31/12/07)

	TR>TMAX (n. casi) (A)	TOTALI (n.casi) (B)	A/B
Strada	74	3531	2,1%
Tratti di Strada	27	692	3,9%
Lamp./Mont./Sost.	235	9004	2,6%

Graficamente, la situazione relativa agli interventi eseguiti di responsabilità dell' esercente per le classi di guasto più numerose ("Strada" e "Singola lampada") è rappresentata rispettivamente nella Fig. 5 e nella Fig. 6. In tali figure l'altezza di ciascuna barra (asse Y) rappresenta il numero di casi eseguiti la cui durata di intervento è stata pari al numero di giorni lavorativi indicati sull'asse delle X.

Come è facile evincere (soprattutto nel caso di "singola lampada"), finché il Tempo Medio di Ripristino (TMR) rimane inferiore al Tempo Medio di Ripristino Ammesso (TMRA), l' esercente è fortemente impegnato a concludere gli interventi entro il Tempo Massimo (TMAX) contrattuale, oltre il quale il caso in ritardo viene comunque soggetto a penale.

Provando a fare un confronto con i livelli di qualità del servizio previsti nel precedente contratto, risulta che il 56 % di singole lampade spente (comprese cause montanti e sostegni) è riparato entro 10 gg. lav. (equivalenti circa a 15 gg. solari, termine entro cui nel precedente CdS Acea si

impegnava a riparare i singoli punti luce spenti), percentuale che sale al 97 % per le riparazioni effettuate entro 21 gg. lav. (equivalenti a circa 30 gg. solari, termine oltre il quale nel precedente CdS sarebbero state applicate le penali per ritardo nelle riparazioni).

Fig. 5 Classe di guasto “Strada”: interventi eseguiti, di responsabilità dell’ esercente (01/01/07–31/12/07)

