



# Contributo sullo stato dei servizi locali a Roma: aspetti tecnici e opinione dei cittadini

SERVIZIO ILLUMINAZIONE PUBBLICA

(agosto 2021)

## Introduzione

Nel quinquennio 2015-2019 il servizio di illuminazione pubblica ha visto tendenzialmente aumentare il 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.

## Sommario

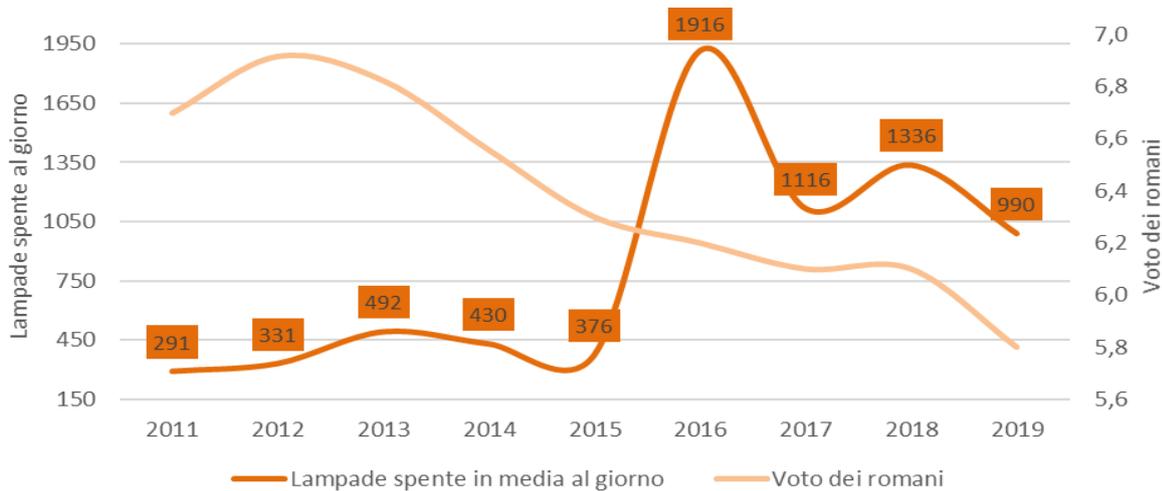
Guasti.....	2
Servizio di segnalazione dei guasti .....	3
Qualità del servizio .....	4



## Guasti

Il servizio di illuminazione pubblica è stato contraddistinto nel quinquennio 2015-2019 da un aumento dei guasti rispetto al quinquennio precedente (2011-2015), anche se il picco del 2016 è stato tendenzialmente attenuato negli anni successivi.

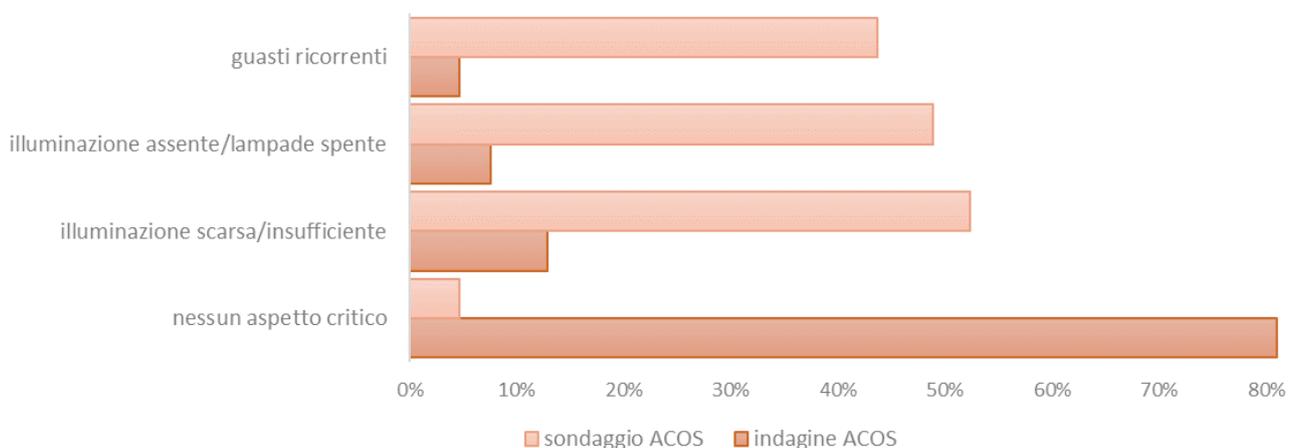
**Figura 1. Criticità del servizio di illuminazione pubblica, andamento dei guasti e voto dei cittadini**



FONTE: ACOS, RELAZIONE ANNUALE 2020.

L'opinione dei cittadini sul servizio di illuminazione pubblica si caratterizza diversamente secondo lo strumento di indagine praticato. Per gli utenti sondati con metodo CATI/CAWI (2001 rispondenti) il servizio non evidenzia sostanzialmente criticità (81%) e il problema dei guasti risulta poco rilevante (8% illuminazione assente per lampade spente, 5% guasti ricorrenti). Al contrario, per i cittadini che hanno attivamente partecipato al sondaggio applicato sul sito dell'agenzia, il servizio emerge prevalentemente con criticità (su 174 rispondenti, soltanto l'8% lo descrive privo di criticità) e il problema dei guasti acquisisce maggiore rilevanza (illuminazione per lampade spente e guasti ricorrenti rispettivamente per il 49% e il 44% dei rispondenti).

