



# Focus illuminazione pubblica

LE URGENZE DI EFFICIENTAMENTO

(Maggio 2021)



# Focus illuminazione pubblica

## LE URGENZE DI EFFICIENTAMENTO

Lo stato del servizio di illuminazione pubblica (IP) nella città di Roma è gravato da due criticità che assumono connotazione di urgenza.

La prima è di ordine regolamentare e riguarda la legittimità dell'attuale affidamento del servizio ad Acea spa (legittimità contestata recentemente dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nota AS1710 del 14/12/20, e già più volte in passato segnalata per evidenti criticità dall'Agenzia alle istituzioni capitoline). Sono in corso nel merito verifiche spedite dell'amministrazione comunale competente per porre in essere gli adeguamenti contrattuali necessari (contratto di servizio ponte rivisto nei termini economici secondo indicazioni al ribasso e valido fino a nuovo bando di gara da espletare entro il 2021, DGCa n. 359 del 30/12/2020).

La seconda criticità riguarda la qualità del servizio erogato ed è stata evidenziata in dettaglio dall'Agenzia attraverso il monitoraggio svolto in autonomia nel corso del biennio 2019-2020. Questa ultima criticità chiama direttamente in causa il Dipartimento sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana (SIMU) al quale da contratto di servizio (CdS) spettano specifiche competenze sulle attività di monitoraggio (CdS IP Acea/Comune di Roma, DGC 3/2007, allegato D2, all'art. 1, Misura del livello di servizio generale e penali).

Il presente rapporto verte in particolare sulla verifica dei tempi standard di ripristino del servizio in caso di guasto, in considerazione della loro rilevanza per la sicurezza dei cittadini, per la tutela del patrimonio storico, artistico e ambientale del territorio e in generale per la qualità della vita nella città di Roma. Sono proposti la descrizione del metodo di monitoraggio e i risultati elaborati sia per area comunale complessiva, sia per singolo Municipio:

1. Il monitoraggio ACoS
2. Le schede dei Municipi

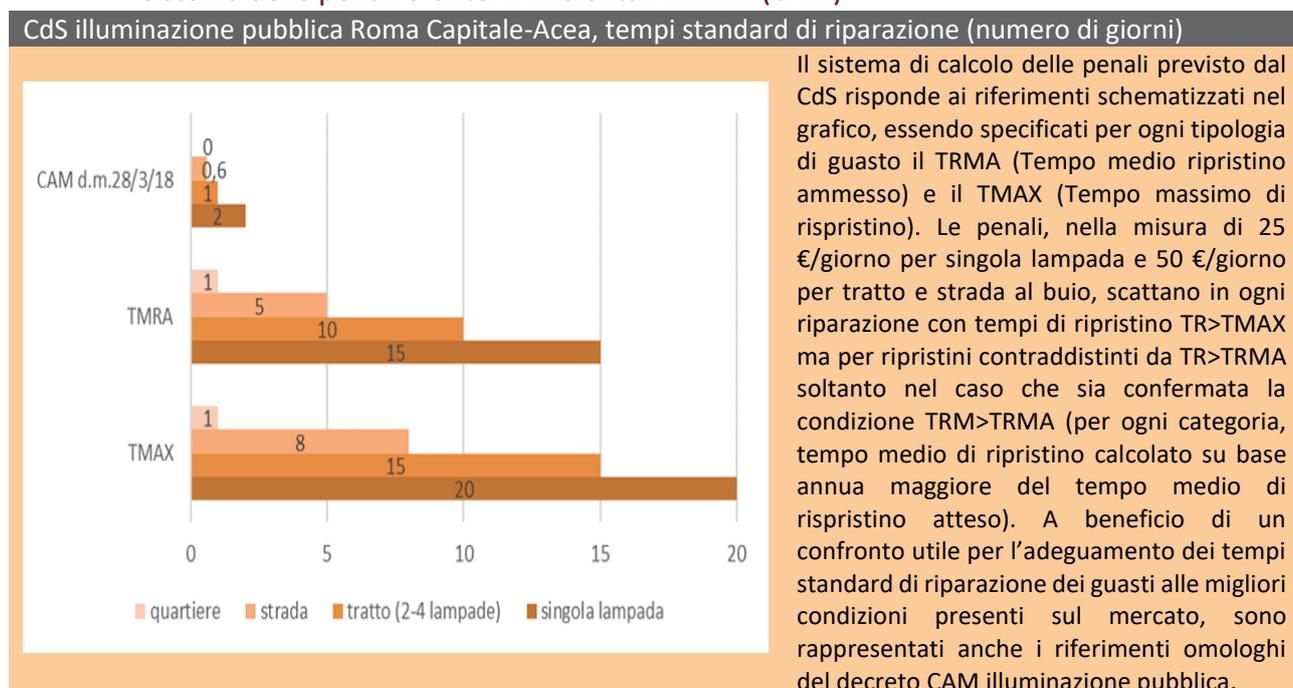


## 1. Il monitoraggio ACoS

Il monitoraggio ACoS ha interessato il servizio di segnalazione guasti attraverso la piattaforma web MyAcea, fruibile via app anche da dispositivi mobili. Utilizzando questo strumento, da febbraio 2019 a dicembre 2020 sono stati segnalati dagli ispettori ACoS oltre 300 guasti sul territorio comunale, dove l'unico settore scoperto è rimasto quello del XIII Municipio. L'elaborazione dei dati e le valutazioni conseguenti sono state effettuate secondo i parametri di qualità del CdS in vigore nel periodo di rilevazione (Tavola 1).

Nei limiti di un campione dimostrativo, le verifiche dei tempi di ripristino hanno offerto risultati palesemente divergenti da quelli condivisi dall'azienda affidataria e utilizzati anche dall'Agenzia per specifiche elaborazioni di merito nella Relazione annuale ACoS. Infatti, a fronte di una condizione favorevole registrata nei dati Acea/Areti rispetto al calcolo delle penali previste dal CdS (con tempi medi di ripristino delle varie categorie di guasto sempre inferiori ai tempi medi di categoria ammessi), nel 54% dei casi verificati dal monitoraggio ACoS il ripristino non è avvenuto entro il tempo massimo (TMAX) di categoria (168 casi su 314). Inoltre, su 144 rilevazioni di ripristino non confermato entro TMAX, nel 51% dei casi la verifica di mancato ripristino è avvenuta contestualmente alla comunicazione Acea di ticket completato (su MyAcea). L'analisi per categoria di guasto evidenzia tra le altre una criticità di particolare rilievo per il guasto strada al buio, una disfunzione di rete di grande impatto per la sicurezza dei cittadini. In questo caso la percentuale di ripristino dichiarato e non confermato dal monitoraggio (guasto ancora presente dopo TMAX) è massima (73%). Il dato negativo è tuttavia attenuato da una percentuale relativamente bassa di ripristino non effettuato entro TMAX rispetto al totale delle segnalazioni di categoria (Tavola 2).

