



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

(Periodo 1 gennaio / 30 settembre 2007)

(Dicembre 2007)

Agenzia

INDICE

1. Premessa	2
2. Il Contratto di servizio.....	2
3. Il monitoraggio del livello di qualità	4
3.1 Analisi dei dati trasmessi da Acea	5
3.2 Periodo e origine della segnalazione.....	5
3.3 Livello di servizio specifico	7
4. Funzionamento del <i>call center</i> segnalazione guasti.....	11
5. Segnalazione guasti mediante <i>Mystery Call</i>	14

1. Premessa

Con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n.39, recentemente 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.

Il contenuto del Contratto di servizio stipulato tra Comune di Roma ed Acea S.p.A. in merito al servizio di illuminazione pubblica stabilisce precisi obblighi in capo all’erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard relativi anche al *call center* di segnalazione guasti.

Il presente rapporto di monitoraggio ha per oggetto l’insieme di tutte le segnalazioni di guasto di impianti di illuminazione pubblica acquisite da Acea nel periodo 01/01 – 30/09/2007, nonché il funzionamento del relativo *call center* nel corso dei giorni feriali di una settimana di novembre 2007.

2. Il Contratto di servizio

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

Il servizio affidato¹ riguarda:

- la fornitura di energia elettrica per l’alimentazione degli impianti;
- la conduzione, l’esercizio e la manutenzione ordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;
- la manutenzione straordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;

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

- 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.

I parametri qualitativi del servizio potranno essere oggetto di riesame tra le parti dopo 5 anni dalla sottoscrizione del contratto (art. 6.7 CdS).

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. 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 (eccetto nel periodo transitorio chiuso il 31 dicembre 2006).

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.

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 $TMR > TMRA$.

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.

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 ancora una volta la “particolarità” di aver fissato 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. **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;

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

- 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 trasmessi da Acea (consuntivati al 25/10/07) e relativi al periodo 01/01/07 – 30/09/07.

3.1 Analisi dei dati trasmessi da Acea

Questa Agenzia ha preliminarmente condotto una serie di verifiche sulla integrità e congruità dei dati forniti, prima di procedere con le elaborazioni e analisi previste.

Tale verifica ha consentito di individuare due specifiche criticità (dovute probabilmente sia a meri errori materiali sia a problemi procedurali sui sistemi informativi interni ad Acea), che evidenziano ad ogni modo dei rischi sulla veridicità delle informazioni fornite e sui conseguenti adempimenti contrattuali.

In particolare sono state evidenziate alcune riparazioni con data di riparazione antecedente la data di segnalazione (dato poi rettificato in sede di secondo invio), nonché riparazioni con data di riparazione non congruenti con le date relative all'invio dei dati dei trimestri precedenti.

E' stato pertanto richiesto ad Acea di effettuare una verifica sulla natura di tali anomalie: per quanto riguarda la prima criticità (data di riparazione antecedente la data di segnalazione) si è trattato di mancato controllo di input sul software in fase di inserimento dati (situazione poi risolta a partire da agosto '07), mentre la seconda criticità (data di riparazione non congruente con la date di chiusura fine periodo) è essenzialmente dovuta ad un ritardo di consuntivazione delle commesse di lavoro assegnate a ditte esterne.

3.2 Periodo e origine della segnalazione

Le segnalazioni complessivamente registrate a sistema⁵ nel periodo dal 1/1/07 al 30/9/07 sono state 14.078: nella Fig. 1 è riportata l'origine della segnalazione pervenuta ad Acea, suddivisa in quattro classi:

