

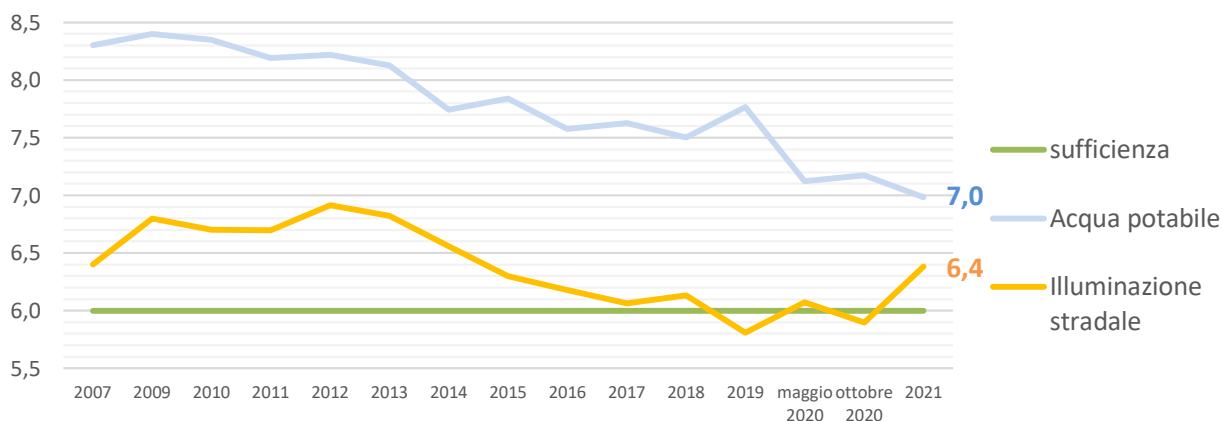
#### 4.4 Servizi a rete (illuminazione pubblica e servizio idrico integrato)

Nel quinquennio 2016-2020 il servizio di illuminazione pubblica (IP) ha visto tendenzialmente aumentare il livello del numero dei guasti e, in termini generali, è gravato da due criticità. La prima, di ordine regolamentare, riguarda l'illegittimità dell'affidamento in-house espressa dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM). Il servizio è pertanto garantito dall'attuale gestore in proroga, in attesa di un nuovo affidamento attraverso gara. La seconda criticità, evidenziata dall'Agenzia attraverso un monitoraggio svolto in autonomia, riguarda la qualità del servizio erogato e in particolare le anomalie riscontrate nel rispetto dei tempi standard di ripristino del servizio in caso di guasto. Le ultime indagini statistiche compiute dall'Agenzia sulle opinioni dei cittadini in merito al servizio IP completano l'analisi settoriale.

Nel primo periodo di piena operatività del nuovo Metodo tariffario idrico regolato (2016-2020), il servizio idrico integrato (SII) nel Comune di Roma (rete storica di Roma e Fiumicino), gestito dall'azienda Acea ATO 2 facente capo al gruppo Acea partecipato in quota maggioritaria da Roma Capitale, ha beneficiato di interventi e finanziamenti finalizzati allo sviluppo tecnologico della rete e alla sua digitalizzazione per garantire la riduzione della dispersione della risorsa idrica e una maggiore prontezza del sistema nei confronti dei rischi idraulico, idrogeologico, ambientale e climatico. In termini di qualità, il servizio erogato agli utenti ha trovato giovamento dal miglioramento degli standard applicati rispetto a quelli previsti dal regolamento di riferimento ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Le risultanze delle ultime indagini di opinione svolte dall'agenzia sul SII si rivelano tuttavia in parziale controtendenza.

