

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

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Secondo rapporto al Comune di Roma

Aprile 2003





MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Secondo rapporto al Comune di Roma

Aprile 2003

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

Premesso

che, con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n.39, 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 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 di prestazione;

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 indicato sul Contratto di servizio è di 15 giorni solari dalla segnalazione del XII Dipartimento del Comune di Roma, e che l'applicazione della penale scatta dopo i 30 giorni in caso di mancato ripristino;

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;

che tale attività di monitoraggio ha condotto all'emanazione del primo rapporto al Comune di Roma nel mese di marzo 2003.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

al Presidente del Consiglio Comunale, ai Consiglieri Comunali, al Sindaco ed agli Assessori competenti, il presente rapporto sul monitoraggio del servizio di illuminazione pubblica.

Sommario

1. Premessa	5
2. Contratto di servizio Comune - Acea	5
3. Metodologia di monitoraggio dell’Agenzia.....	5
4. Contact Center.....	7
5. Riparazioni	8

1. Premessa

Nell'ambito dei compiti affidati dal Consiglio Comunale all'Agenzia per il controllo e la qualità dei 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 S.p.A. 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 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 dei tempi massimi di ripristino del servizio dopo guasto, in larga parte molto lontani dai reali valori erogati. 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.

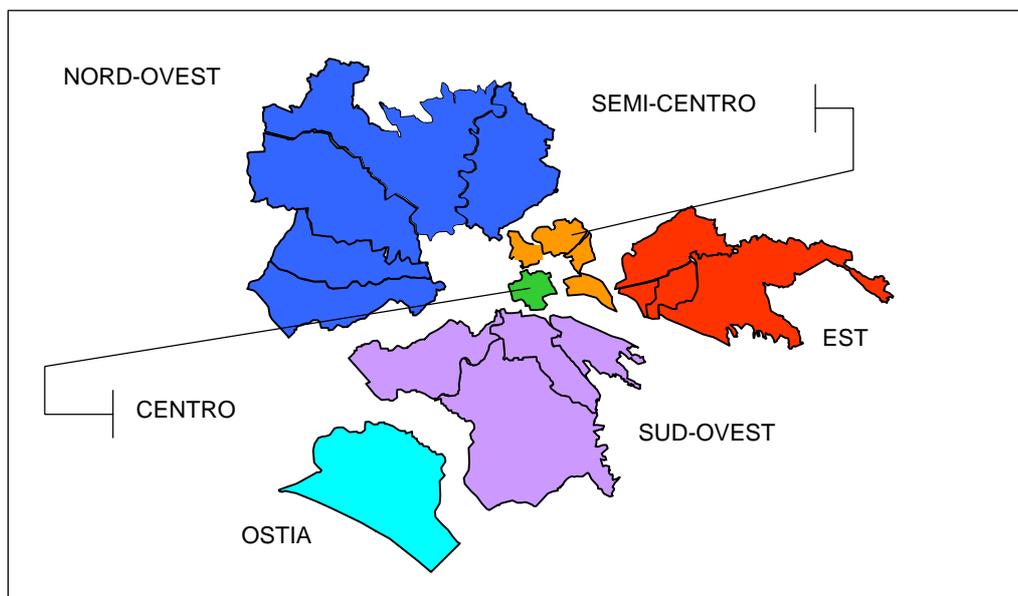
In virtù di tali prescrizioni, per i singoli punti luce spenti Acea si impegna ad intervenire entro 15 giorni solari dalla segnalazione del XII Dipartimento del Comune di Roma, mentre l'applicazione della penale scatta dopo i 30 giorni, con un importo stabilito in 100,00 €/lampada per giorno di ritardo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

Disservizio	impegno	penale 2003		penale 2002
		tempo limite	gg. rit./lamp.	tempo limite
Strade al buio - interruttore	24 ore	24 ore	€ 50,00	48 ore
Strade al buio - guasto rete	5 gg.	5 gg.	€ 50,00	7 gg.
2-4 lampade spente consecutive	10 gg.	15 gg.	€ 100,00	30 gg.
← singola lampada spenta	15 gg.	30 gg.	€ 100,00	45 gg.