**Tavola 1. Tempi standard di riparazione dei guasti nel contratto di servizio fra Roma Capitale e Acea, sistema delle penali e Criteri Ambientali Minimi (CAM)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU CDS IP, BILANCIO SOSTENIBILITA' ACEA 2020, D.MIN.MATTM 28 MARZO 2018 (CRITERI MINIMI AMBIENTALI PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA).



Tavola 2. Guasti e tempi di ripristino per categoria, Comune di Roma, risultati monitoraggio ACoS

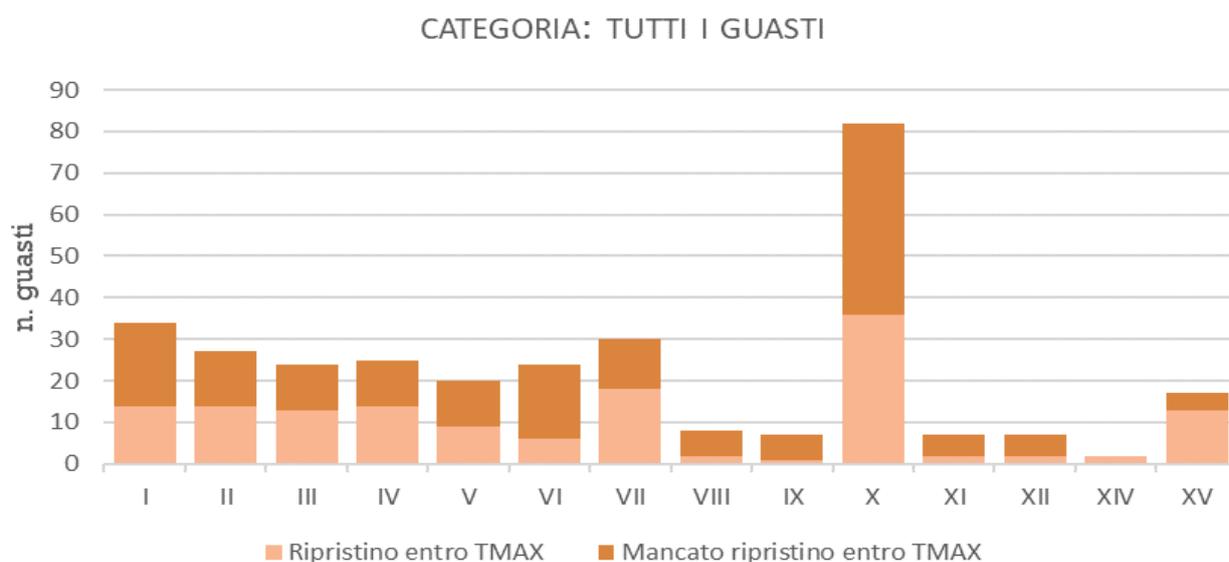
ROMA COMUNE	CASI PER CATEGORIA DI GUASTO	CASI RIPRISTINO ENTRO TMAX		CASI MANCATO RIPRISTINO ENTRO TMAX		% CASI NEGATIVI CON RIPRISTINO DICHIARATO NON CONFERMATO
		(n.)	(n.)	%	(n.)	
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	%	(n.)	%	%
SINGOLA LAMPADA	200	80	40%	120	60%	46% (su 112)
2-4 LAMPADE	49	18	37%	31	63%	57% (su 21)
STRADA	65	48	74%	17	26%	73% (su 15)
<b>TUTTI I GUASTI</b>	<b>314</b>	<b>146</b>	<b>46%</b>	<b>168</b>	<b>54%</b>	<b>51% (su 144)</b>

FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.

I risultati nella distribuzione per municipio sono presentati nelle Figure 1, 2, 3, 4. Nel complesso, per quanto riguarda l'insieme di ogni tipo di guasto, una percentuale negativamente più alta del 50% di ripristino non effettuato entro TMAX è stata rilevata in quasi tutti i municipi, a eccezione del VII e del XV, con significatività ovviamente diversa in relazione alla numerosità delle segnalazioni effettuate per municipio (Figura 1).

Le segnalazioni di guasto per lampada singola spenta, essendo le più numerose, presentano una distribuzione per municipio tendenzialmente conforme a quella generale di casi di ripristino rispetto ai casi di mancato ripristino entro TMAX (Figura 2). Non molto diversa si mostra la situazione della categoria 2-4 lampade consecutive spente, peraltro la meno rappresentata, che svela tuttavia percentuali di ripristino non effettuato entro TMAX se possibile peggiori per i Municipi X e I, relativamente a una numerosità non così esigua dei rilevamenti effettuati nei rispettivi territori (Figura 3). Riguardo invece ai risultati della categoria di guasto strada al buio, si nota un'inversione, con percentuali di ripristino effettuato entro TMAX superiori al 50% in quasi tutti i municipi (Figura 4). È plausibile ritenere, data la rilevanza superiore del guasto per impatto sul disservizio, che la gestione dell'intervento possa beneficiare di una via preferenziale in questa tipologia rispetto alle altre. A maggior ragione, si deve tuttavia rimarcare, come precedentemente accennato, che a questa categoria appartiene il dato significativamente negativo della percentuale più alta in assoluto di casi di ripristino dichiarato ma non confermato.

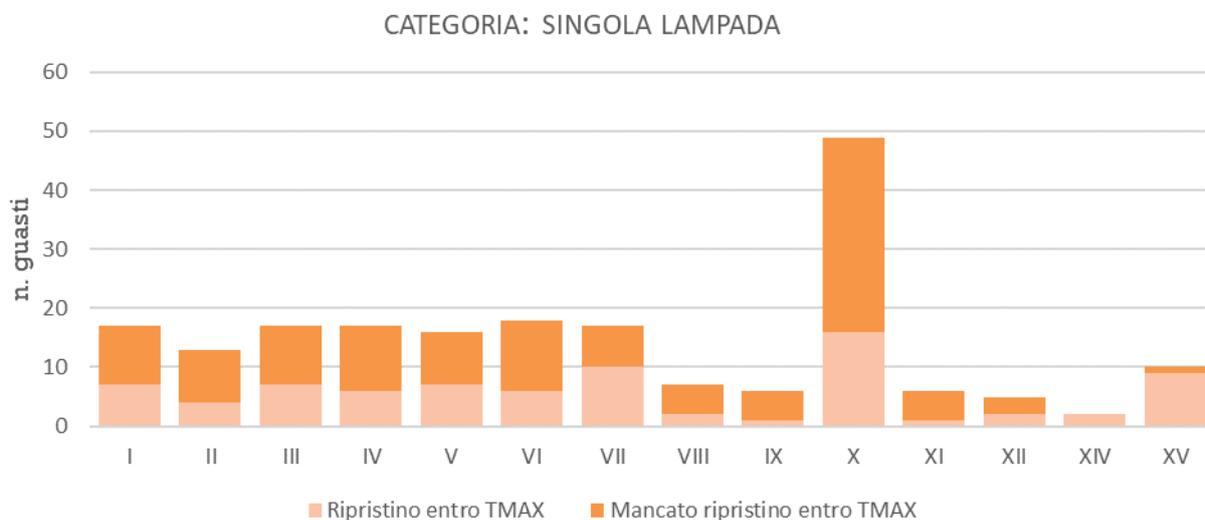
**Figura 1. Distribuzione dei guasti e della verifica dei tempi di ripristino nei municipi per le segnalazioni relative al totale dei guasti**



FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.