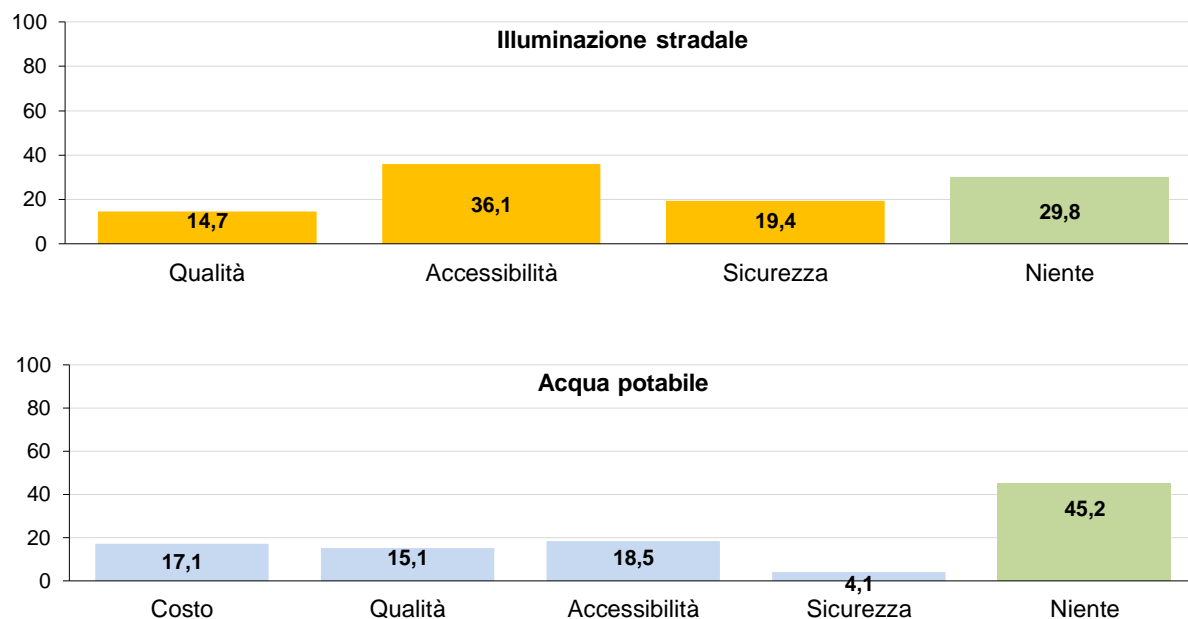
La Figura 109 mostra l'andamento del voto medio attribuito ai servizi a rete nel corso delle 14 edizioni dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma. Si osserva per entrambi i servizi una tendenza di periodo decrescente. Nonostante l'acqua potabile rimanga sempre sufficiente e sia uno dei servizi più apprezzati dai romani, il 2021 vede il gradimento più basso dal 2007. L'andamento del voto IP rispecchia invece quanto emerge dall'analisi del servizio erogato, con un recente andamento oscillante a tratti non pienamente sufficiente.

**Figura 109** Andamento dei voti medi per SII e IP (2007/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Figura 110 Criticità espresse dagli utenti (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

La Figura 110 sintetizza le criticità espresse dai cittadini sui servizi IP e SII. Per quanto riguarda l'illuminazione stradale si pone in evidenza che soltanto il 30% circa degli utenti non rileva criticità. Accessibilità (strade non illuminate) e sicurezza (poca illuminazione nei luoghi pubblici isolati) appaiono i problemi più macroscopici che trovano riscontro nel mancato programma di monitoraggio del servizio, seppure previsto anche nel contratto di servizio ormai superato dalle circostanze in essere. Questa lacuna non consente di valorizzare l'erogazione del servizio oltre i limiti dell'attuale rendicontazione del gestore. La qualità in termini di gestione dei guasti (lampioni spenti, tempi di riaccensione) è esaminata nel paragrafo di dettaglio.

