

*AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DEL COMUNE DI ROMA*

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Primo rapporto al Comune di Roma

Marzo 2003





MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Primo rapporto al Comune di Roma

Marzo 2003

**L'AGENZIA
PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DEL COMUNE DI ROMA**

Premesso

Che, con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 14 marzo 2002, è stata istituita l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito "Agenzia");

Che l'Agenzia è l'organismo che esercita la propria attività di istituto su tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del Comune di Roma e svolge funzioni e compiti ad essa conferiti esprimendo valutazioni con indipendenza di giudizio;

Che 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.

Che l'Agenzia esercita 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;

Che l'Agenzia, oltre a redigere la relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma e sull'attività svolta, produce pareri, studi e segnalazioni da rendere al Consiglio Comunale.

Considerato

Che il contenuto del Contratto di servizio stipulato tra Comune di Roma ed ACEA in merito al servizio di illuminazione pubblica stabilisce precisi obblighi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di prestazione, il cui controllo è demandato al Dipartimento XII - Politiche dei Lavori pubblici e Manutenzione urbana - del Comune di Roma;

Che presso ACEA è attivo un *contact center* telefonico per la segnalazione dei guasti di illuminazione pubblica;

Che lo standard relativo ai tempi massimi di ripristino dei singoli punti luce spenti è di 15 giorni solari dalla segnalazione del XII Dipartimento, mentre l'applicazione della penale scatta dopo i 30 giorni, e che il rispetto di tali tempi assume particolare rilevanza sia riguardo alla qualità del servizio erogato, sia per l'impatto che questo produce sulla percezione dei cittadini;

Che, alla luce di quanto sopra esposto, questa Agenzia ha dato avvio al piano di monitoraggio dei tempi di ripristino dei singoli punti luce guasti, rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al *contact center* per la segnalazione dei guasti medesimi.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

al Presidente del Consiglio Comunale, ai Presidenti dei Gruppi consiliari ed agli onorevoli Consiglieri, al Sindaco ed agli Assessori competenti, il primo rapporto sul monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica.

Sommario

1. Premessa	4
2. Contratto di servizio Comune - ACEA	4
3. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia.....	4
4. Contact Center.....	6
5. Riparazioni	7

1. Premessa

Nell'ambito dei compiti affidati dal Consiglio Comunale all'Agenzia per i servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito Agenzia), 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.

Tenuto conto dei contenuti del Contratto di Servizio stipulato tra Comune di Roma ed ACEA in merito al servizio di illuminazione pubblica e considerata la particolare rilevanza che assume il parametro relativo ai tempi di ripristino dei punti luce spenti a seguito di segnalazione telefonica effettuata dai cittadini, questa Agenzia ha dato avvio al piano di monitoraggio dei tempi di ripristino da parte ACEA dei singoli punti luce guasti, rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al *contact center* ACEA per la segnalazione dei guasti medesimi.

2. Contratto di Servizio COMUNE-ACEA

L'attività di progettazione e costruzione nuovi impianti, nonché l'esercizio e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di illuminazione pubblica di proprietà del Comune di Roma, sono affidati in esclusiva ad ACEA in virtù di un Contratto di servizio con relativa concessione gratuita dei beni in scadenza al 31/12/2004.

Tale Contratto, nel disciplinare le diverse tipologie di attività di manutenzione ordinaria (all.C - p.to 2.2) stabiliva limiti massimi di ripristino del servizio dopo guasto, senza che fossero previste penali in caso di ritardato intervento. Tale situazione ha trovato parziale soluzione in virtù dell'introduzione di ulteriori articoli al Contratto di servizio originario (c.d. "addendum"), con effetto a partire dall'anno 2002. In particolare, il nuovo art.14 del Contratto, denominato "specifiche del servizio", ridefinisce pressoché completamente gli impegni temporali di ACEA per ciò che concerne le riparazioni e, soprattutto, introduce l'applicazione di penali sia per ritardi nelle riparazioni rispetto a tempi prefissati, sia per tassi di guasto superiori a determinati valori.

In virtù di tali prescrizioni, per i singoli punti luce spenti l'ACEA si impegna ad intervenire entro 15 giorni solari dalla segnalazione del XII Dipartimento, mentre l'applicazione della penale scatta dopo i 30 giorni, con un importo stabilito in 100,00 €/lampada per giorno di ritardo nel 2003.