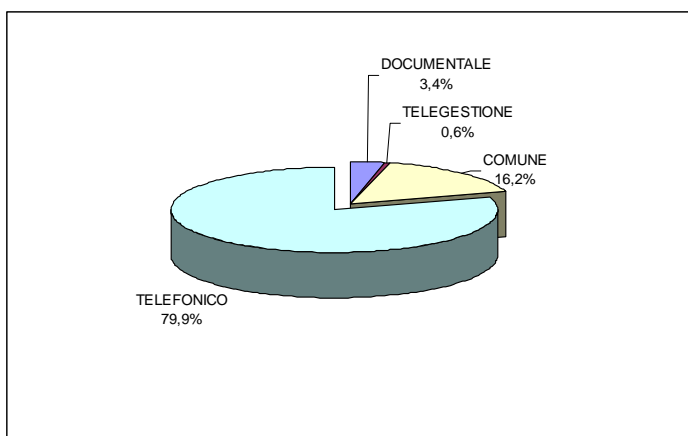
- DOCUMENTALE (ricevuta dal *contact center* Acea mediante lettera, fax o e-mail);
- TELEFONICO (ricevuta dal *call center* Acea mediante operatore (IP, esterno, SRC – Sala Controllo Reti) o messaggio vocale in segreteria);
- TELEGESTIONE (segnalazione dal sistema di telegestione TG 8000);

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

- COMUNE (segnalazioni effettuate⁶ dalle squadre di monitoraggio del Comune, ai sensi dell'art.8 del CdS).

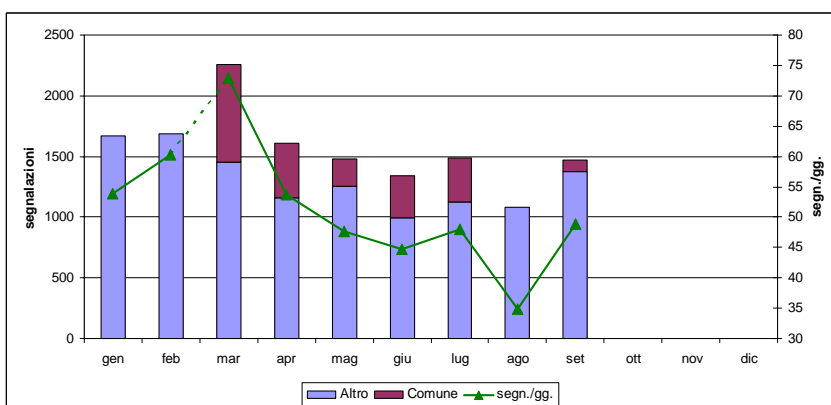
Come si evince dalla Fig. 1, circa l'80% delle segnalazioni è acquisito dal call center telefonico; la maggior parte di tali telefonate è stata acquisita e gestita da "Operatore I.P.", ovvero direttamente dal personale addetto al call center di Acea Distribuzione.

Fig. 1 Origine della segnalazione (01/01/07-30/09/07)



Nei primi nove mesi del 2007, le 14.078 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 è comunque in grado di individuare disservizi altrimenti non segnalati dai cittadini.**

Fig. 2 Numero mensile di guasti segnalati (01/01/07-30/09/07)



⁶ A partire dal 6 marzo 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 7,8%, si oscilla da un valore minimo del 4,6% di guasti segnalati nel periodo su numero di lampade presenti nel Municipio 3 ad un massimo del 12,1% nel Municipio 17.**

Fig. 3 Numero di guasti segnalati per Municipio (01/01/07-30/09/07)