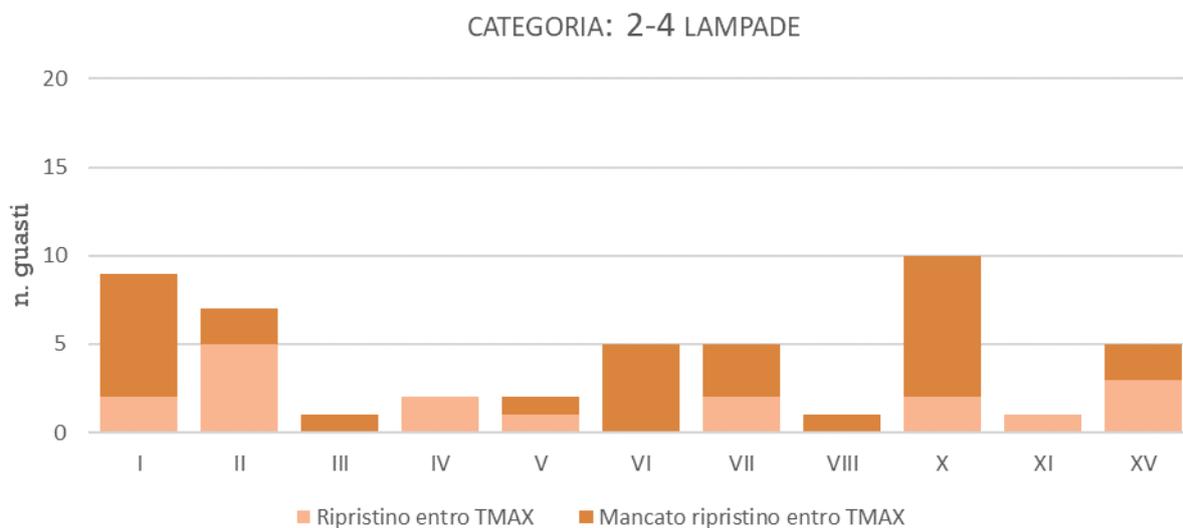


**Figura 2. Distribuzione dei guasti e della verifica dei tempi di ripristino nei municipi per le segnalazioni relative alla categoria singola lampada**



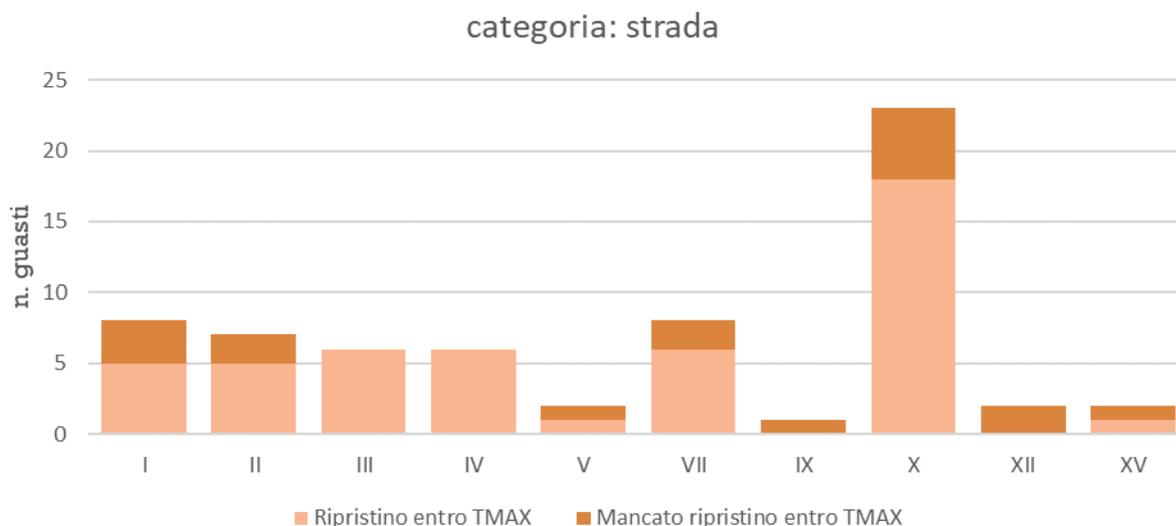
FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.

**Figura 3. Distribuzione dei guasti e della verifica dei tempi di ripristino nei municipi per le segnalazioni relative alla categoria 2-4 lampade**



FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.



**Figura 4. Distribuzione dei guasti e della verifica dei tempi di ripristino nei municipi per le segnalazioni relative alla categoria strada**

FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.

**Tavola 3. Guasti e tempi di ripristino per categoria, X Municipio, risultati monitoraggio ACoS**

X MUNICIPIO	CASI PER CATEGORIA DI GUASTO	CASI RIPRISTINO ENTRO TMAX		CASI MANCATO RIPRISTINO ENTRO TMAX		% CASI NEGATIVI CON RIPRISTINO DICHIARATO NON CONFERMATO
		(n.)	%	(n.)	%	
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	%	(n.)	%	%
SINGOLA LAMPADA	49	16	33%	33	67%	50% (su 32)
2-4 LAMPADE	10	2	20%	8	80%	25% (su 8)
STRADA	23	18	78%	5	22%	80% (su 5)
<b>TUTTI I GUASTI</b>	<b>82</b>	<b>36</b>	<b>44%</b>	<b>46</b>	<b>56%</b>	<b>53% (su 45)</b>

FONTE: MONITORAGGIO ACOS 2019-2020.

Per quanto riguarda la verifica della situazione per municipio, il X Municipio porta in dote il monitoraggio più corposo in termini quantitativi (82 segnalazioni). In una fase iniziale del programma di monitoraggio, questo municipio ha beneficiato di particolare attenzione anche in relazione alla forte azione esercitata dal Consiglio municipale di pertinenza per segnalare lo stato critico del servizio IP sul proprio territorio.