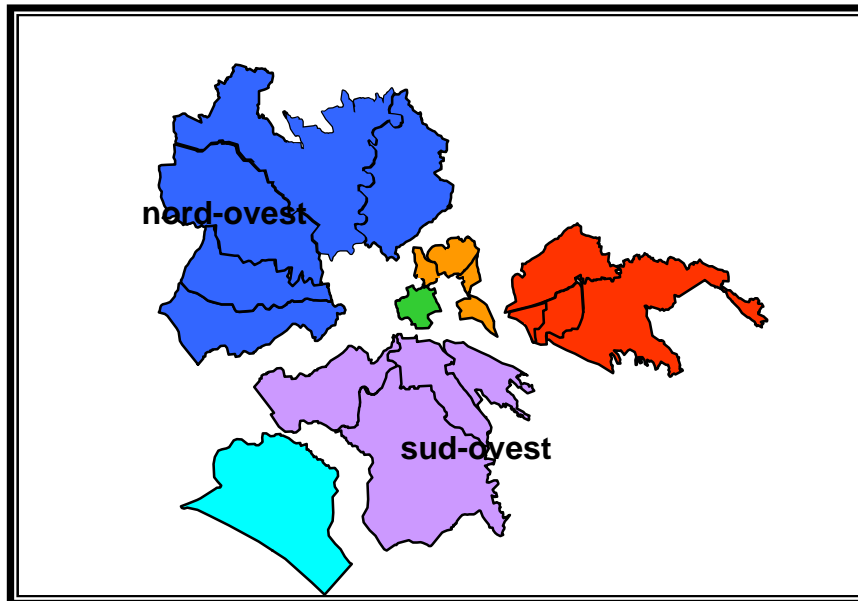
3. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia

Il territorio comunale conta ad oggi circa 140.000 punti luce, per un totale di circa 152.000 lampade. Ipotizzando un tasso di guasto costante ed uniformemente distribuito sul territorio comunale (pari a 4000 nuovi singoli punti luce spenti /mese), è stato calcolato per ciascun municipio il numero di punti luce che mensilmente si guastano, proporzionale al numero di punti luce presenti.

Si è quindi proceduto a raggruppare i 19 municipi in 6 ripartizioni territoriali geograficamente contigue ed omogenee e, successivamente, è stata calcolata per ciascuna delle 6 ripartizioni la numerosità del campione (confidenza 90%¹, precisione² in funzione del numero di punti luce che verranno riattivati), che verrà complessivamente rilevato nel corso di tre campagne mensili (gennaio, febbraio e marzo), ciascuna di 357 punti luce spenti.

¹ Confidenza del 90% vuole dire che se fosse ripetuto 10 volte lo stesso test, per 9 volte avremmo lo stesso risultato.

² Precisione vuole dire che il valore vero della popolazione è uno qualsiasi dei valori compresi tra X +/- intervallo di precisione.



Stabilita quindi la dimensione del campione da rilevare per ciascuna ripartizione, si è proceduto a rintracciare ed identificare sul territorio singoli punti luce spenti (toponomastica e numero di targhetta ACEA ove presente, ovvero numero civico o altro riferimento) e, successivamente, a segnalare gli stessi al *contact center* telefonico (parlando con l'operatore o lasciando un messaggio in segreteria telefonica) o via internet compilando il modulo segnalazione guasti sul sito www.aceaspa.it.

Trascorse due e quattro settimane dalla segnalazione (che rappresentano sostanzialmente i principali termini di riferimento nel Contratto di servizio, come sopra evidenziato), è stato quindi effettuato un riscontro sul punto luce onde accertarne lo stato (guasto/funzionante).

Le attività di rilevazione e riscontro vengono eseguite da un partner esterno, mentre le segnalazioni al *contact center* ACEA, l'introduzione ed elaborazione dei dati, sono a cura dell'Agenzia.

