



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Rapporto al Comune di Roma
Trimestre: gennaio - febbraio - marzo 2004

Giugno 2004

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 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, rilevando contestualmente alcuni parametri di qualità relativi al *contact center* per la segnalazione dei guasti medesimi;

che tale attività di monitoraggio ha condotto, nel corso dell'anno 2003, all'emanazione di una serie di rapporti su base mensile;

che in relazione ai risultati sin qui ottenuti, si è ritenuto opportuno proseguire l'attività di monitoraggio con cadenza trimestrale;

che in data 26 aprile 2004 si è concluso il ciclo di rilevazioni relativo al primo trimestre 2004;

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	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, rilevando contestualmente alcuni indicatori quantitativi 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.

Disservizio	impegno	penale 2003/2004		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 non oltre il 5,1%, in funzione del numero di punti luce che verranno riattivati) pari a 228 punti luce spenti, stabilendo per uniformità e semplicità di campionare 12 punti luce per ciascun Municipio. In tal modo, alla conclusione della campagna di monitoraggio, varierà la precisione della rilevazione in ciascun Municipio. Aggregando su base trimestrale i tre mesi di rilevazione (gennaio, febbraio e marzo 2004), a parità di confidenza del 90%, la precisione migliorerà con valore non superiore al 3,0%.

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, in caso di esito non positivo ("abbandonate" o "fallite"), via internet compilando il modulo segnalazione guasti sul sito www.aceaspa.it, ovvero con messaggio in segreteria telefonica.

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).

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.

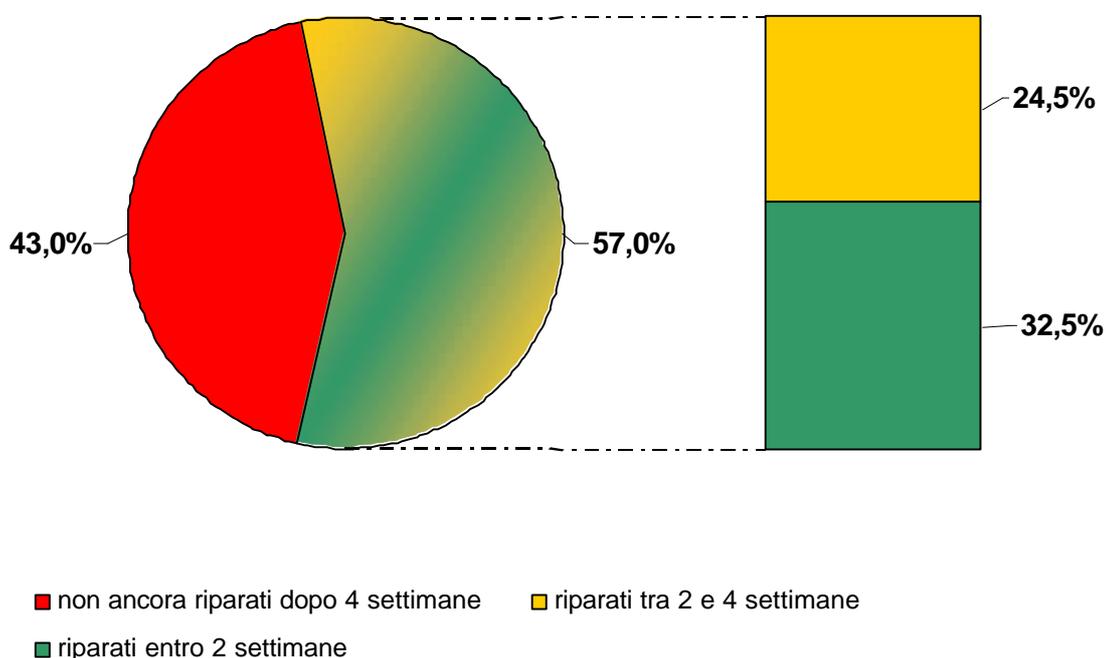
¹ Confidenza del 90% vuole dire che se fosse ripetuto 10 volte lo stesso test, per 9 volte avremmo lo stesso risultato.

² Precisione vuole dire che il valore vero della popolazione è uno qualsiasi dei valori compresi tra $X \pm$ intervallo di precisione.

