



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Quinto rapporto al Comune di Roma

Ottobre 2003

Agenzia

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* 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 lo standard relativo ai tempi massimi di ripristino di impianti spenti (più di 4 lampade consecutive) indicato sul Contratto di servizio è di 5 giorni solari dalla segnalazione del XII Dipartimento del Comune di Roma, e che l'applicazione della penale scatta a partire dal sesto giorno per ciascuna lampada non ancora ripristinata;

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 e, a partire da luglio 2003, degli impianti 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, secondo, terzo e quarto rapporto al Comune di Roma, rispettivamente nei mesi di marzo, aprile, maggio e luglio 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	3
2. Contratto di servizio Comune - Acea	3
3. Metodologia di monitoraggio dell’Agenzia.....	4
4. Riparazioni	5
5. Contact center Acea	7

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** e degli **impianti guasti**, rilevando contestualmente le eventuali problematiche emergenti relative 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.

Per gli impianti spenti (più di 4 lampade consecutive spenti), sia l'impegno che il tempo limite sono fissati a 5 giorni dalla segnalazione, con un importo pari a 50,00 €/giorno per ciascuna lampada ancora spenta.

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 2.000 nuovi singoli punti luce spenti/mese), è stato stimato per ciascun Municipio il numero di singoli punti luce che mensilmente si guastano, proporzionale al numero di punti luce presenti.

É stata quindi calcolata la numerosità del campione mensile da rilevare a livello cittadino (confidenza 90%¹, precisione² variabile tra il 2,3% ed il 3,8%, in funzione del numero di punti luce che verranno riattivati) pari a 380 punti luce spenti, stabilendo per uniformità e semplicità di campionare 20 punti luce per ciascun Municipio. In tal modo, alla conclusione della campagna di monitoraggio, varierà la precisione della rilevazione in ciascun Municipio.

Dal punto di vista operativo, si è poi 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 nostra 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).

Dal mese di giugno u.s. è stata inoltre attivata la rilevazione degli impianti fuori servizio, ovvero situazioni di guasto (quasi sempre di rete) che coinvolgono almeno 5 lampade consecutive spente.

Le attività di rilevazione e riscontro sono state affidate operativamente ad un partner esterno, mentre le segnalazioni al *contact center* Acea, l’introduzione e l’elaborazione dei dati, sono state curate direttamente dall’Agenzia.

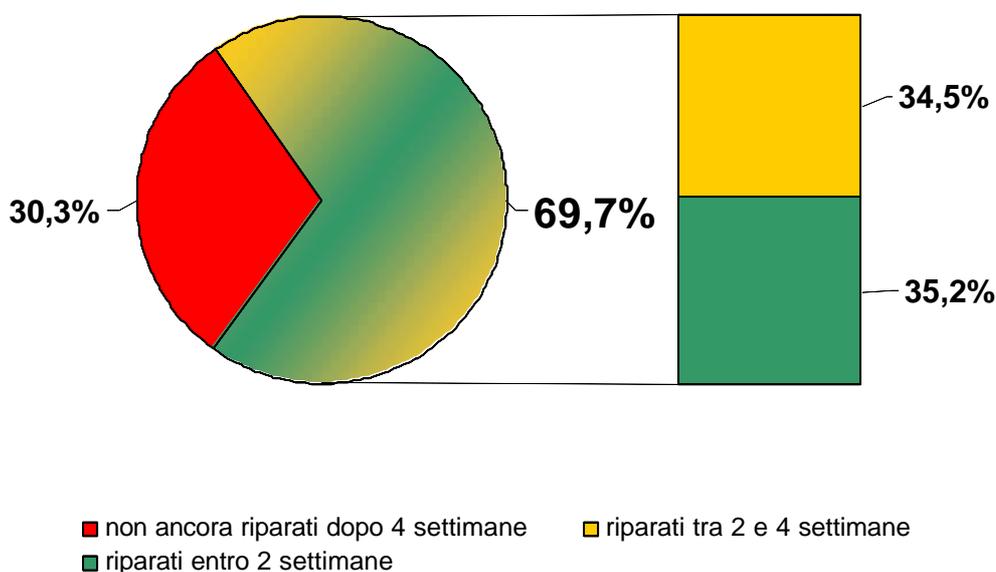
¹ Confidenza del 90% vuole dire che se fosse ripetuto 10 volte lo stesso test, per 9 volte avremmo lo stesso risultato.