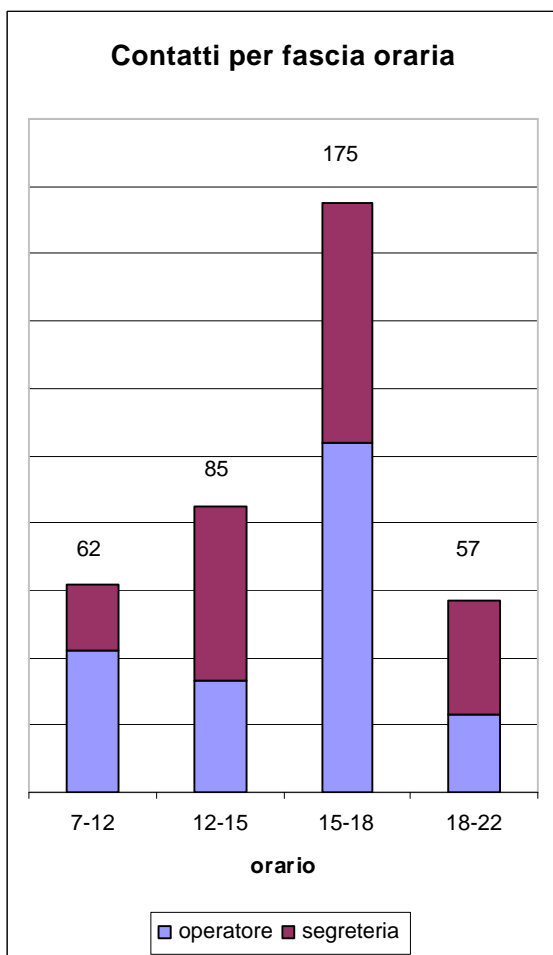
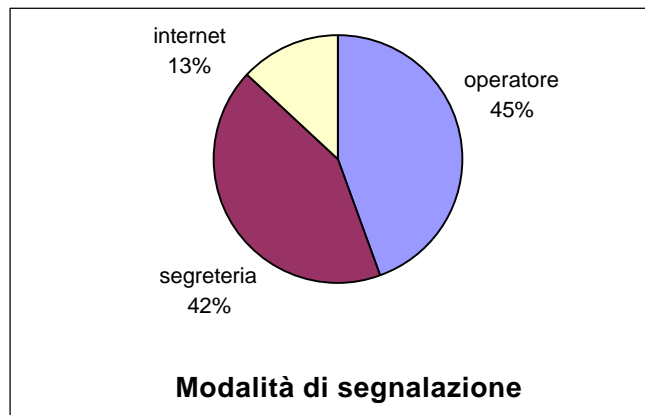
I risultati dell'attività di monitoraggio saranno i seguenti:

- n. 3 rilevazioni mensili (gennaio, febbraio, marzo) di punti luce riattivati su Roma a due e quattro settimane dalla segnalazione;
- n. 1 rilevazione complessiva (base trimestre) di punti luce riattivati su Roma a due e quattro settimane dalla segnalazione (stima più accurata e con intervallo di precisione più stretto);
- n. 6 rilevazioni territoriali (base trimestre) a livello di ripartizione di punti luce riattivati su Roma a due e quattro settimane dalla segnalazione.

Dall'attività di segnalazione guasti al *contact center* verranno invece essenzialmente rilevati i tempi di attesa telefonica nelle diverse fasce orarie e la cortesia degli operatori.

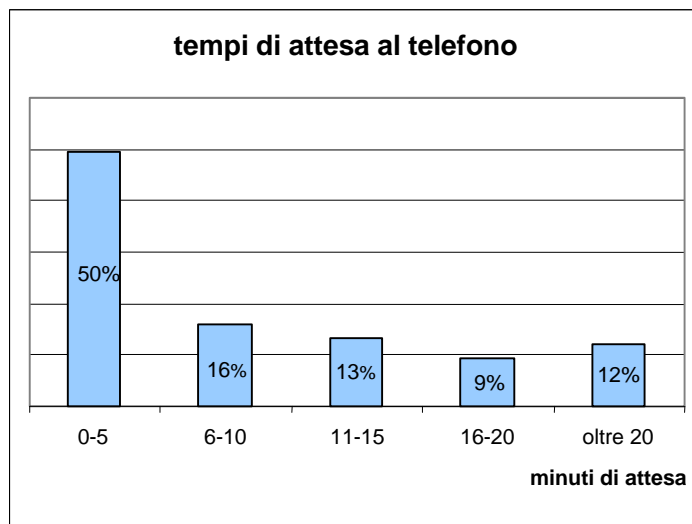
4. Contact Center

Nel periodo di riferimento (rilevazioni di gennaio e febbraio) sono stati segnalati più di 700 guasti, utilizzando le diverse modalità offerte da ACEA (internet, telefono: operatore, segreteria).