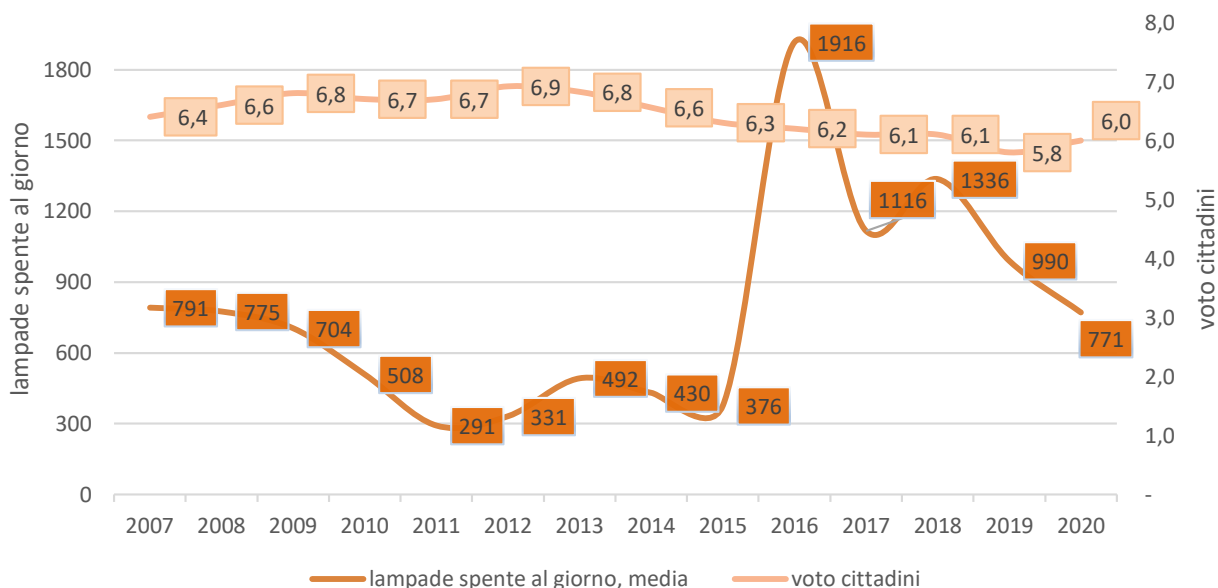
Nel merito del SII, è opportuno sottolineare che il 45% circa dei cittadini non lamenta criticità, a riprova del mantenimento di un buon grado di soddisfazione generato dalla gestione. Tra i problemi segnalati, accessibilità (interruzioni del servizio) e costo (tariffa) corrispondono alla necessità di proseguire le azioni di efficientamento rispettivamente della gestione delle utenze e del piano degli investimenti, mentre qualità (odore e sapore) e sicurezza (inquinamento dell'acqua) attengono al raffinamento di un livello di qualità già elevato.

#### La qualità del servizio di illuminazione pubblica: guasti e tempi di ripristino del servizio

Il servizio di illuminazione pubblica è stato contraddistinto nel periodo 2015-2020 da un aumento del livello dei guasti rispetto al quinquennio precedente (2011-2015), anche se il picco del 2016 è stato tendenzialmente attenuato negli anni successivi (Figura 111). La figura mette in relazione l'andamento delle lampade spente in media al giorno (disponibile fino al 2020) con il voto espresso nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma; la valutazione dei romani ha seguito un miglioramento fino al 2013, cui è seguita un'inversione di tendenza.