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

4. Riparazioni

A seguito dell'attività di monitoraggio su 380 singoli punti luce segnalati guasti nel mese di settembre, 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, settembre 2003

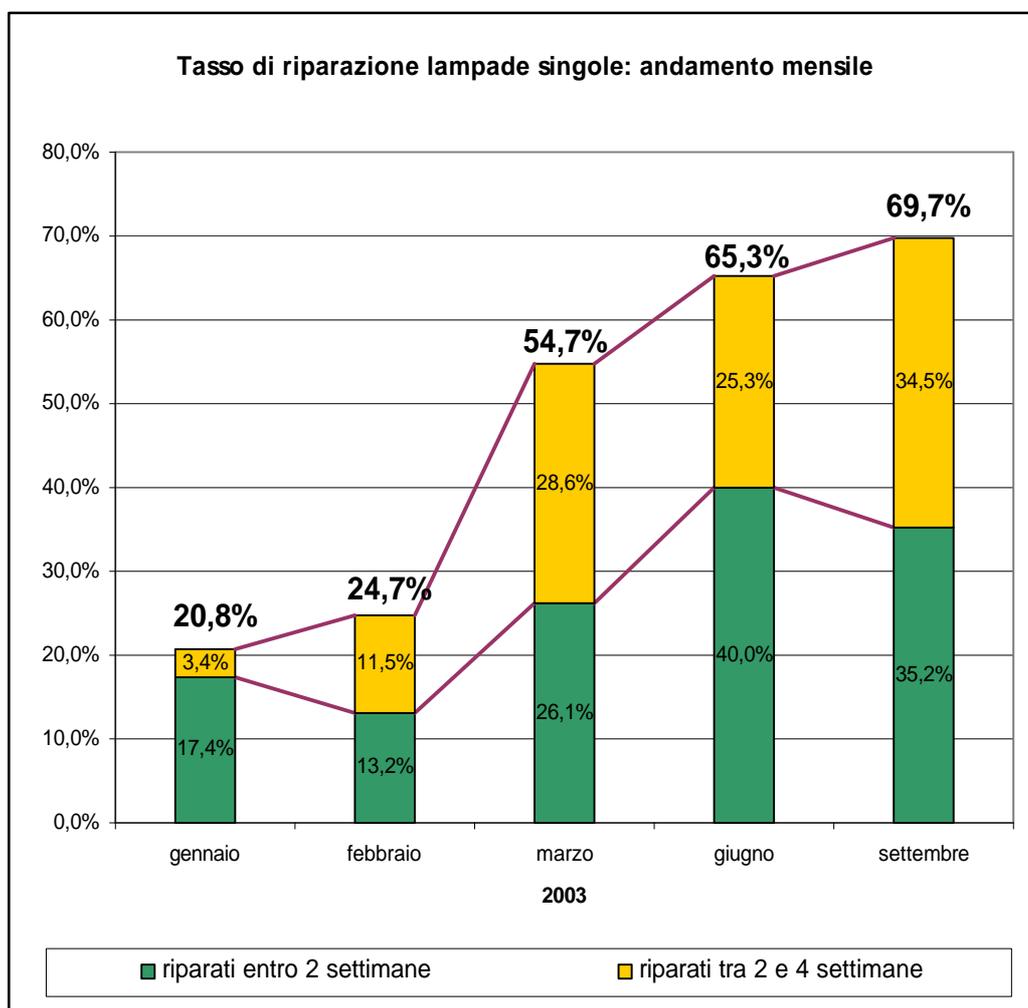


SULLA BASE DELLE RILEVAZIONI EFFETTUATE SULL'INTERO TERRITORIO COMUNALE SU UN CAMPIONE STATISTICAMENTE SIGNIFICATIVO NEL CORSO DEL MESE DI SETTEMBRE 2003, LA PERCENTUALE DI PUNTI LUCE SINGOLI RIPARATI ENTRO QUATTRO SETTIMANE DALLA SEGNALAZIONE E' CONTENUTA NELL' INTERVALLO 69,7% +/- 3,5%, CON UN LIVELLO DI CONFIDENZA PARI AL 90%.

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

- potrebbe essere stata effettuata una segnalazione antecedente a quella dell'Agenzia da parte di altro cittadino, e pertanto i tempi di ripristino potrebbero essere stati più lunghi;
- 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.

La quinta serie di dati rilevati dell’Agenzia consente di effettuare alcuni confronti intertemporali significativi circa la qualità del servizio erogato durante la fase di monitoraggio.



Il dato conferma il trend di miglioramento complessivo del tasso di riparazione delle singole lampade a 30 giorni (che passa dal 65,3% al 69,7%), mentre si rileva una lieve flessione rispetto all’ultimo dato rilevato (dal 40,0% al 35,2%) per le riparazioni effettuate entro i primi quindici giorni dalla segnalazione.

Per quanto riguarda gli **impianti fuori servizio**, ovvero situazioni di guasto (quasi sempre di rete) che coinvolgono almeno 5 lampade consecutive spente, il numero di rilevazioni ad oggi effettuate è largamente insufficiente per poter fornire risultati attendibili dal punto di vista statistico.

In particolare, nei due ultimi mesi di monitoraggio (giugno e settembre 2003), sono stati segnalati al *contact center Acea* solamente 5 impianti spenti: di questi, 3 sono stati riattivati in un periodo di tempo variabile tra 7 e 10 giorni dalla nostra segnalazione, mentre gli altri 2 erano ancora fuori servizio allo scadere del 6° giorno.