4. Riparazioni

A seguito dell'attività di monitoraggio trimestrale 684 singoli punti luce segnalati guasti nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2004, 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-febbraio-marzo 2004

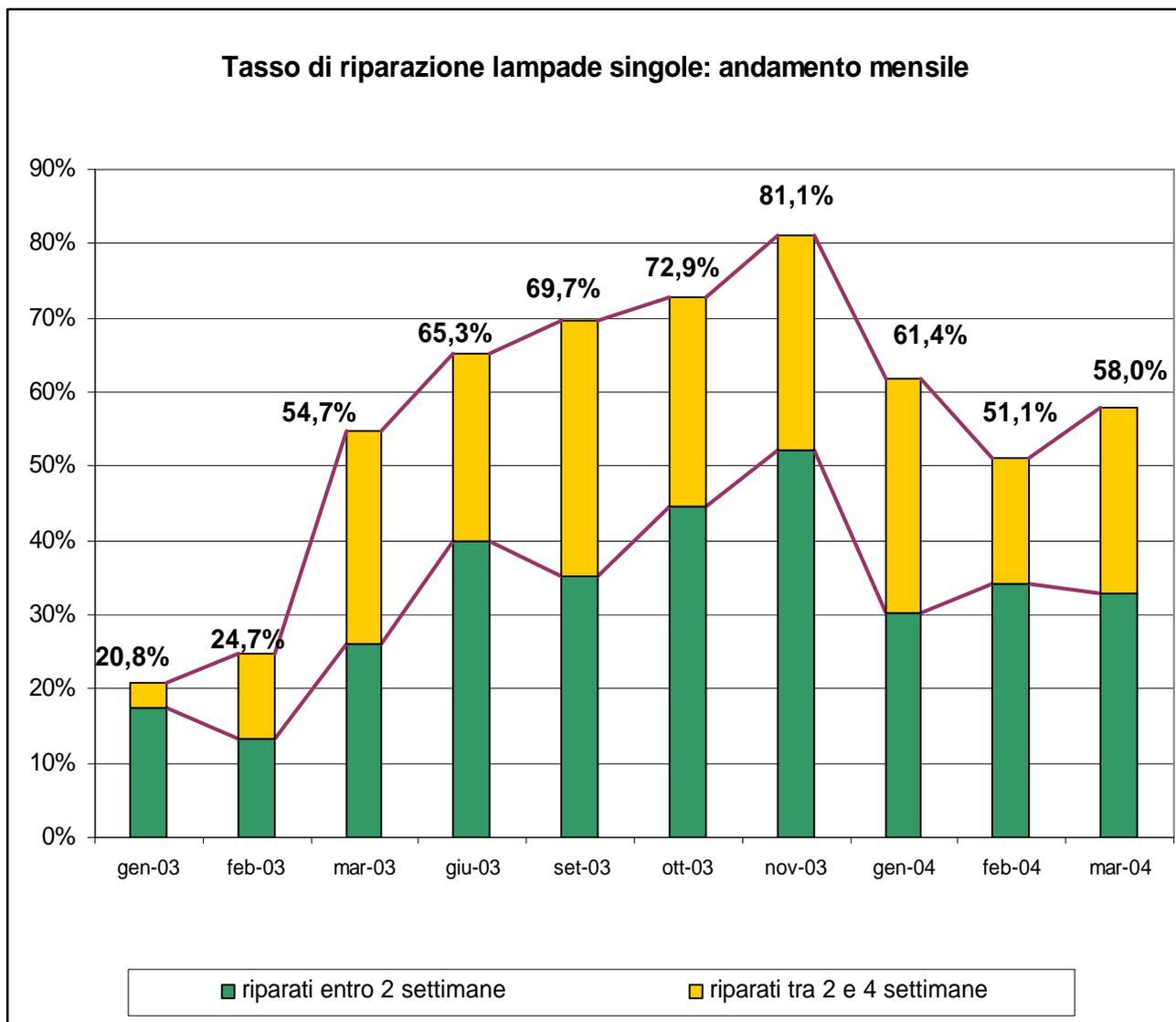


SULLA BASE DELLE RILEVAZIONI EFFETTUATE SULL'INTERO TERRITORIO COMUNALE SU UN CAMPIONE STATISTICAMENTE SIGNIFICATIVO NEL CORSO DEL I TRIMESTRE 2004, LA PERCENTUALE DI PUNTI LUCE SINGOLI RIPARATI ENTRO QUATTRO SETTIMANE DALLA SEGNALAZIONE E' CONTENUTA NELL' INTERVALLO 57,0 % +/- 2,9% CON UN LIVELLO DI 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.