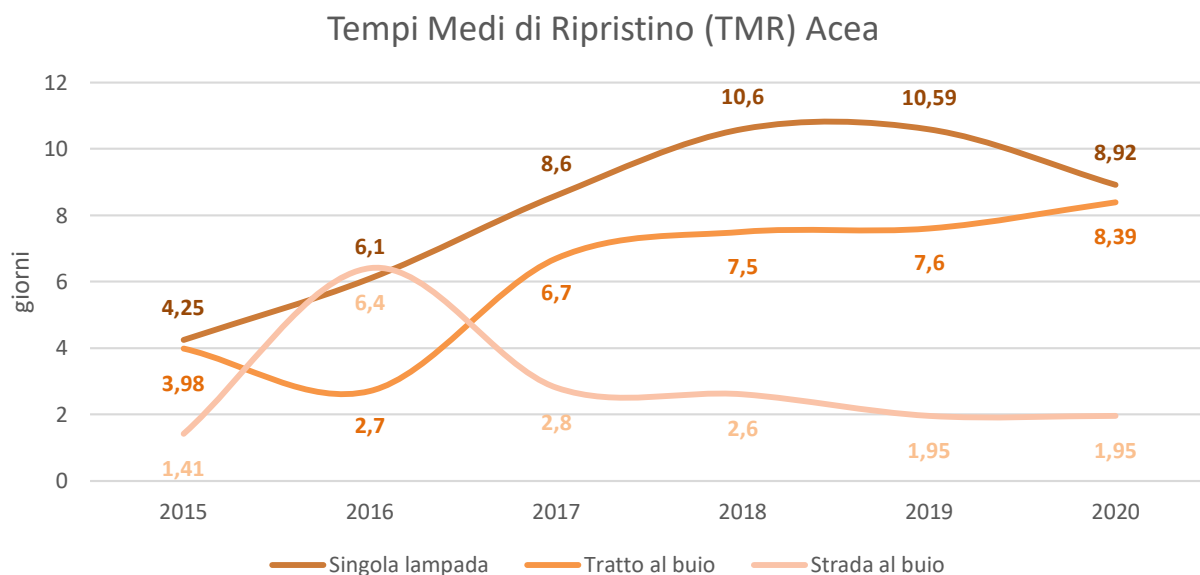


**Figura 111 Criticità del servizio di illuminazione pubblica, andamento dei guasti e voto dei cittadini (2007-2020)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ARETI E VOTO DEI CITTADINI NELL'AMBITO DELL'INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

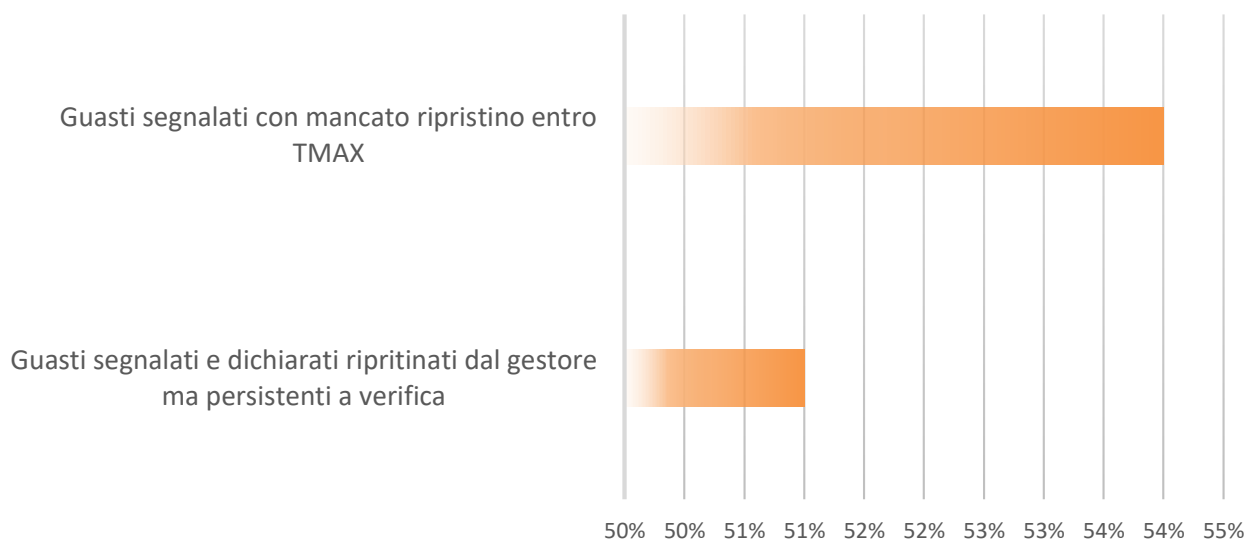
**Figura 112 Criticità del servizio di illuminazione pubblica, tempi di ripristino dei guasti**



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ACEA-ARETI.

Il recente andamento del voto dei romani può anche essere letto alla luce dei tempi effettivi medi di ripristino dei guasti dichiarati da Acea, che risultano in aumento tendenziale nel quinquennio 2015-2020 (Figura 112). I tempi di ripristino standard contrattuali non sono inoltre adeguati alle condizioni di mercato.

**Figura 113** Verifica dei tempi di ripristino dei guasti, monitoraggio ACoS



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO 2019-2020.

A complemento di una valutazione generale sulle criticità del servizio di illuminazione pubblica, si riportano gli esiti negativi del monitoraggio ACoS sulla gestione dei guasti, che segnalano elevate percentuali di guasti non ripristinati entro il tempo massimo standard previsto da contratto di servizio (Figura 113), con una quota importante di casi dichiarati risolti dal gestore ma risultati non ripristinati alla successiva verifica.