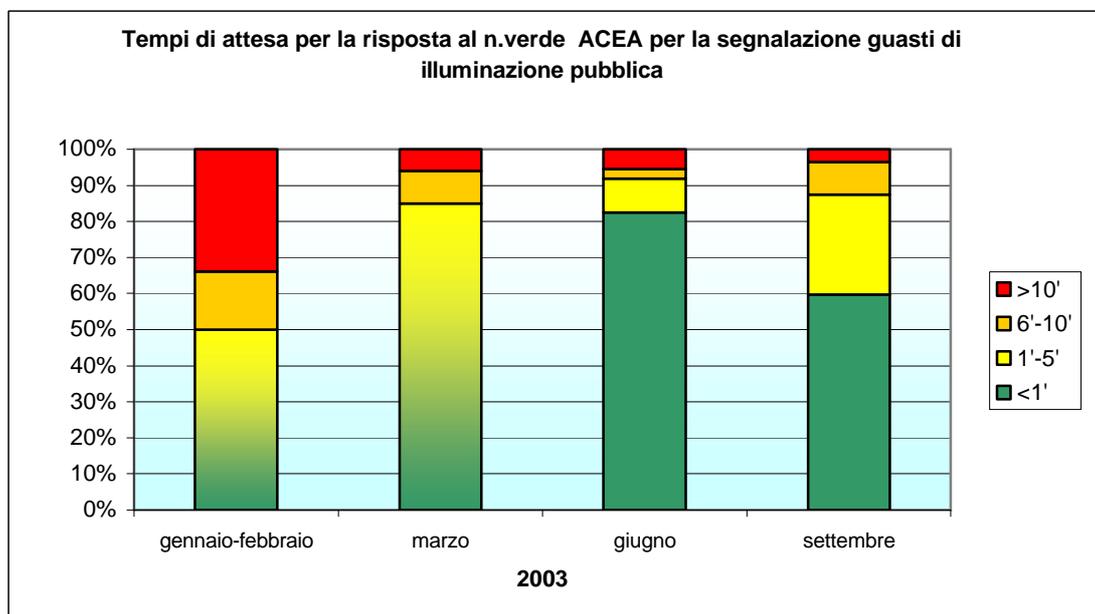
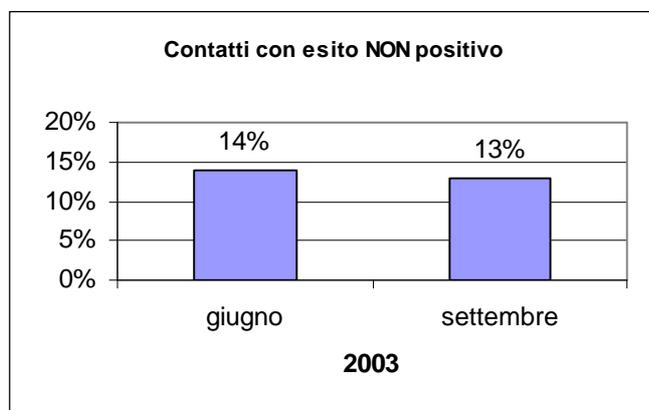
5. Contact center Acea

L'attività di segnalazione all'Acea dei 380 punti luce spenti è stata effettuata nel periodo 2-26 settembre 2003, nei giorni feriali tra le ore 9.00 e le 18.00, attraverso 208 contatti, di cui **28 (13%) con esito non positivo** (abbandonati per lunga attesa, musica d'attesa senza risposta, interruzione sulla linea, risposta di cortesia senza operatore, ecc.).

Le restanti 180 segnalazioni valide sono state effettuate attraverso 144 contatti con operatore al numero verde Acea, e 36 compilazioni del modulo segnalazione guasti presente sul sito web, ovvero lasciando un messaggio vocale in segreteria telefonica. E' opportuno porre in evidenza che anche questi ultimi 36 contatti possono essere attribuiti a temporanee difficoltà di accesso al call center con operatore.

Delle 144 telefonate con esito positivo, 86 (60 %) hanno avuto risposta immediata dell'operatore, 40 (28 %) entro 5 minuti, 13 (9 %) entro 10 minuti e 5 (3 %) oltre i 10 minuti.

Nel grafico seguente, sono riportati a confronto i dati rilevati nel corso delle campagne di monitoraggio dell'Agenzia; per i mesi di "gennaio-febbraio" e "marzo" non è disponibile in forma disaggregata il dato relativo al tempo di attesa "inferiore ad 1 min." e "1-5 min.", che viene pertanto complessivamente rappresentato.



L'Agenzia segnala il complessivo peggioramento del servizio di *contact center*, con particolare riguardo ai 28 tentativi di contatto con esito non positivo ed alle 58 risposte telefoniche con tempi di attesa superiori al minuto (40% del totale delle telefonate).

Proprio in considerazione dell'importanza che per l'Agenzia riveste il servizio di *contact center*, a partire dalla prossima campagna di monitoraggio verranno considerati contatti "abbandonati" (esito non positivo) tutte quelle segnalazioni per le quali i tempi di attesa prima della risposta dell'operatore siano superiori ai 5 minuti.

Bernardo Pizzetti

Presidente

Federico Colosi

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere

Mario Gelpi

Direttore



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*

Agenzia