



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Rapporto al Comune di Roma
Dati: giugno 2005

Settembre 2005

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 (scaduto il 31/12/04 ed attualmente in regime di proroga) stabilisce precisi obblighi in capo all'erogatore sui livelli di servizio e su alcuni standard di prestazione;

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;

che tale attività di monitoraggio ha condotto, nel corso degli anni 2003 e 2004, all'emanazione di una serie di rapporti con cadenza trimestrale;

che nelle more della imminente scadenza contrattuale del 31/12/04, tale attività è stata sospesa in attesa dell'approvazione del nuovo Contratto;

che poiché la vigenza del Contratto ormai scaduto è stata prorogata nel corso dei primi mesi del 2005, si è comunque ritenuto opportuno effettuare nuovamente un intervento di verifica nel corso del mese di giugno 2005, onde poter accertare l'attuale livello di qualità del servizio sui tempi di ripristino della singola lampada spenta dopo segnalazione del disservizio;

che in data 31 luglio 2005 si è concluso il ciclo di rilevazioni e verifiche relativo al mese di giugno 2005;

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

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.....	3
4. Riparazioni	4

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

Rispetto alle precedenti rilevazioni effettuate negli anni 2003-2004, in questa fase la metodologia adottata ha previsto la individuazione di un campione statisticamente rappresentativo di singoli punti luce spenti uniformemente rilevati sul territorio cittadino, e la loro segnalazione al *contact center* Acea secondo due diverse e distinte modalità:

- a) Inviando al responsabile Acea del servizio un elenco giornaliero delle lampade riscontrate guaste la notte precedente (elenco Agenzia);
- b) Telefonando al *contact center* ACEA, fingendo di essere un comune cittadino/a, e segnalando la presenza di alcune lampade spente (mystery call).

In tal modo è stato possibile verificare se e come le due diverse origini delle segnalazioni potessero eventualmente influire sull'efficacia ed efficienza di Acea nell'erogazione del servizio.

In entrambi i casi le informazioni circa il punto luce spento sono state sempre complete ed esaustive (via, targhetta palo, altezza numero civico, eventuale riferimento a presenza di punti di attenzione); a garanzia della veridicità delle segnalazioni sono inoltre state effettuate dai nostri rilevatori alcune immagini digitali dei pali in questione. Il riscontro dell'eventuale ripristino del punto luce è poi avvenuto a distanza di 15 giorni dalla segnalazione e, se non ancora riparato, di 30 giorni.

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.

4. Riparazioni

A seguito dell'attività di monitoraggio su un totale 220 singoli punti luce segnalati guasti nel mese di giugno 2005, 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.

I dati relativi alle riparazioni sono da interpretare come i più favorevoli all'erogatore in quanto 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.

I risultati ottenuti sono riportati nella tavola 1; è interessante evidenziare come in entrambi i casi, sebbene in misura diversa, non tutte le lampade segnalate vengono riparate entro 30 giorni dalla segnalazione (tempo limite per l'applicazione delle penali) e che il servizio di ripristino punti luce spenti è meno efficace se la segnalazione proviene da un comune cittadino.