3. Metodologia di monitoraggio dell'Agenzia

Il territorio comunale conta ad oggi circa 138.000 punti luce, per un totale di circa 157.000 lampade. Ipotizzando un tasso di guasto costante ed uniformemente distribuito sul territorio comunale (pari a 4.000 nuovi singoli punti luce spenti/mese), è stato calcolato per ciascun Municipio il numero di singoli 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 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 pari a 357 punti luce spenti.



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 i principali termini di riferimento nel Contratto di servizio, come sopra evidenziato), è stato quindi effettuato un riscontro su ciascun punto luce segnalato 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.

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

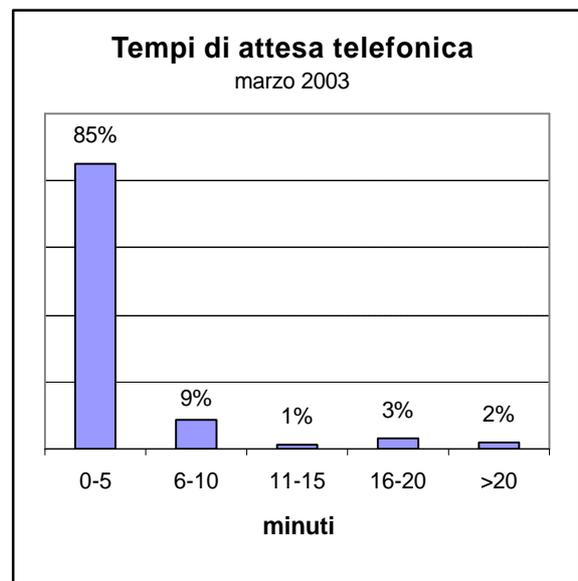
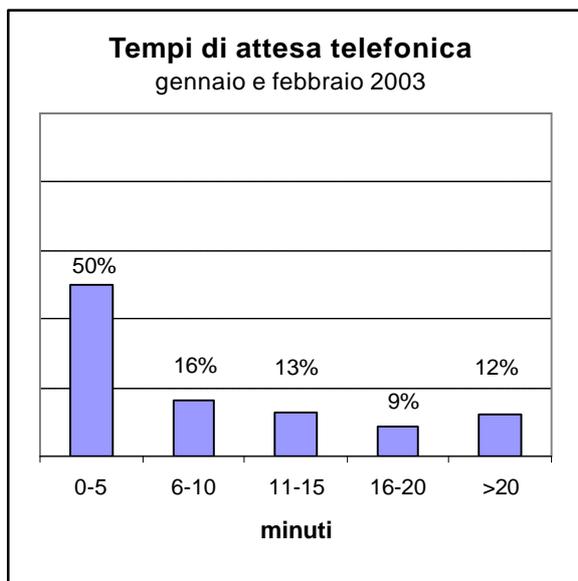
² Precisione vuole dire che il valore vero della popolazione è uno qualsiasi dei valori compresi tra X +/- intervallo di precisione.

4. Contact Center

Dal 15 marzo è stata implementata da Acea una nuova organizzazione del *contact center* telefonico che introduce un *front office* di prima accoglienza che, oltre a filtrare le chiamate “non pertinenti” (ad esempio, quelle che per errore riguardano la distribuzione di energia elettrica privata), acquisisce immediatamente quelle la cui segnalazione dell’utente risulta completa (via e targhetta); si segnala inoltre il potenziamento degli operatori tecnici che hanno il compito di “interpretare” ed identificare in seconda istanza le segnalazioni non esaustive.

A tal proposito, si evidenzia che su 1.071 segnalazioni effettuate nei tre mesi di rilevazione, per il **30%** di esse **non è stato possibile** fornire il numero di targhetta Acea che contrassegna il sostegno, in quanto non presente, non individuabile o illeggibile.