Le segnalazioni telefoniche sono state effettuate nei soli giorni feriali, tra le ore 7.00 e le ore 22.00, comunicando la strada ed il numero di targhetta ACEA (se presente e leggibile, ovvero i numeri civici di riferimento o altra indicazione).

Qui di fianco è riportato l'istogramma di distribuzione dei contatti nelle diverse fasce orarie (che possono avere anche più di una segnalazione), mentre sotto è rappresentato l'andamento dei tempi di attesa al telefono.

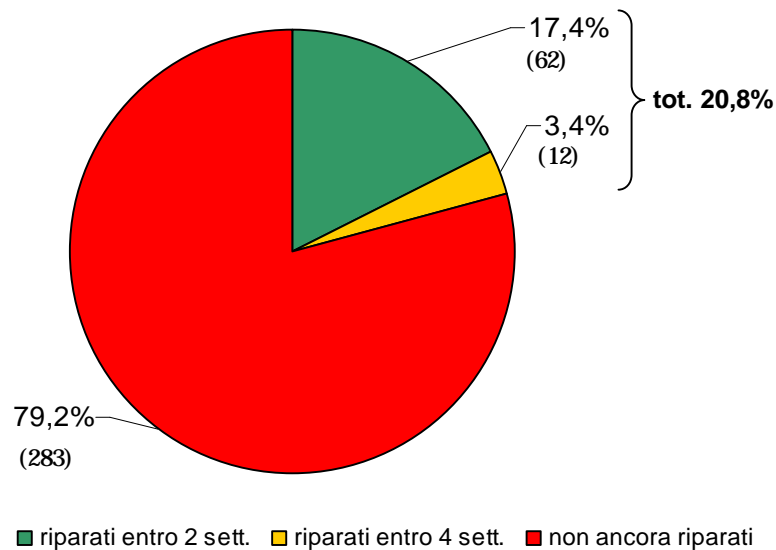


La cortesia degli operatori, percepita dai segnalatori durante la telefonata, è sempre stata molto elevata.

5. Riparazioni

Dopo la prima serie mensile di 357 punti luce segnalati guasti, l'Agenzia è in grado di fornire, su base cittadina, il valore atteso di punti luce guasti riparati entro due e quattro settimane dalla segnalazione.

Roma, gennaio 2003



SULLA BASE DELLE RILEVAZIONI EFFETTUATE SULL'INTERO TERRITORIO COMUNALE SU UN CAMPIONE STATISTICAMENTE SIGNIFICATIVO NEL CORSO DEL MESE DI GENNAIO 2003, LA PERCENTUALE DI PUNTI LUCE RIPARATI ENTRO QUATTRO SETTIMANE DALLA SEGNALAZIONE E' CONTENUTA NELL' INTERVALLO 20,8% +/- 3,3%, CON UN LIVELLO DI CONFIDENZA PARI AL 90%

Provando ad esemplificare, ogni 1000 nuovi singoli punti luce che si guastano a Roma, un numero (qualunque) compreso tra un minimo di 175 ed un massimo di 241 viene riparato entro quattro settimane dalla segnalazione effettuata.

Si noti che il dato così rilevato è da considerare come il più favorevole all'erogatore in considerazione di almeno due fattori:

- potrebbe essere stata effettuata una segnalazione antecedente a quella dell'Agenzia da parte di altro cittadino;
- in alcuni casi la segnalazione ha riguardato due/tre punti luce consecutivi guasti, per i quali i tempi di riattivazione dovrebbero (a norma di Contratto di servizio) essere più rapidi rispetto al ripristino del singolo punto luce.

È comunque opportuno rimarcare, a conclusione del presente primo rapporto di monitoraggio, che l'attività di segnalazione delle lampade spente svolta dall'Agenzia quale "utente fantasma" e dai cittadini in qualità di utenti del servizio, non deve essere considerata come sostitutiva dell'attività di monitoraggio e verifica dello stato di erogazione del servizio di illuminazione pubblica nella città di Roma che ACEA S.p.A. è comunque chiamata a svolgere in virtù di specifiche prescrizioni del Contratto di servizio.



Bernardo Pizzetti

PRESIDENTE

Federico Colosi

VICE PRESIDENTE

Sergio Migliorini

CONSIGLIERE

Mario Gelpi

DIRETTORE

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

VIA COLA DI RIENZO 217
00192 ROMA



TELEFONO 06/367071
FAX 06/36707212