Il 23 maggio 2019, una seduta straordinaria del Consiglio municipale è stata interamente dedicata all'esame di questa problematica, essendo presenti su invito rappresentanti delle parti interessate (Areti, Dipartimento SIMU, ACoS). Le verifiche della gestione dei guasti confermano una situazione critica con percentuale di mancato ripristino entro TMAX (56%) superiore alla media comunale (Tavola 3).

I dati del monitoraggio ACoS proiettati sul sistema di calcolo delle penali inducono a ritenere urgente, per la verifica dell'attendibilità del sistema di gestione dei guasti, la pianificazione di un programma di monitoraggio indipendente, strutturato e dimensionato sulla scala del servizio, anche in riferimento ai dettami specifici del CdS. L'Agenzia ha segnalato all'Assemblea Capitolina l'opportunità di indicare questo indirizzo prioritario alla Giunta e conseguentemente al Dipartimento.



## 2. Le schede dei Municipi

Nelle pagine seguenti è riportato, nel formato di schede corredate da elementi infografici, lo stato della gestione dei guasti per singolo municipio (eccetto il XIII per il quale in modo casuale non sono state rilevate segnalazioni). Per ogni municipio osservato è proposta una tavola numerica di sintesi riepilogativa e diagrammi che descrivono l'andamento complessivo e per categoria di guasto dei tempi di ripristino rispetto al tempo massimo di ripristino (TMAX).



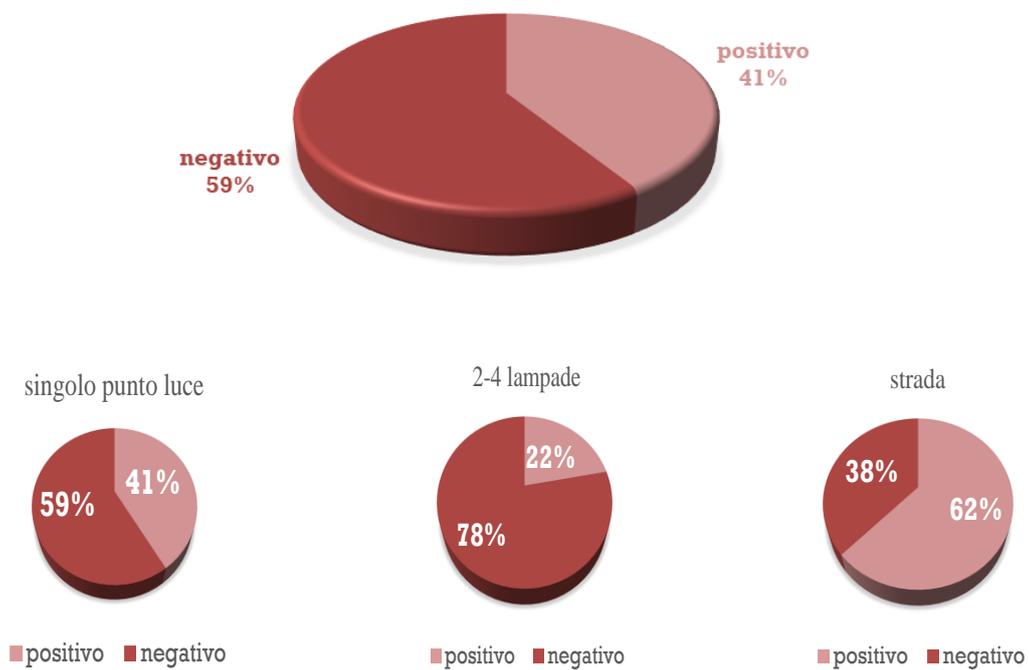
Scheda I Municipio



I MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	17	7	10
2-4 LAMPADE	9	2	7
STRADA	8	5	3
TUTTI I GUASTI	34	14	20

Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio I, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

I MUNICIPIO  
% ripristino entro TMAX, totale casi



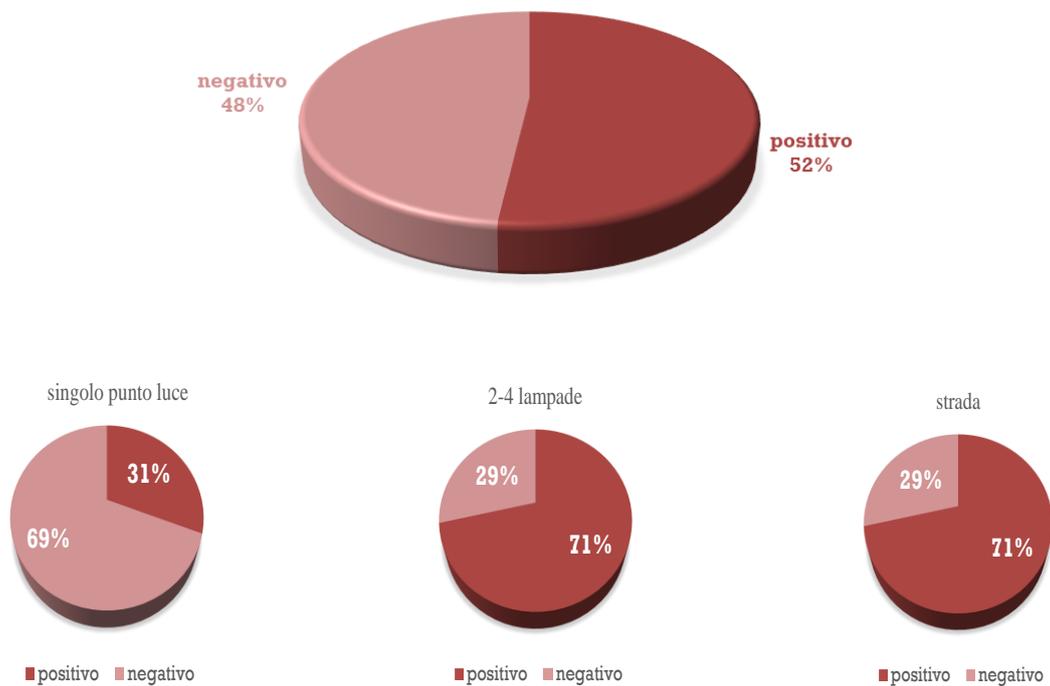
## Scheda II Municipio



II MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	13	4	9
2-4 LAMPADE	7	5	2
STRADA	7	5	2
TUTTI I GUASTI	27	14	13

Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio II, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