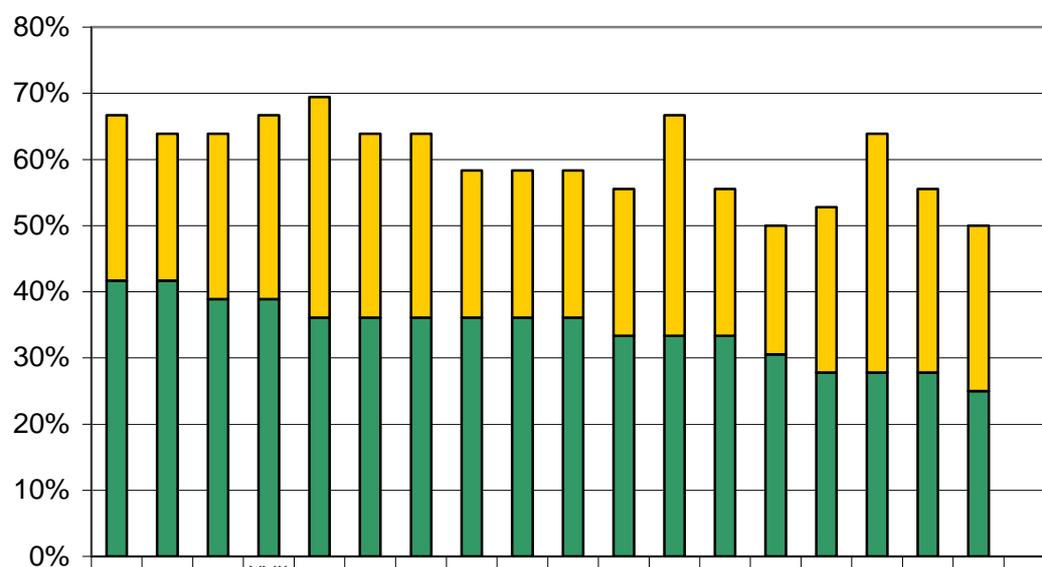
La serie di dati rilevati dell’Agenzia consente di effettuare alcuni confronti intertemporali significativi circa la qualità del servizio erogato durante la fase di monitoraggio.



I dati relativi all’ultimo trimestre di rilevazione segnano una inversione di tendenza sia del tasso di riparazione delle singole lampade a 30 giorni (che passa dal valore massimo registrato nel mese di novembre 2003 dell’81,1% ad un valore medio nel I trimestre 2004 del 57,0%), sia per le riparazioni effettuate entro i primi quindici giorni dalla segnalazione (che passano dal maggior valore rilevato nel periodo di osservazione nel mese di novembre 2003 del 52,1% ad un valore medio nel I trimestre 2004 del 32,5%).

Sulla base dei dati rilevati nel corso degli ultimi tre mesi di monitoraggio (gennaio, febbraio e marzo 2004), è stato inoltre possibile effettuare un’analisi di dettaglio sul tasso di riparazione delle lampade singole spente per i 19 Municipi, i cui risultati sono raffigurati nel grafico a pagina seguente.

Riparazioni lampade singole - gen/feb/mar 2004



Riparati tra 2 e 4 settimane	25%	22%	25%	28%	33%	28%	28%	22%	22%	22%	22%	33%	22%	19%	25%	36%	28%	25%	0%
Riparati entro 2 settimane	42%	42%	39%	39%	36%	36%	36%	36%	36%	36%	33%	33%	33%	31%	28%	28%	28%	25%	0%

■ Riparati entro 2 settimane ■ Riparati tra 2 e 4 settimane

La serie dei dati è ordinata in modo decrescente sul parametro delle “riparazioni entro 2 settimane” che, è bene ricordarlo, rappresenta il termine contrattuale assunto come impegno da ACEA nei confronti del Comune di Roma.