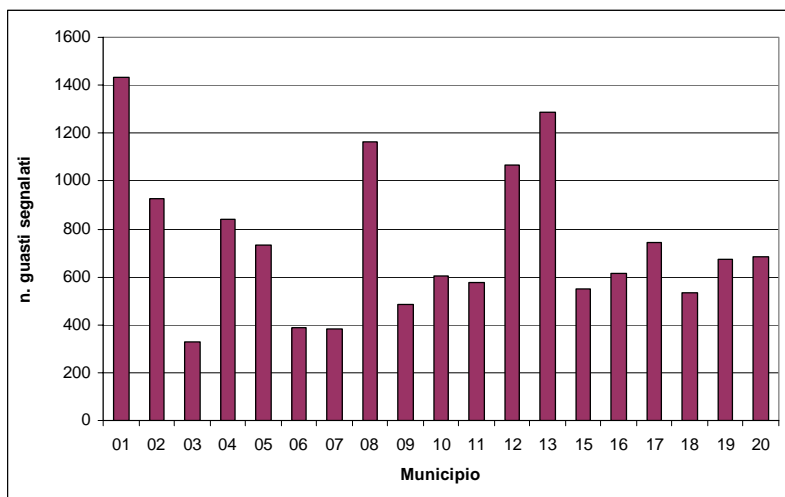
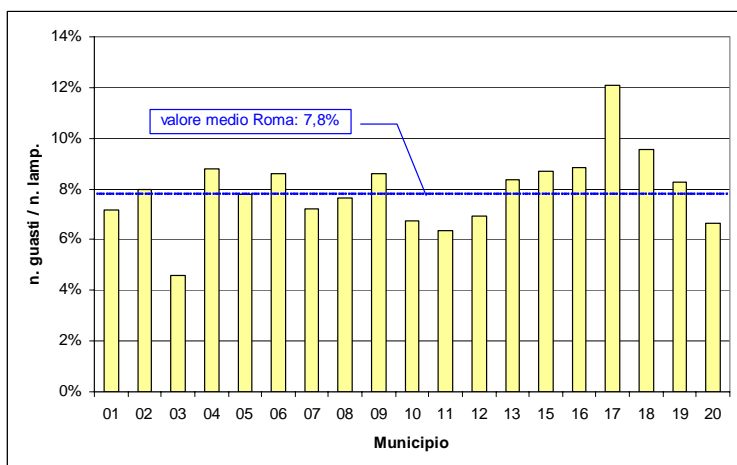


Fig. 4 Numero di guasti segnalati su numero di lampade presenti nel Municipio (01/01/07-30/09/07)



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

3.3 Livello di servizio specifico

Le 14.078 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 30 settembre 2007

ma non ancora completati, si è assunto come termine convenzionale la data del 25/10/2007 (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 errato⁷, impianti in convenzione⁸).

Tav. 2 Segnalazioni di guasto per classe e stato dell'intervento di riparazione (01/01/07–30/09/07)

CLASSE GUASTO	DA ESEGUIRE				TOTALE		IN ESECUZIONE				TOTALE		ESEGUIITA				TOTALE	
	Resp. Esercente		Resp. Terzi		DA ESEGUIRE		Resp. Esercente		Resp. Terzi		IN ESECUZIONE		Resp. Esercente		Resp. Terzi		ESEGUIITA	
	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	---	86	0,4	86	0,4		
Strada	0	---	1	28,0	1	28,0	0	---	1	22,0	1	22,0	2420	3,0	1398	1,1	3818	2,3
Tratti di Strada	0	---	0	---	0	---	0	---	0	---	0	---	488	6,8	76	4,6	564	6,5
Lamp./Mont./Sost.	3	29,3	20	33,8	23	33,2	29	23,4	52	103,3	81	74,7	6482	9,5	1212	9,2	7694	9,5
Altro	38	71,4	38	49,1	76	60,3	169	93,8	89	110,9	258	99,7	839	5,1	638	8,5	1477	6,6

Come si evince dalla Tav. 2, **si registrano forti ritardi nelle riparazioni ancora da eseguire o in corso di esecuzione per la classe di guasto “Altro”**: in considerazione di ciò, è stato condotto un approfondimento sulle diverse tipologie di guasto segnalato associate a tale classe.

Secondo quanto previsto dal Contratto di servizio, la classe di guasto “Altro” (che dovrebbe quindi comprendere sole le disfunzioni che non contemplano punti luce spenti e pertanto non riconducibili alle classi di guasto contrattualmente previste e soggette a standard (problemi relativi all'armadio stradale, all'armatura, alla cassetta di derivazione, ai cavi, al chiusino, alla lampada funzionante irregolarmente, al sostegno, ecc.) 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 158 casi già eseguiti di responsabilità dell' esercente in classe “Altro”, con tipologia di guasto segnalato “Lampada”.**

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.

⁷ Indica guasto su un impianto di proprietà di terzi, non Acea.

⁸ Indica guasto su un impianto di un comprensorio convenzionato, con contratto di manutenzione privata con Acea.