II MUNICIPIO  
% ripristino entro TMAX

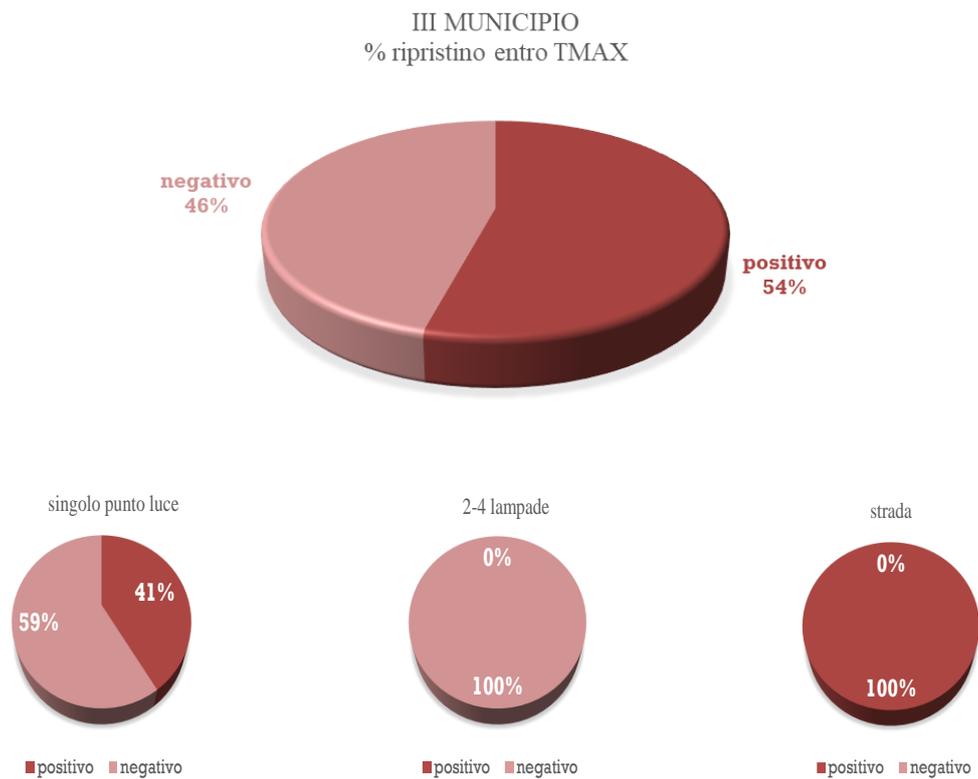


Scheda III Municipio



III MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	17	7	10
2-4 LAMPADE	1	0	1
STRADA	6	6	0
TUTTI I GUASTI	24	13	11

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio III, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

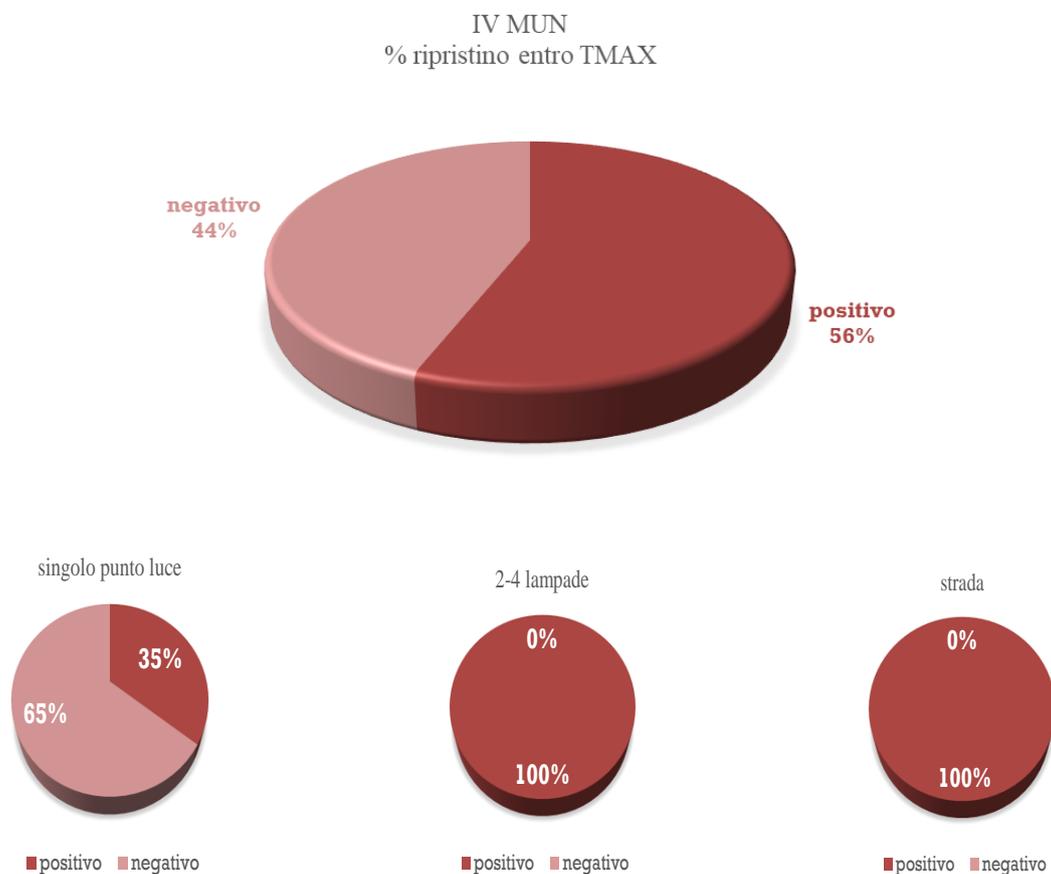


Scheda IV Municipio



IV MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	17	6	11
2-4 LAMPADE	2	2	0
STRADA	6	6	0
TUTTI I GUASTI	25	14	11

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio IV, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