Il terzo ciclo di segnalazioni effettuate dall’Agenzia nel mese di marzo ha riscontrato un **drastico abbattimento dei tempi di attesa telefonica**, tale da consentire l’effettuazione di quasi tutte le segnalazioni mediante operatore.

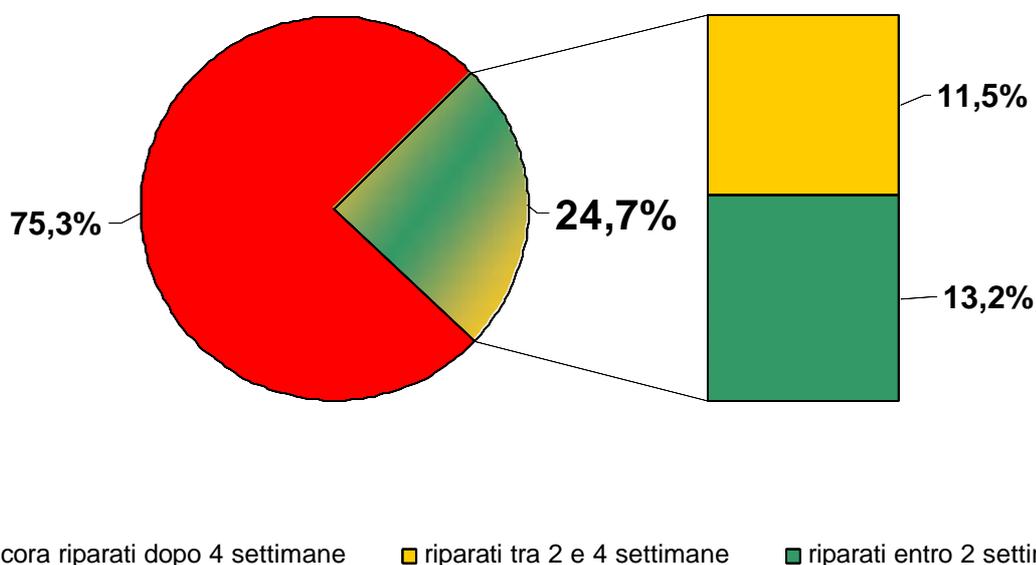


Anche nel terzo mese di rilevazione si conferma che la **cortesia degli operatori**, percepita dai segnalatori durante la telefonata, è sempre stata **molto elevata**.

5. Riparazioni

Dopo la seconda serie mensile di 357 punti luce segnalati guasti nel mese di febbraio, 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, febbraio 2003