Nel trimestre esaminato il Municipio I è quello che presenta il dato migliore (42% di riparazioni entro 2 settimane dalla segnalazione, con un totale di 67% di lampade riparate entro 4 settimane), mentre il Municipio XIII conferma l’ultima posizione del trimestre precedente, con il valore in assoluto più basso (nessuna riparazione a 2 ed a 4 settimane).

Anche in questo trimestre il dato delle riparazioni per singolo Municipio si distribuisce in maniera sufficientemente uniforme sul territorio cittadino, non essendo state rilevate differenze significative tra zona e zona, con l’eccezione del Municipio XIII (Ostia) che mostra un notevole *gap* rispetto a tutti gli altri.

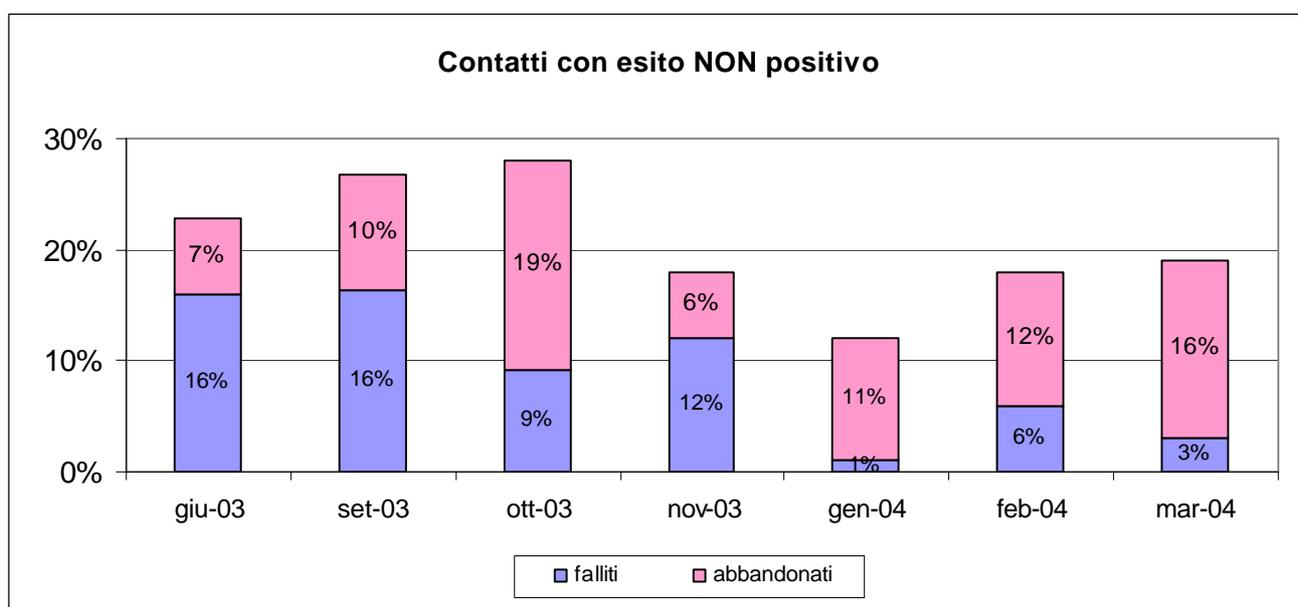
5. Contact center Acea

L'attività di segnalazione all'Acea dei 684 punti luce spenti è stata effettuata nel periodo 13/01 – 29/03/2004, nei giorni feriali tra le ore 9.00 e le 18.00.

Sia per i contatti “abbandonati” (segnalazioni per le quali i tempi di attesa prima della risposta dell'operatore sono stati superiori ai 5 minuti) che per i contatti “falliti” ripetutamente (musica d'attesa senza risposta, interruzione sulla linea, risposta di cortesia senza operatore, ecc.), la segnalazione è poi avvenuta mediante compilazione del modulo rilevazioni guasti presente sul sito web (ovvero, per le “abbandonate”, anche con messaggio in segreteria telefonica).