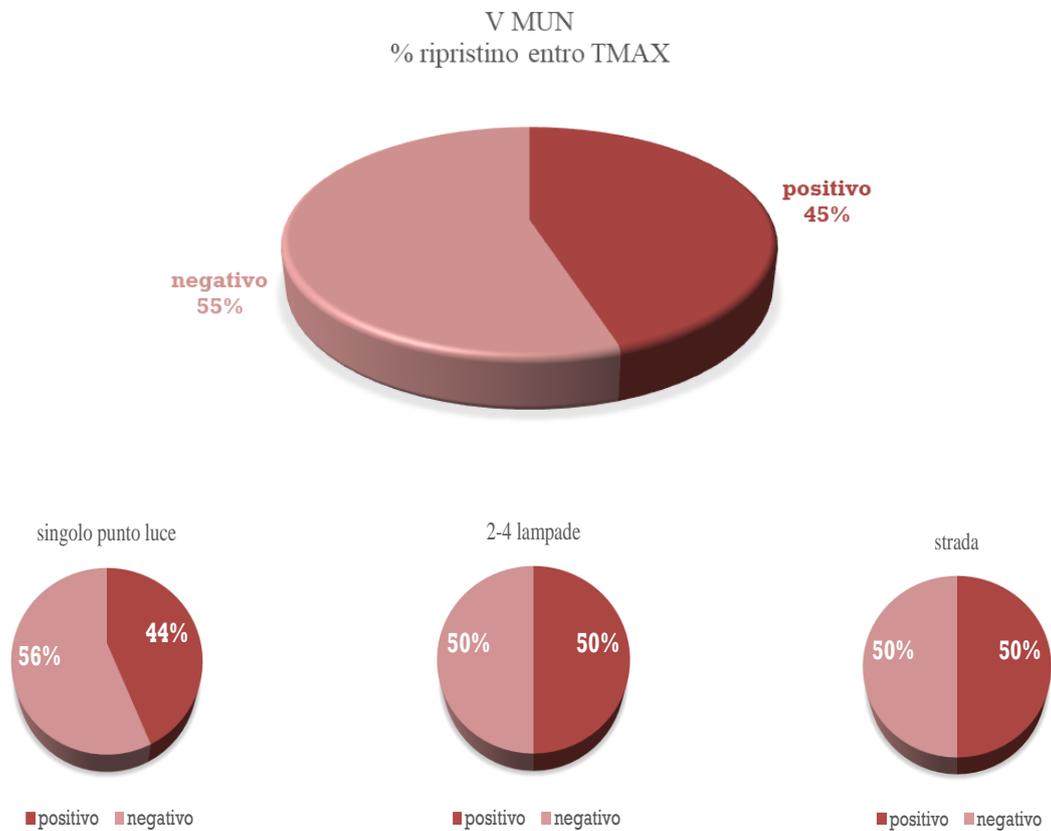


Scheda V Municipio



V MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	16	7	9
2-4 LAMPADE	2	1	1
STRADA			
TUTTI I GUASTI	20	9	11

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio V, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

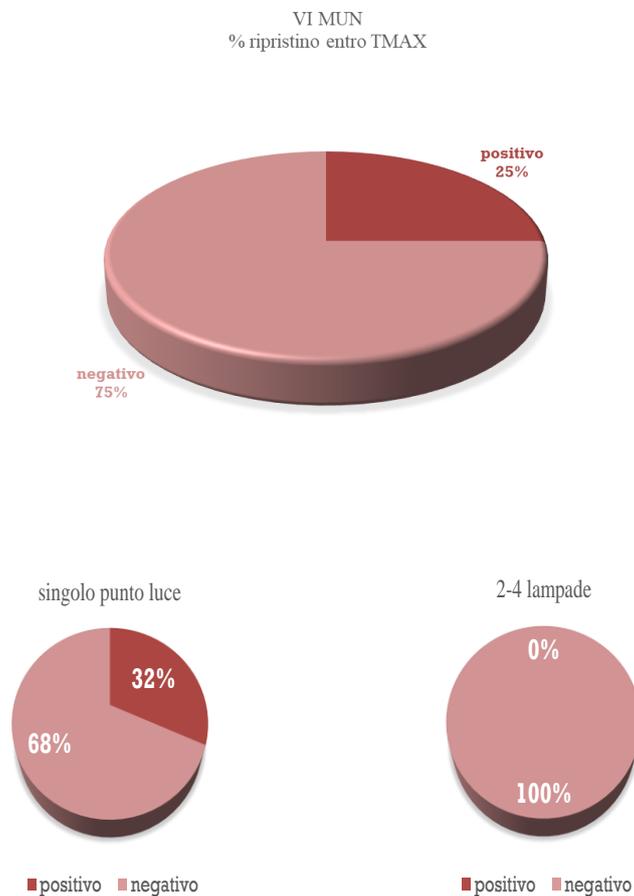


Scheda VI Municipio



VI MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	19	6	13
2-4 LAMPADE	5	0	5
STRADA	0	0	0
TUTTI I GUASTI	24	6	18

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio VI, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

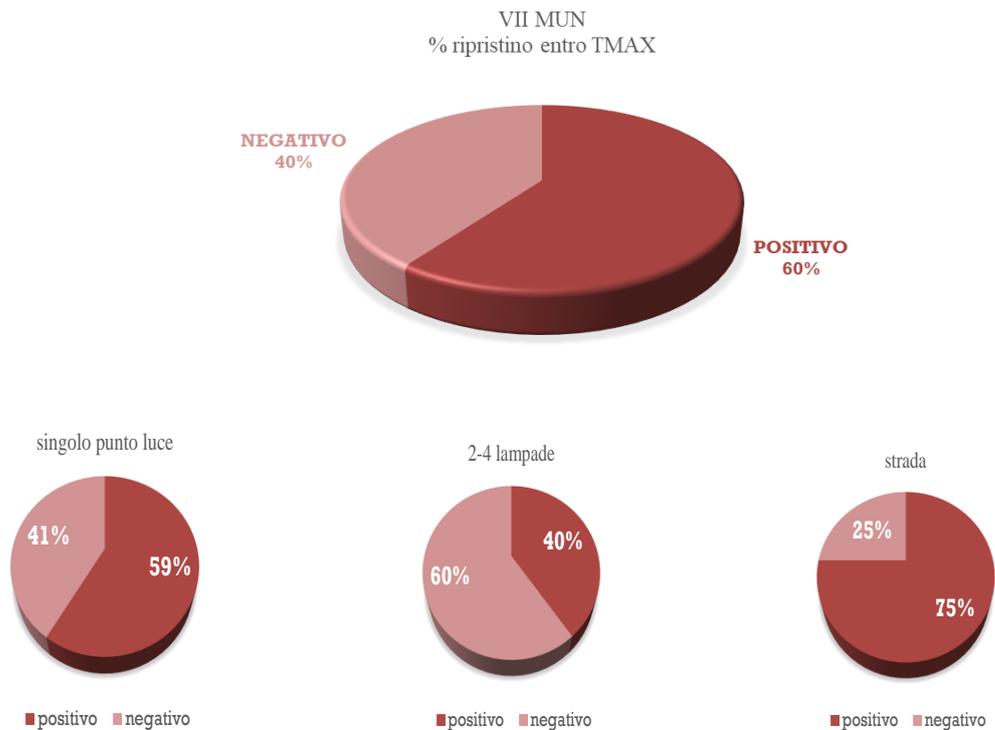


Scheda VII Municipio



VII MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	17	10	7
2-4 LAMPADRE	5	2	3
STRADA	8	6	2
TUTTI I GUASTI	30	18	12

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio VII, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