#### **BOX 12**      **Priorità per la qualità del servizio di illuminazione pubblica a Roma**

*Le criticità riscontrate nel corso del monitoraggio sperimentale ACoS in relazione ai tempi di ripristino del servizio in caso di guasto, a fronte peraltro dell'aumento del numero dei guasti registrato nell'ultimo quinquennio, contribuiscono a spiegare la crescente quota di insoddisfazione nella platea degli utenti.*

*Le analisi compiute da ACoS in merito consentono di suggerire l'accelerazione delle seguenti azioni correttive:*

- 1) Completamento del percorso di verifica tecnico-economica delle condizioni contrattuali e definizione del cronoprogramma per l'affidamento attraverso gara del servizio di illuminazione pubblica;*
- 2) Adeguamento dei tempi di ripristino standard contrattuali dei guasti alle migliori condizioni di mercato;*
- 3) Riduzione dei tempi effettivi medi di ripristino dei guasti;*
- 4) Attivazione di un adeguato piano di controllo e monitoraggio della qualità del servizio erogato.*



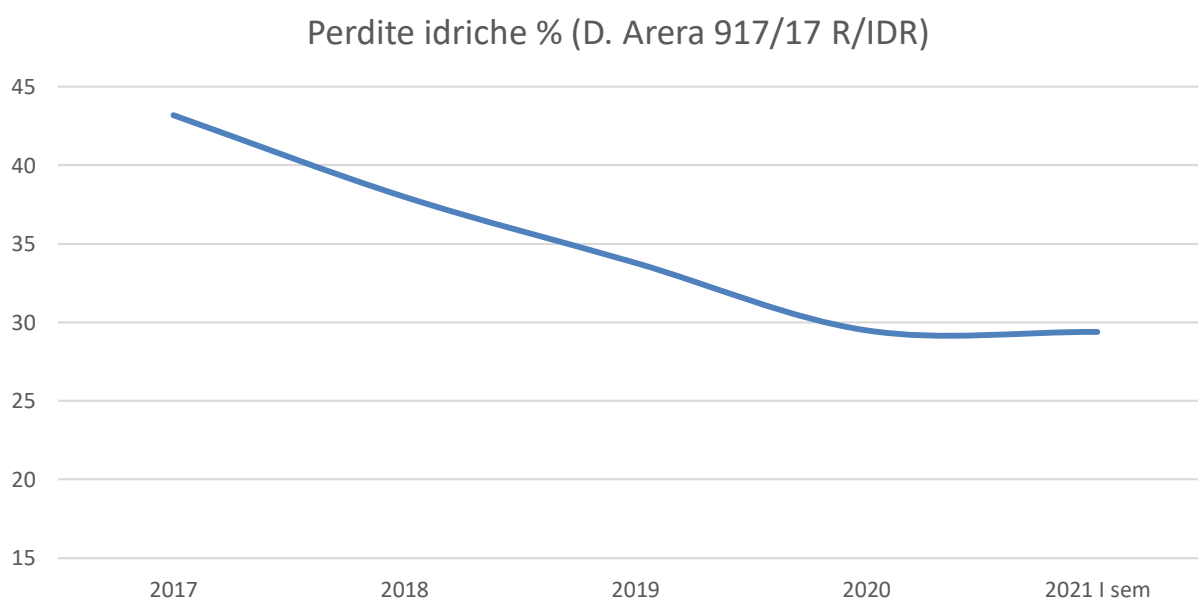
### La qualità del servizio idrico integrato: perdite di rete e investimenti

L'idrico è un servizio strettamente regolato secondo i dettami dell'ARERA. Qualità contrattuale e qualità tecnica di erogazione del servizio sono vincolate a testi unici di normazione improntati a obiettivi di miglioramento, così come l'aggiornamento tariffario e la previsione degli investimenti sono dimensionati in base al calcolo delle necessità infrastrutturali volte all'ottimizzazione della gestione efficiente e sostenibile della risorsa idrica. Anche la Convenzione di gestione per l'affidamento del servizio idrico integrato e la Carta del servizio sono documenti formulati in conformità alle specifiche dell'ARERA. L'ente territoriale competente per la mediazione funzionale con il gestore del servizio è definito EGA (Ente di governo di ambito) e ad esso afferiscono i comuni dell'ambito territoriale ottimale (ATO).