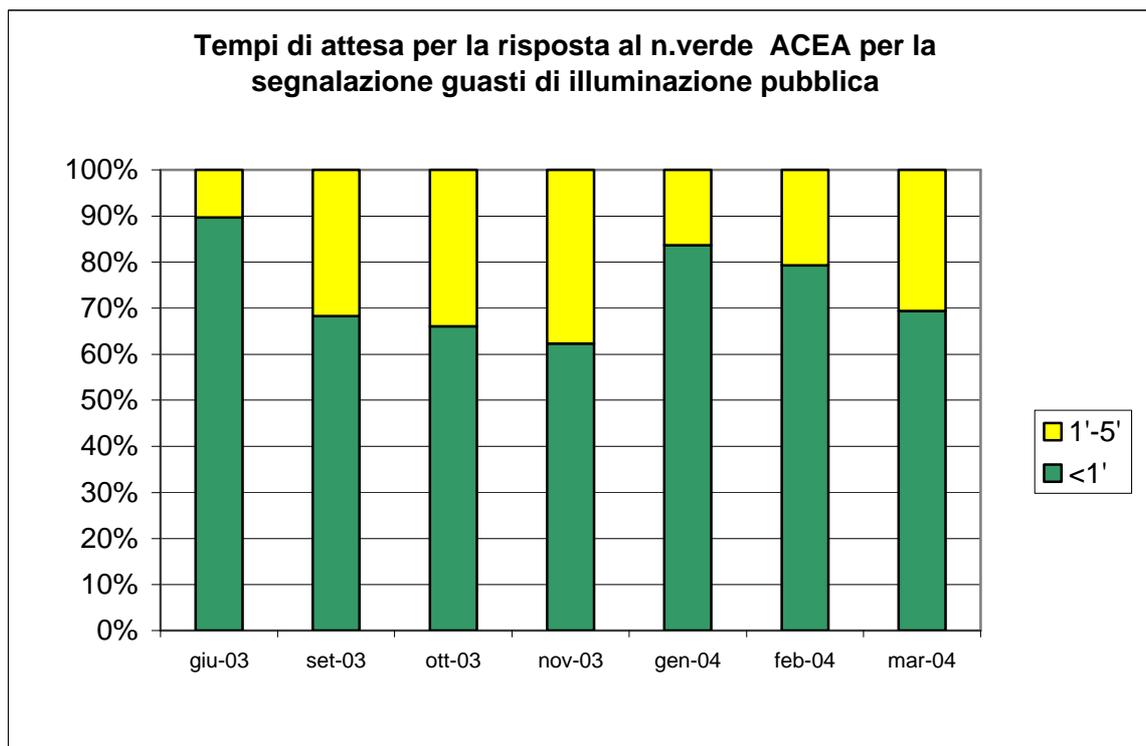
Nel trimestre sono stati effettuati 340 contatti, di cui 45 (13 %) abbandonati e 11 (3 %) “falliti”, per un totale di **56 contatti (16 %) con esito non positivo**.

Nel grafico seguente sono riportati a confronto i dati mensili rilevati nel corso delle campagne di monitoraggio dell'Agenzia, relativi ai contatti con esito non positivo.



Le restanti 284 segnalazioni valide sono state effettuate attraverso contatti con operatore al numero verde Acea: 220 (77 %) hanno avuto risposta immediata (< 1 minuto) dell'operatore e 64 (23 %) entro i successivi 5 minuti.

Nel grafico di pagina seguente sono riportati a confronto i dati mensili rilevati nel corso delle campagne di monitoraggio dell'Agenzia, relativi ai tempi di attesa risposta dell'operatore.



L'Agenzia segnala la diminuzione del dato relativo alle "fallite" (nell'intero periodo di osservazione è variato tra un massimo del 16% fino ad un minimo dell'1% nel mese di gennaio 2004), mentre le "abbandonate" registrano un trend di crescita. Complessivamente il totale dei contatti con esito NON positivo, dopo aver registrato il suo valore minimo nel mese di gennaio 2004 (12%), è ora in fase di aumento.

Per il servizio di risposta al *contact center*, la percentuale di chiamate nel trimestre che hanno avuto risposta "immediata" dell'operatore sono ritornate a valori medi di poco inferiori all'80%, anche se il trend mensile è in calo.

Per un esame più completo delle *performance* del servizio segnalazione guasti di illuminazione pubblica di ACEA, si segnala il documento di analisi sui servizi di contact center del Comune di Roma³.

³ Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma. *Analisi dei servizi di contact center del Comune di Roma - aprile 2004.*

Bernardo Pizzetti

Presidente

Federico Colosi

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



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