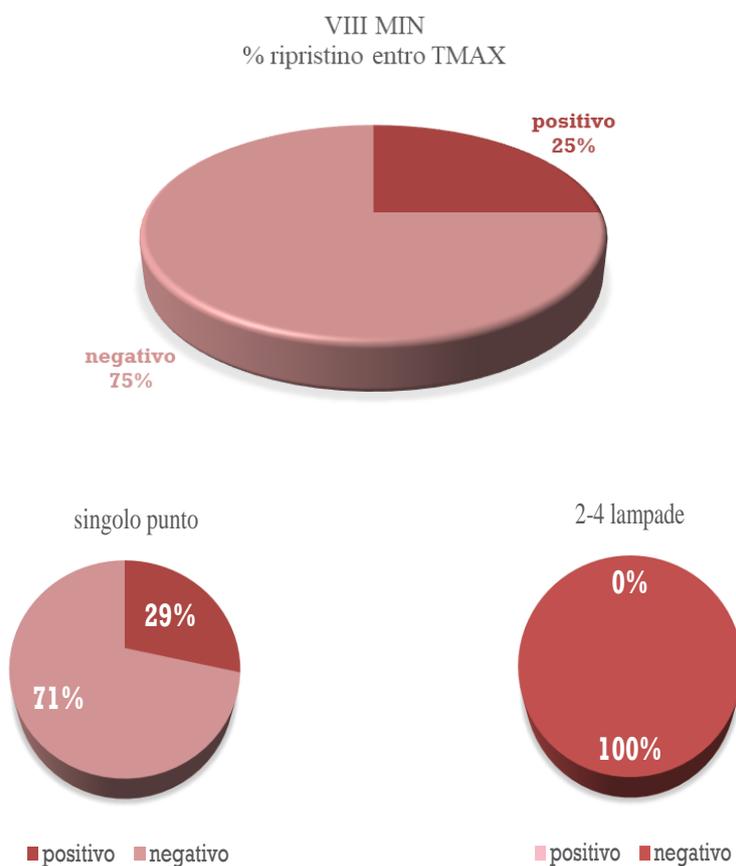


### Scheda VIII Municipio



VIII MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	7	2	5
2-4 LAMPADE	1	0	1
STRADA	0	0	0
TUTTI I GUASTI	8	2	6

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio VIII, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

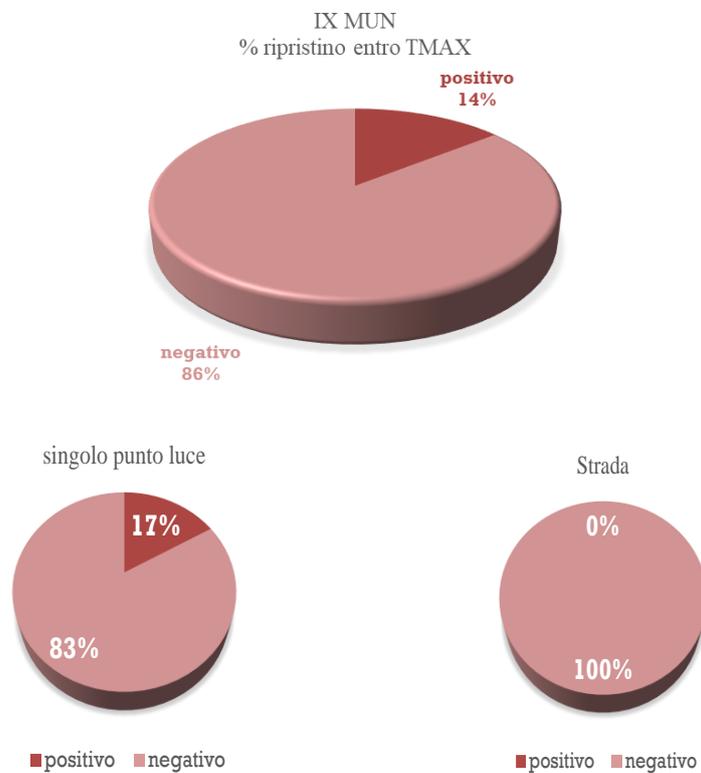


Scheda IX Municipio



IX MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	6	1	5
2-4 LAMPADE	0	0	0
STRADA	1	0	1
TUTTI I GUASTI	7	1	6

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio IX, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

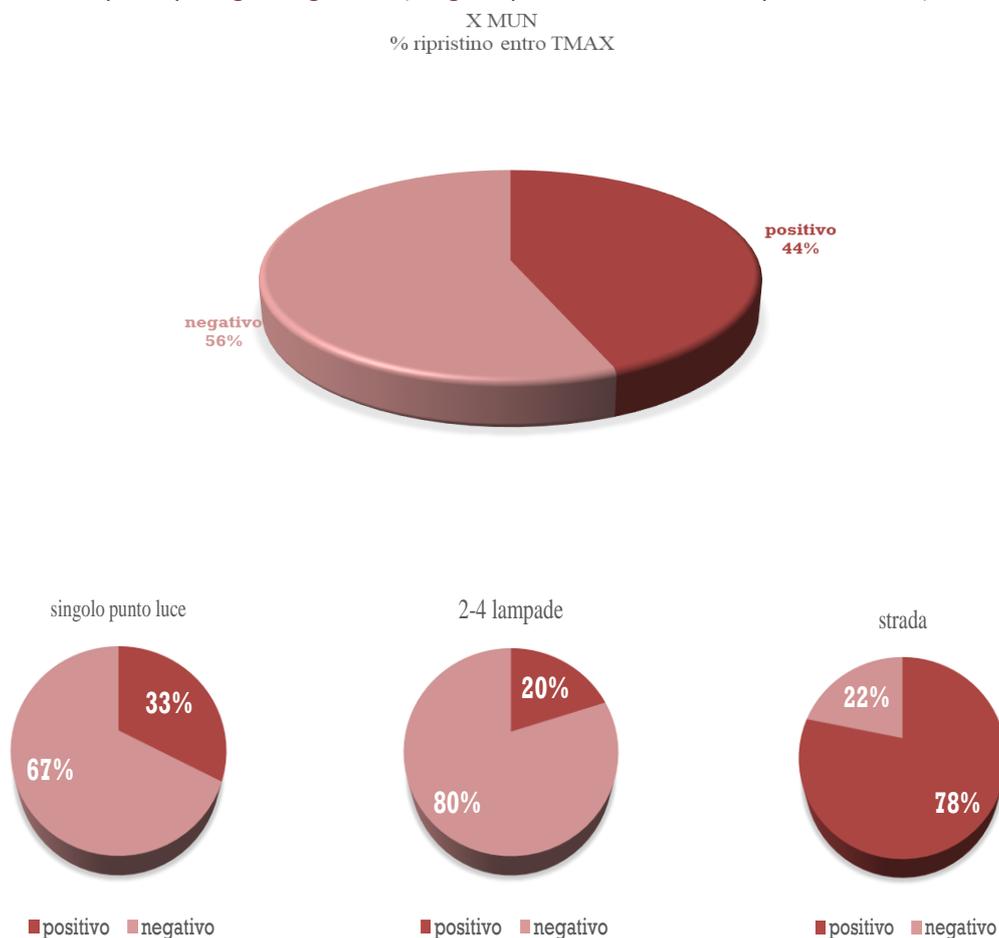


Scheda X Municipio



X MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	49	16	33
2-4 LAMPADDE	10	2	8
STRADA	23	18	5
TUTTI I GUASTI	82	36	46