Tav. 3 Riepilogo guasti e TMR di responsabilità esercente e terzi (01/01/07-30/09/07)

CLASSE GUASTO	TOTALE				TOTALE		Guasti resp. esercente su guasti totali
	Resp. Esercente		Resp. Terzi		GENERALE		
	n°	TMR	n°	TMR	n°	TMR	
Quartieri - Rete	0	---	86	0,4	86	0,4	0%
Strada	2420	3,0	1400	1,1	3820	2,3	63%
Tratti di Strada	488	6,8	76	4,6	564	6,5	87%
Lamp./Mont./Sost.	6514	9,6	1284	13,4	7798	10,2	84%
Altro	1046	21,9	765	22,4	1811	22,1	58%

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 è fatto in relazione al TMRA.

Per quanto riguarda le penalità, i valori indicati rappresentano una stima degli importi applicabili nel 30/09/2007 per le sole segnalazioni di guasto di responsabilità dell'esercente già eseguite, qualora a fine anno si confermasse per ciascuna classe di guasto la rispettiva appartenenza all'area di Bonus/Malus. **Tale cifra (67.300,00 €) rappresenta ad oggi il 0,14% 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 (01/01/07-30/09/07)

	TMR	TMRA	TMAX	Penale per gg. di ritardo (€)	Area	TR>TMAX TR>TMRA	Ritardo totale	Penalità
	(gg.lav.)	(gg.lav.)	(gg.lav.)			(n. casi)	(gg.lav.)	
Quartieri - Guasto rete	---	1	1	70	Bonus	0	0	€ -
Strada	3,0	5	8	50	Bonus	67	170	€ 8.500,00
Tratti di Strada	6,8	10	15	50	Bonus	26	107	€ 5.350,00
Singola lampada	9,5	15	20	25	Bonus	128	1148	€ 28.700,00
Montanti - Sostegno			30	25	Bonus	60	990	€ 24.750,00
tot.								€ 67.300,00

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 registra una maggiore difficoltà nella classe di guasto “Tratti di strada (2/4 lampioni spenti consecutivi)”.

Tav. 5 Percentuale di guasti segnalati in penale (01/01/07-30/09/07)

	TR>TMAX (n. casi) (A)	TOTALI (n.casi) (B)	A/B
Strada	67	2420	2,8%
Tratti di Strada	26	488	5,3%
Lamp./Mont./Sost.	188	6482	2,9%

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 60 % di singole lampade spente è riparato entro 10 gg. lav. (equivalenti circa a 15 gg. solari), percentuale che sale al 98 % per le riparazioni effettuate entro 21 gg. lav. (equivalenti a circa 30 gg. solari).

Fig. 5 Classe di guasto “Strada”: interventi eseguiti, di responsabilità dell’ esercente (01/01/07–30/09/07)