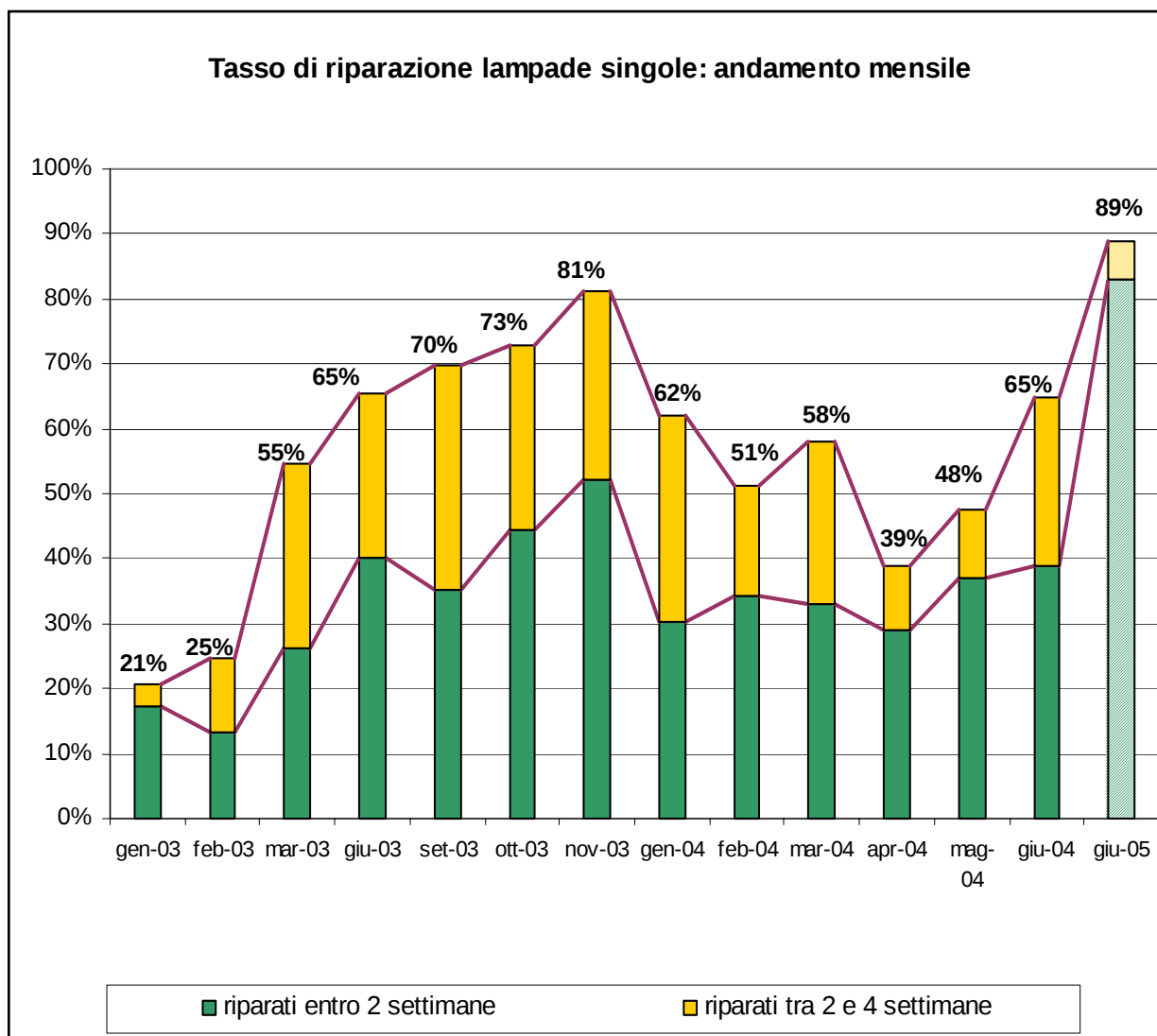
Tav. 1 Monitoraggio tempi di ripristino singoli punti luce – giugno 2005

	Punti luce segnalati	Riparati entro 15 gg.	%	Riparati entro 30 gg.	%
elenco Agenzia	169	147	87%	157**	93%
mystery call	51	35*	70%	39	76%
TOTALE	220	182	83%	196	89%

* : il riscontro è stato effettuato su 50 segnalazioni

** : il riscontro è stato effettuato su 168 segnalazioni

La serie di dati rilevati dell'Agenzia nel corso del 2003-2004 consente di effettuare alcuni confronti intertemporali significativi circa la qualità del servizio erogato durante le diverse fasi di monitoraggio. Per il mese di giugno 2005 sono stati riportati in istogramma i valori relativi al totale complessivo delle segnalazioni.



Il dato relativo al mese di giugno 2005 conferma e rafforza il trend di crescita che si era manifestato nel corso del secondo trimestre 2004; le riparazioni a 30 gg. (89%) superano il maggior valore registrato nel 2003-2004 (nov.03 – 81%), mentre i punti luce riparati entro 2 settimane (83%) presentano di gran lunga il valore più elevato dell'intero periodo di monitoraggio.

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