**Figura 2. Opinione dei romani sul servizio di illuminazione pubblica**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 174) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).



## Servizio di segnalazione dei guasti

I tempi effettivi medi di ripristino dei guasti dichiarati da Acea sono in aumento tendenziale nel quinquennio 2015-2020. I tempi di ripristino standard contrattuali non sono inoltre adeguati alle condizioni di mercato.

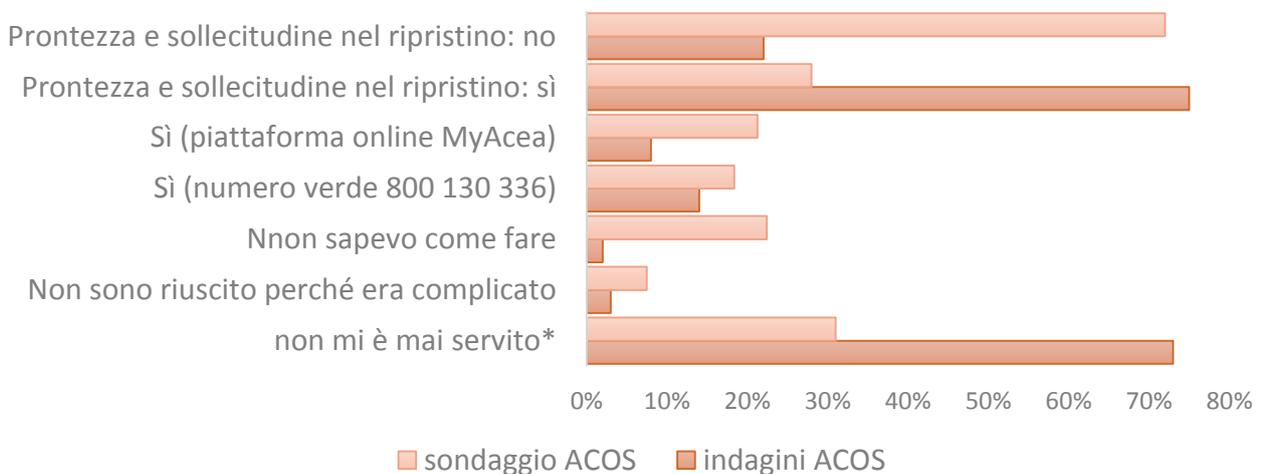
Figura 1. Criticità del servizio di illuminazione pubblica, tempi di ripristino dei guasti



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ACEA-ARETI.

Le opinioni dei cittadini sul livello di soddisfazione per il servizio di segnalazione e gestione dei guasti emergono di nuovo divergenti in funzione della metodologia di sondaggio applicata. Mentre gli utenti sondati con metodo CATI/CAWI (2001 rispondenti) non hanno avuto al 73% necessità di utilizzare il servizio di segnalazione guasti e si dichiarano comunque soddisfatti della prontezza e sollecitudine del ripristino (75%), per i partecipanti (174) al sondaggio da sito ACOS aumenta sensibilmente la quota degli utilizzatori (69%) ma anche la percentuale dei non soddisfatti (72%).

Figura 2. Servizio di segnalazione dei guasti, utilizzazione e valutazione dei romani del ripristino



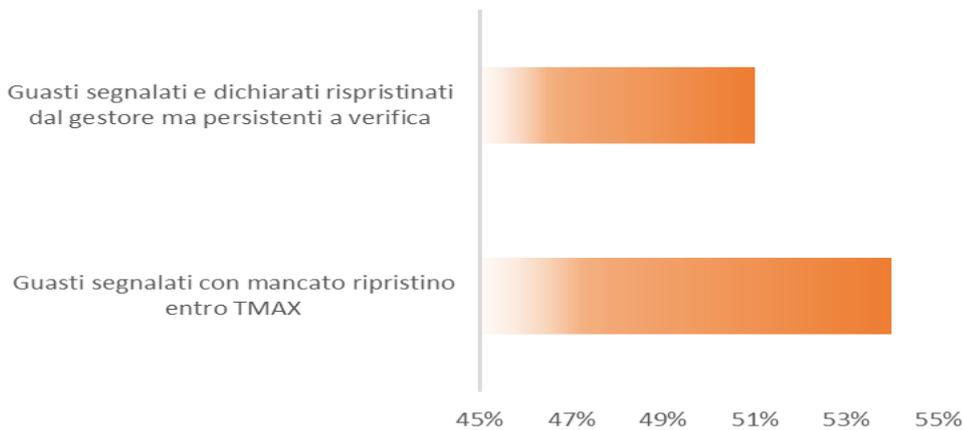
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE: 174) E INDAGINE ACOS (BASE: 2.001).



## Qualità del servizio

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 1).

Figura 1. Verifica dei tempi di ripristino dei guasti, monitoraggio ACOS



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO 2019-2020.

Il giudizio complessivo sul servizio IP che emerge dal sondaggio online ACOS, con un 45% di utenti insoddisfatti (36% insufficiente, 9% pessimo, base rispondenti 174), conferma la tendenza in peggioramento della percezione dei romani sulla qualità del servizio espressa nell'andamento del voto sulla illuminazione pubblica in occasione della ricerca sulla qualità della vita in città (Figura 2).

Figura 2. Livello di soddisfazione dei romani riguardo il servizio di illuminazione pubblica



FONTE: A SINISTRA SONDAGGIO ACOS (BASE: 174); A DESTRA INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA, VARI ANNI.