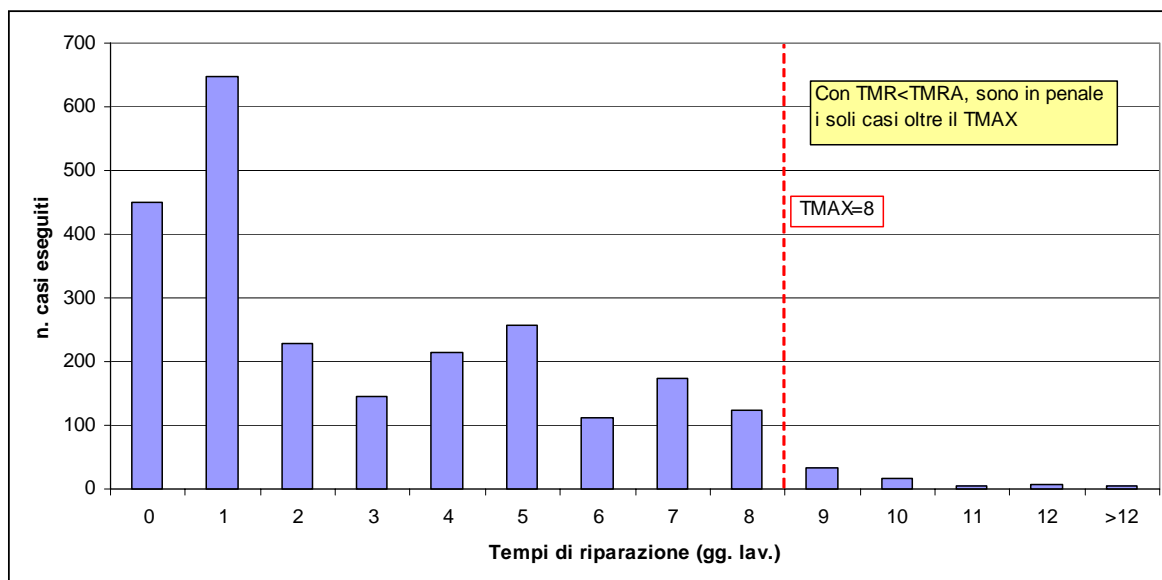
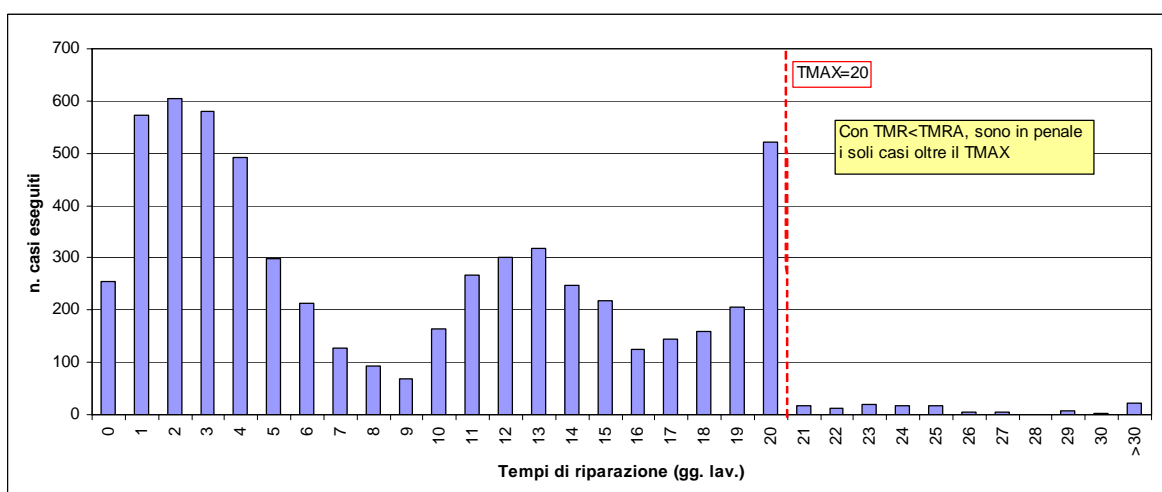


Fig. 6 Classe di guasto “Singola lampada”: interventi eseguiti, di responsabilità dell’ esercente (01/01/07-30/09/07)



4. Funzionamento del *call center* segnalazione guasti

Le società del gruppo Acea operative nei servizi idrici ed elettrici curano i diversi canali di contatto: telefono (numeri verdi commerciali e segnalazione guasti), sportello, reclami scritti (che pervengono via lettera, mail, fax). Per quanto riguarda il servizio di illuminazione pubblica Roma, è a disposizione un numero verde (800.130336) per le segnalazioni ed i reclami, attivo 24h/7gg, gestito dalla società Acea Distribuzione; l’attività di gestione del sovraccarico (i cosiddetti “picchi di chiamate”) avviene invece mediante affidamento esterno.

Nell'anno 2006⁹ sono pervenute al suddetto numero verde 143.445 chiamate, a cui è stata data risposta nell'80,7% e con un tempo medio di attesa prima della risposta¹⁰ pari a 68 secondi.

Nel vigente Contratto di servizio (art. 8, comma 2), nonostante il diverso parere¹¹ espresso dall'Agenzia, vengono individuati per detto *call center* solamente alcuni obblighi organizzativi (apertura 24 ore su 24, individuazione dell'operatore tramite codice identificativo, comunicazione del numero di pratica assegnato alla segnalazione), senza peraltro prevedere penalità in caso di disservizio/inadempienza.