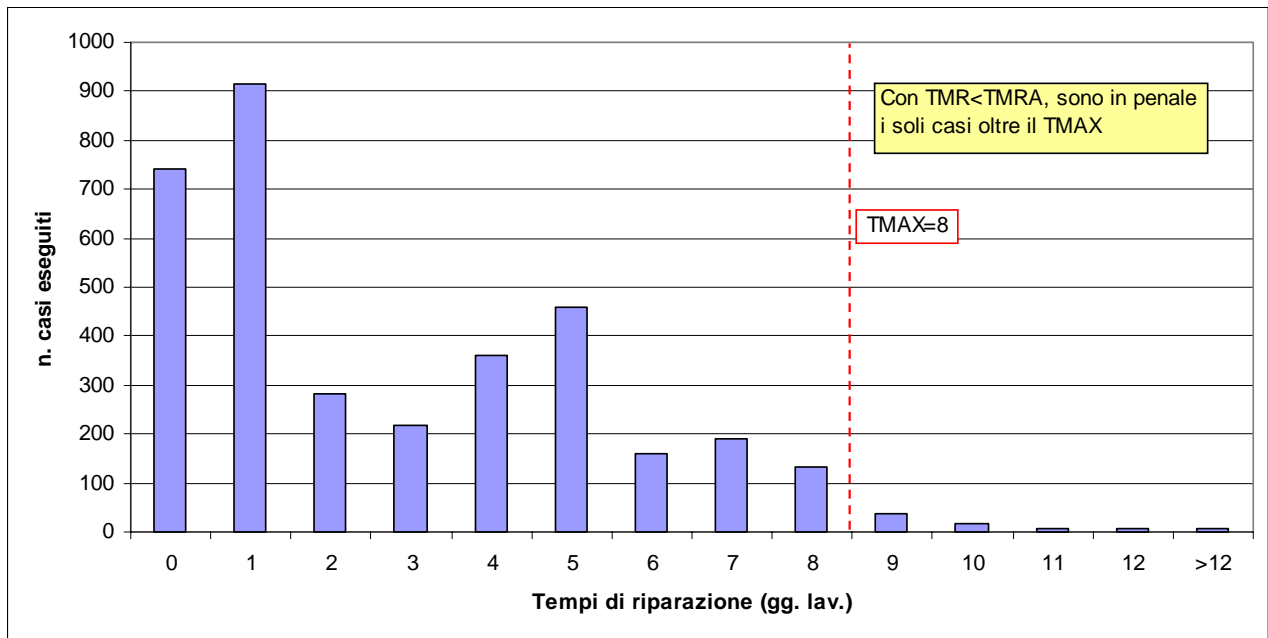
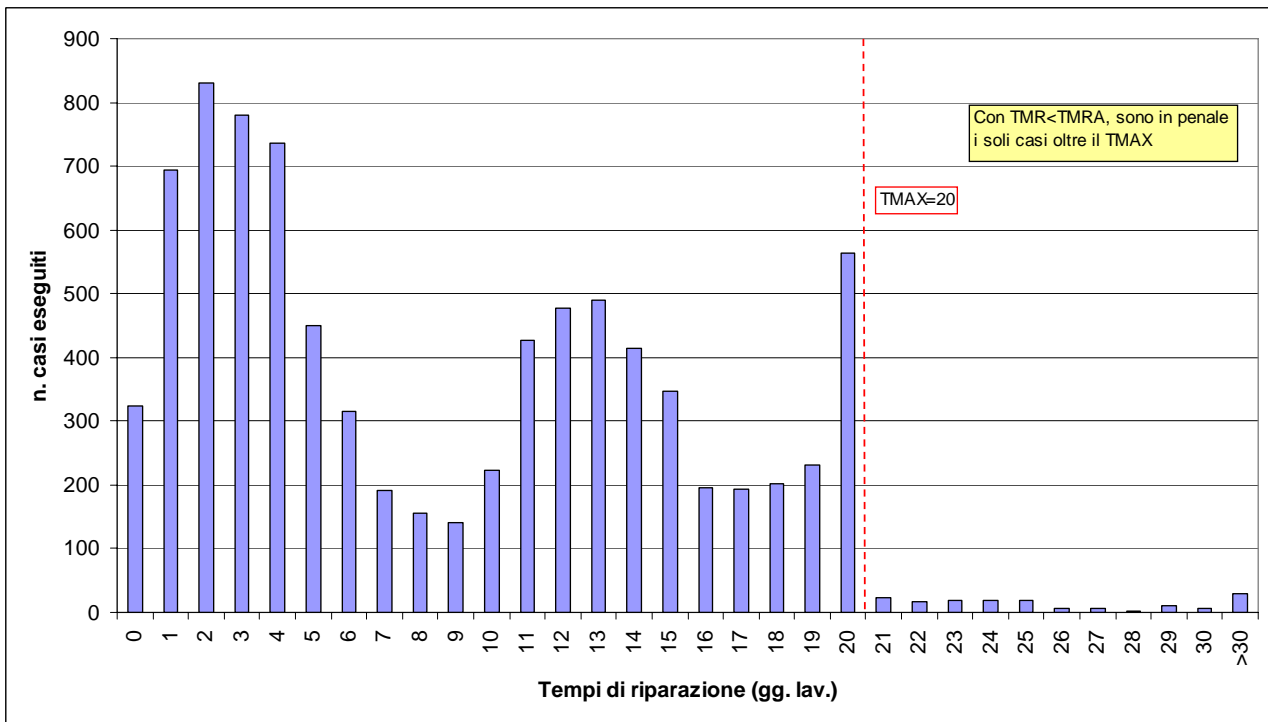


Fig. 6 Classe di guasto “Singola lampada”: interventi eseguiti, di responsabilità dell’ esercente (01/01/07-31/12/07)



4. Conclusioni e raccomandazioni

Il presente rapporto completa il primo anno di monitoraggio effettuato con nuove modalità dall'Agenzia, attraverso autonome elaborazioni sull'insieme di tutte le segnalazioni di guasto su impianti di illuminazione pubblica acquisite da Acea nell'anno 2007.