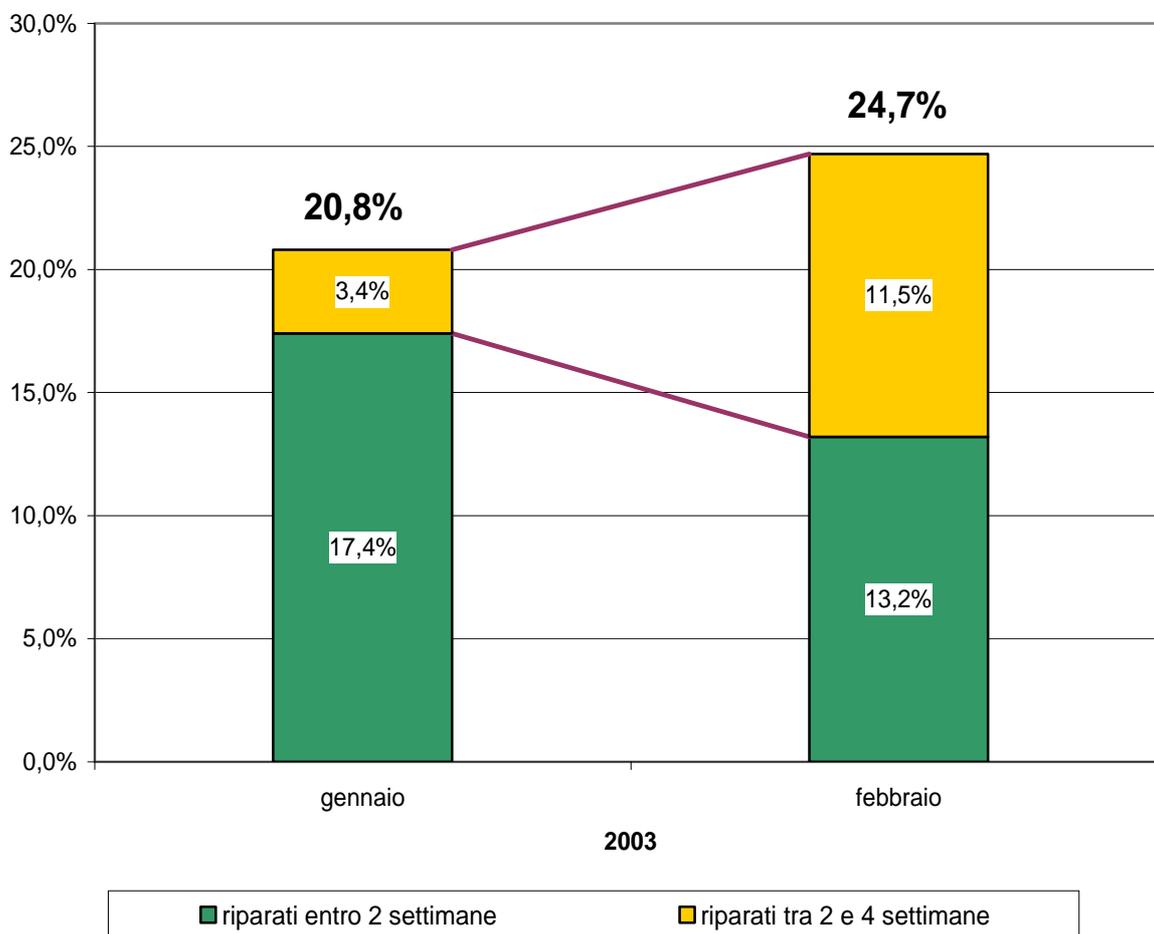


SULLA BASE DELLE RILEVAZIONI EFFETTUATE SULL'INTERO TERRITORIO COMUNALE SU UN CAMPIONE STATISTICAMENTE SIGNIFICATIVO NEL CORSO DEL MESE DI FEBBRAIO 2003, LA PERCENTUALE DI PUNTI LUCE SINGOLI RIPARATI ENTRO QUATTRO SETTIMANE DALLA SEGNALAZIONE E' CONTENUTA NELL' INTERVALLO 24,7% +/- 3,6%, CON UN LIVELLO DI CONFIDENZA PARI AL 90%

La seconda serie di dati rilevati dell’Agenzia, consente di effettuare i primi confronti intertemporali dai quali è possibile trarre orientamenti di segno opposto:

- a) una **diminuzione** del tasso di riparazione delle lampade nelle prime due settimane (rif. 15 gg.), che passa dal 17,4% della rilevazione di gennaio al 13,2% di quella di febbraio;
- b) un **aumento** del tasso di riparazione delle lampade nelle seconde due settimane dalla segnalazione, che sale dal 3,4% della rilevazione di gennaio all’11,5% di quella di febbraio,
- c) un **aumento complessivo** delle due serie di dati che porta il tasso di riparazione delle lampade entro quattro settimane dalla segnalazione (rif. 30 gg.) dal 20,8% della rilevazione di gennaio al 24,7% di quella di febbraio.

Tasso di riparazione lampade singole: andamento mensile



I dati relativi alle riparazioni sono da interpretare come i più favorevoli all’erogatore in considerazione di almeno due fattori:

- a) potrebbe essere stata effettuata una segnalazione antecedente a quella dell’Agenzia da parte di altro cittadino;
- b) 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.



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