In tema di *call center* infatti l'Agenzia ha prodotto specifici studi¹², individuando la necessità di prevedere appositi indicatori per misurarne le performance e suggerendone, almeno per i principali, l'adozione all'interno del contratto di servizio. Più specificatamente per quanto riguarda il numero verde erano stati suggeriti gli standard di cui alla Tav. 6:

Tav. 6 Principali standard per i *call center* suggeriti dall'Agenzia

Indicatore	Standard tendenziale da raggiungere
Accessibilità da cellulare	Piena accessibilità del numero verde da cellulare
Esito del tentativo di contatto telefonico	100% di contatto avvenuto (ovvero in nessun caso si deve trovare la linea occupata)
Tempi di risposta	95% entro i 20 secondi dalla chiamata
Tempi di attesa per la risposta dell'operatore	95% entro i 20 secondi dalla risposta del disco automatico

Si sottolinea come anche l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG), nella "Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas - delibera n.139/2007 all. A)" abbia introdotto tra gli standard di qualità commerciale del servizio specifici indicatori di qualità dei servizi telefonici, nonché obblighi di registrazione e misura degli stessi, a sottolineare l'importanza che questo canale di comunicazione riveste nel rapporto con l'utenza.

In particolare nella direttiva viene fissato un tempo medio di attesa effettivo (TMA) inferiore a 240 secondi, con meccanismi premianti in caso di raggiungimento del 75% o 90% di risposte entro 180 secondi.

⁹ Acea, Bilancio di sostenibilità 2006, Sezione Sociale.

¹⁰ Non è indicato se è il tempo misurato dall'avvio dell'IVR alla risposta dell'operatore, ovvero altra misura.

¹¹ "Parere sulla proposta di Contratto di servizio di illuminazione pubblica tra Comune di Roma ed ACEA s.p.a. (periodo 1 giugno 2005 – 31 maggio 2015)" – giugno 2006.

¹² "Analisi dei servizi di *contact center* nel Comune di Roma", Aprile 2004, Agosto 2005 e Relazione Annuale 2006 (cap. 10).

Da ultimo il servizio di *call center* in esame è stato oggetto di una attività di monitoraggio¹³ dell’Agenzia nell’ambito di un protocollo di intesa con l’associazione Cittadinanzattiva Lazio – onlus, dal quale sono emerse una serie di criticità rispetto all’assegnazione di numero di pratica all’utente e ai tempi di attesa della risposta dell’operatore.

Nella settimana 15 - 21 novembre 2007 (soli giorni feriali, tra le 9:00 e le 18:00), ad intervalli di un’ora, operatori dell’Agenzia hanno effettuato una chiamata al numero verde 800.130336 e, dopo aver seguito le istruzioni del risponditore automatico (IVR)¹⁴, hanno annotato il tempo previsto di attesa per la risposta dell’operatore fornito dal sistema. Sono quindi state effettuate un totale di 50 chiamate.

Il sistema IVR, dopo ogni minuto di attesa effettiva, invita a rimanere in linea per non perdere la priorità acquisita e lascia comunque la possibilità di lasciare la segnalazione di guasto con un messaggio in casella vocale (in questo caso **senza però fornire il numero di pratica, come previsto dal Contratto**). In nessun caso vengono invece fornite informazioni sui tempi massimi contrattualmente previsti per la riparazione dei guasti.

Per alcuni casi è stato verificato se il tempo di attesa effettivo fosse congruente rispetto al valore previsto e dichiarato dal sistema IVR: **in linea generale l’attesa effettiva è superiore all’attesa prevista** e, in caso di attesa prevista molto breve (10”), l’attesa effettiva può essere anche molto superiore.

Nella Fig. 7 sono riportati i tempi previsti di attesa per la risposta dell’operatore forniti dal sistema IVR e il valore medio calcolato per ciascuna fascia oraria nei cinque giorni di rilevazione.

Relativamente alle 50 chiamate effettuate, il tempo medio di attesa nella fascia oraria 9 - 18 è stato di 2’ 50” (170 secondi), variabile tra un valore medio minimo di 10” registrato alle ore 16 ed un massimo di 7’26” alle ore 15.

Le chiamate con tempo di attesa previsto entro 20” sono state 27 (pari al 54%), mentre 37 (74%) hanno presentato un tempo di attesa previsto non superiore a 3 minuti. Il 90% delle chiamate ha presentato un tempo di attesa previsto non superiore a 6 minuti.