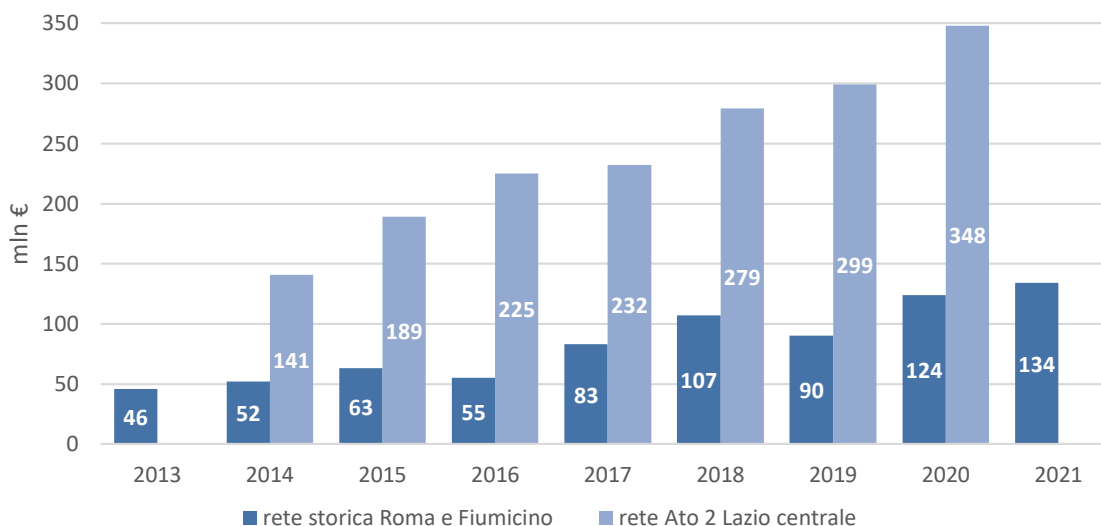
In questo quadro, il servizio idrico integrato nel Comune di Roma (rete storica di Roma e Fiumicino), tradizionalmente tra i servizi pubblici locali più apprezzati dai cittadini, nell'ultimo quinquennio è stato caratterizzato dalle seguenti tendenze:

- Perdite idriche in sensibile diminuzione (Figura 114)
  - Soprattutto rete storica di Roma e Fiumicino (dal 45% al 27,4%, 2017-2021 I semestre)
  - Restano elevate in ambito ATO 2 Lazio centrale (42,4% nel 2020)
- Investimenti in aumento (Figura 115)
  - Rete storica di Roma e Fiumicino, 123,7 mln (2020) e +125,7% (2016-20)
  - Ambito ATO 2 Lazio Centrale, 348 mln (2020) e +55% (2016-20)

**Figura 114** Perdite idriche nella rete storica di Roma e Fiumicino



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2 SPA.

**Figura 115 Investimenti sulla rete idrica in ATO 2 Lazio Centrale**

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2 SPA, ATO 2 LAZIO CENTRALE VARI ANNI.

L'incremento degli investimenti registrato nell'ambito territoriale ATO 2 Lazio Centrale (Figura 115), finalizzato in primo luogo all'incremento della qualità infrastrutturale della rete idrica, potrà contribuire a minimizzare le criticità emerse dall'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma che rientrano nella categoria gestionale del servizio (accessibilità, qualità, sicurezza). Inoltre, il soddisfacimento delle necessità d'investimento in prospettiva consentirà di contenere gli incrementi tariffari stigmatizzati dagli utenti.

### BOX 13 Obiettivi di sostenibilità

*Alla luce degli stringenti macro-obiettivi di sostenibilità previsti dallo European Green Deal 2050 e dal Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) di recente varo, l'azione di riduzione significativa delle perdite idriche intrapresa negli ultimi cinque anni sulla rete infrastrutturale dell'ATO 2 Lazio Centrale assume particolare significato. Nel merito, le ricadute degli investimenti predisposti costituiscono il presupposto per auspicabili linee di intervento sulle quali Roma Capitale può esercitare una duplice leva persuasiva (in qualità di portatore di interesse primario nell'EGA competente e di azionista di maggioranza Acea):*

- 1) Adeguamento in tutto il territorio ATO 2 delle perdite idriche ai livelli della rete storica di Roma e Fiumicino, pianificati peraltro in ulteriore diminuzione;*
- 2) Ulteriore innalzamento per l'utenza dei fattori di qualità contrattuali già migliorativi degli standard ARERA.*