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio X, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

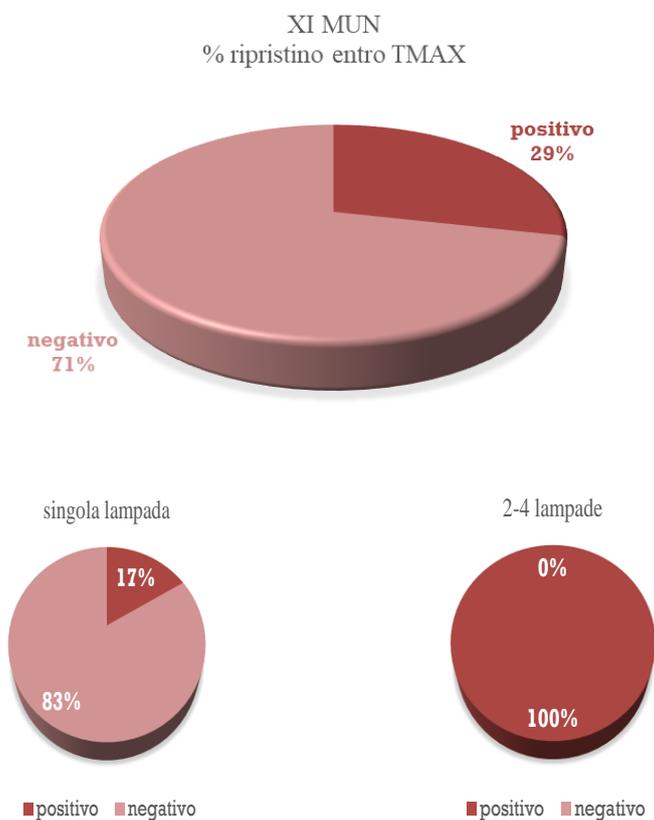


Scheda XI Municipio



XI MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	6	1	5
2-4 LAMPADE	1	1	0
STRADA	0	0	0
TUTTI I GUASTI	7	2	5

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio XI, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

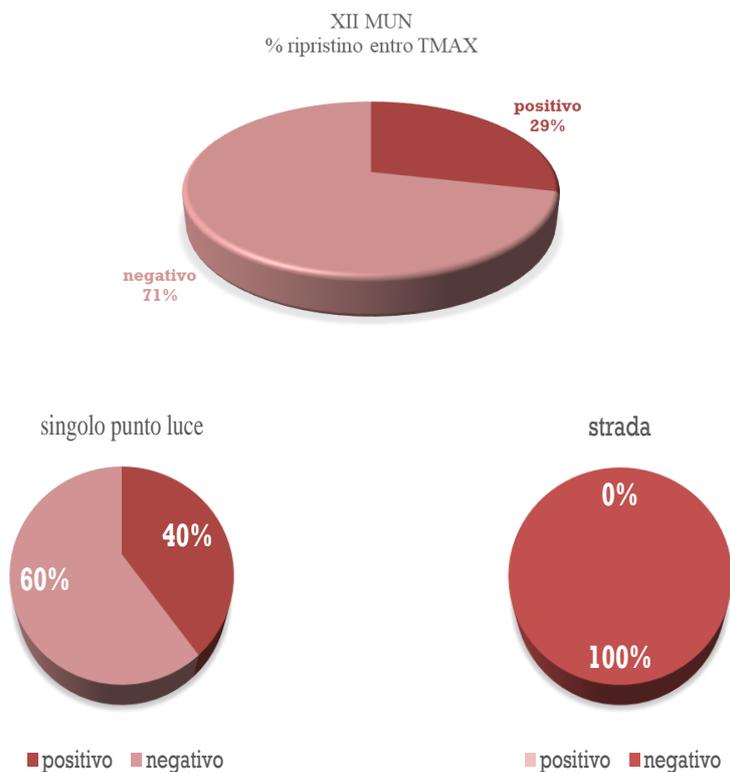


Scheda XII Municipio



XII MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	5	2	3
2-4 LAMPADE	0	0	0
STRADA	2	0	2
TUTTI I GUASTI	7	2	5

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio XII, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

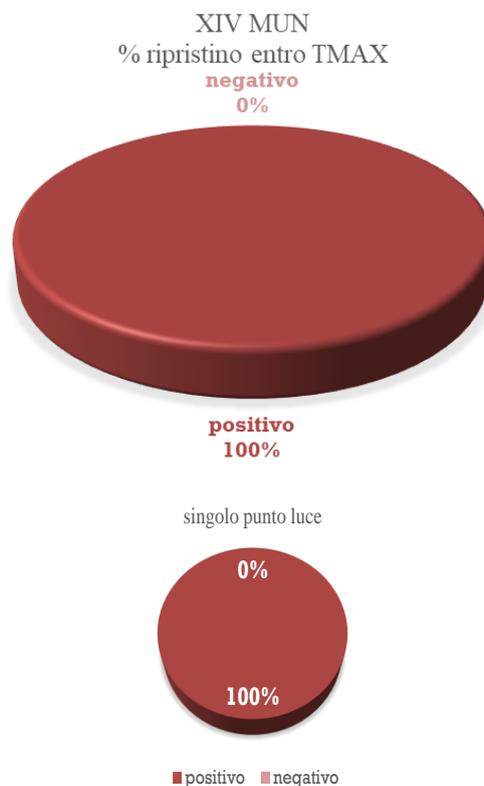


Scheda XIV Municipio



XIV MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	2	2	0
2-4 LAMPADE	0	0	0
STRADA	0	0	0
TUTTI I GUASTI	2	2	0

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio XIV, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)



Scheda XV Municipio



XV MUN	CASI TOTALI	CONTROLLO POSITIVO	CONTROLLO NEGATIVO
CATEGORIE DI GUASTO	(n.)	(n.)	(n.)
SINGOLO PUNTO LUCE	10	9	1
2-4 LAMPADE	5	3	2
STRADA	2	1	1
TUTTI I GUASTI	17	13	4

Figura. Verifica della gestione dei guasti segnalati nel Municipio XV, esito del ripristino (%), computo totale e per tipologia di guasto (singolo punto luce, 2-4 lampade, strada)