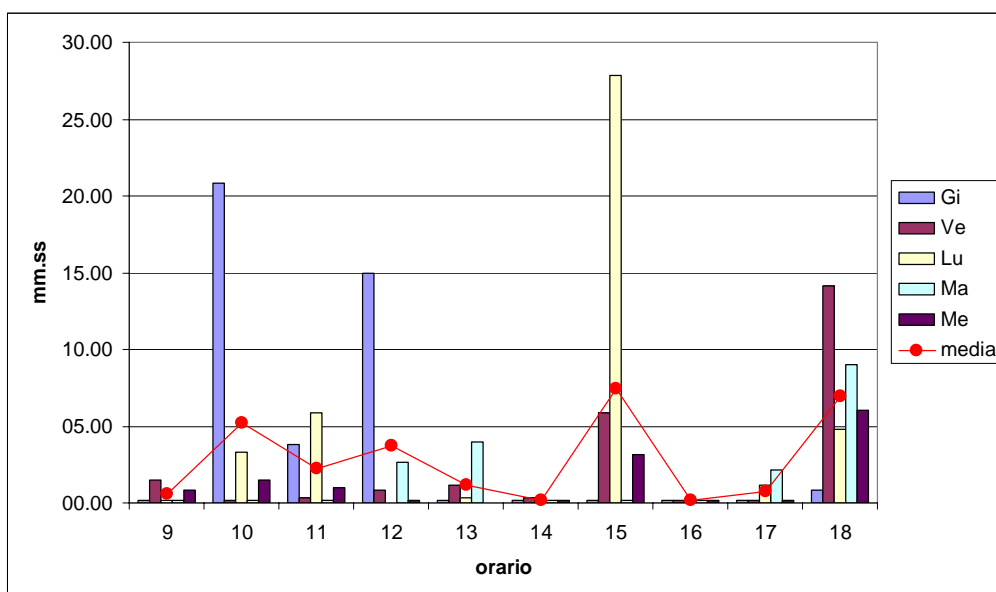
¹³ “Audit Civico del servizio di call center di segnalazione guasti di illuminazione pubblica nel Comune di Roma – luglio 2007”.

¹⁴ Tale IVR (che ha una durata di circa 60 secondi) fornisce il codice identificativo dell’operatore, come previsto dal Contratto.

Si ricorda che a questi tempi va comunque sommato il tempo di attraversamento dell'IVR iniziale, pari a 60 secondi circa.

Il numero verde 800.130336 è raggiungibile solo da rete fissa e non da cellulare, limitando così l'accessibilità al servizio che, per sua natura (segnalazione lampioni spenti su strada, con necessità di indicare il numero della targhetta di identificazione del punto luce), richiederebbe invece una maggior facilitazione nei confronti dei cittadini/utenti che vorrebbero contribuire alla miglior qualità del servizio.

Fig. 7 Tempi previsti di attesa per la risposta dell'operatore (15 - 21 novembre 2007)



5. Segnalazione guasti mediante *Mystery Call*

Al fine di verificare la qualità delle registrazioni e informazioni presenti sul sistema informativo Acea di segnalazione guasti, sono stati individuati sul territorio comunale e comunicati in maniera anonima tramite *call center* alcuni disservizi relativi a punti luce. Dopo aver effettuato ciascuna segnalazione, è stata verificata giornalmente sul posto l'eventuale avvenuta riparazione. Successivamente, in data 7 dicembre 2007, è stato verificato presso gli uffici dell'Acea se le date di acquisizione delle segnalazioni e delle eventuali riparazioni presenti sul sistema informativo fossero coincidenti con le date effettive accertate dall'Agenzia.

La verifica ha sostanzialmente confermato la corretta acquisizione (sia come data, sia come tipologia di guasto) delle segnalazioni effettuate dall’Agenzia, nonché la coincidenza tra la data di avvenuta riparazione e la data inserita a sistema.

Stante l’importanza che il corretto inserimento delle date di segnalazione e riparazione riveste ai fini contrattuali, si suggerisce all’Amministrazione di affiancare sistematicamente tale attività di *mystery call* su un campione delle lampade segnalate in sede di monitoraggio effettuato dal personale del Dipartimento XII (Cfr. 3.2).

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