Nelle more che il Comitato paritetico di vigilanza in seno al CdS fornisca per l'anno 2007 i suoi riepiloghi e le sue valutazioni sugli indicatori di qualità del servizio e sulle attività previste dal Contratto, si riportano di seguito le principali conclusioni e raccomandazioni già espresse dall'Agenzia nei suoi rapporti di monitoraggio nonché nell'audit civico del servizio di call center di segnalazione guasti:

- a) Il nuovo Cds ha fissato i tempi massimi di intervento espressi in giorni lavorativi (dove un giorno lavorativo potrebbe anche dilatarsi a 3/4 giorni solari) anche per quelle tipologie di guasto che coinvolgono interi quartieri e strade, dove invece dovrebbe prevalere la natura di pronto intervento che tale servizio richiederebbe (servizio 24h/7gg);
- b) Il precedente Contratto scaduto nel 2004 prevedeva l'eliminazione degli stati di pericolo entro 3 giorni solari; tale standard non è stato confermato nel nuovo CdS che pertanto non prevede alcun obbligo a carico dell' esercente, il quale si è comunque impegnato nei confronti del Comune ad intervenire entro le successive 24 h, rimandando eventualmente il completamento dell'intervento a fase successiva. I tempi relativi a tale attività di pronto intervento non sono ancora soggetti a rendicontazione.
- c) A fronte di un tasso di guasto medio cittadino annuale del 10,9% (numero complessivo di guasti segnalati su numero di lampade), la situazione sul territorio cittadino si presenta in maniera non uniforme, oscillando da un valore minimo del 6,4% nel Municipio 3 ad un massimo del 16,3% nel Municipio 17. Non disponendo di dati recenti sulla numero di lampade contemporaneamente spente in ciascun Municipio¹⁰, non è possibile attribuire tale disuniformità ad un diverso tasso di guasto sul territorio, ovvero ad una maggiore sensibilità e senso civico da parte dei cittadini.
- d) Il computo parziale al 28/01/08 delle penali applicabili ad Acea per la misura del livello di servizio specifico (Cfr. All. D/2 p.to 2 del CdS) ammonta a 79.575,00 €; tale cifra rappresenta

¹⁰ Da notizie assunte informalmente, sembrerebbe che nel corso del 2007 il Dipartimento XII non abbia attivato il previsto monitoraggio a campione per la misura del livello di servizio generale (Cfr. All. D/2 p.to 1.1 del CdS).

ad oggi il 0,17% del valore del contratto (46.667.000,00 €- anno 2005).

- e) Sono state talvolta riscontrate alcune criticità sulla attribuzione causa terzi, sulla esatta natura del guasto, sulla data di effettiva riparazione e sulla tempestività rendicontazione. Stante l'importanza che il corretto inserimento delle date di segnalazione e riparazione riveste ai fini contrattuali e conseguente applicazione delle penali, si suggerisce all'Amministrazione di affiancare sistematicamente una attività di *mystery call* su un campione delle lampade segnalate in sede di monitoraggio effettuato dal personale del Dipartimento XII.
- f) Il nuovo CdS non ha previsto alcun standard qualitativo di servizio per il *call center* di segnalazione guasti, nonostante il parere fornito all'Agenzia in tal senso. I risultati ottenuti nell'audit civico pubblicato dall'Agenzia nel luglio 2007 dimostrano che le *performance* non sono state in linea con gli standard di servizio proposti (ad esempio: accessibilità numero verde da cellulare) e comunque con presenza di alcune criticità anche in termini assoluti (tempi di attesa prima della risposta¹¹, assegnazione numero pratica segnalazione).

¹¹ Vedi anche il rapporto di monitoraggio - dati al 30/09/07.

Paolo Leon

Presidente

Claudio Santini

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia