

Le criticità dei principali servizi pubblici locali a Roma

L'opinione dei romani sul servizio di Illuminazione Pubblica

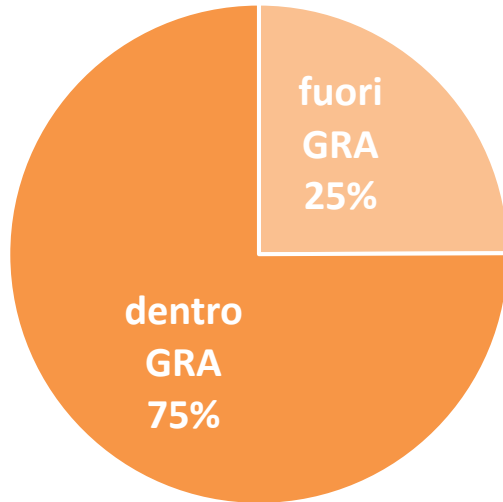
Indagine CATI-CAWI



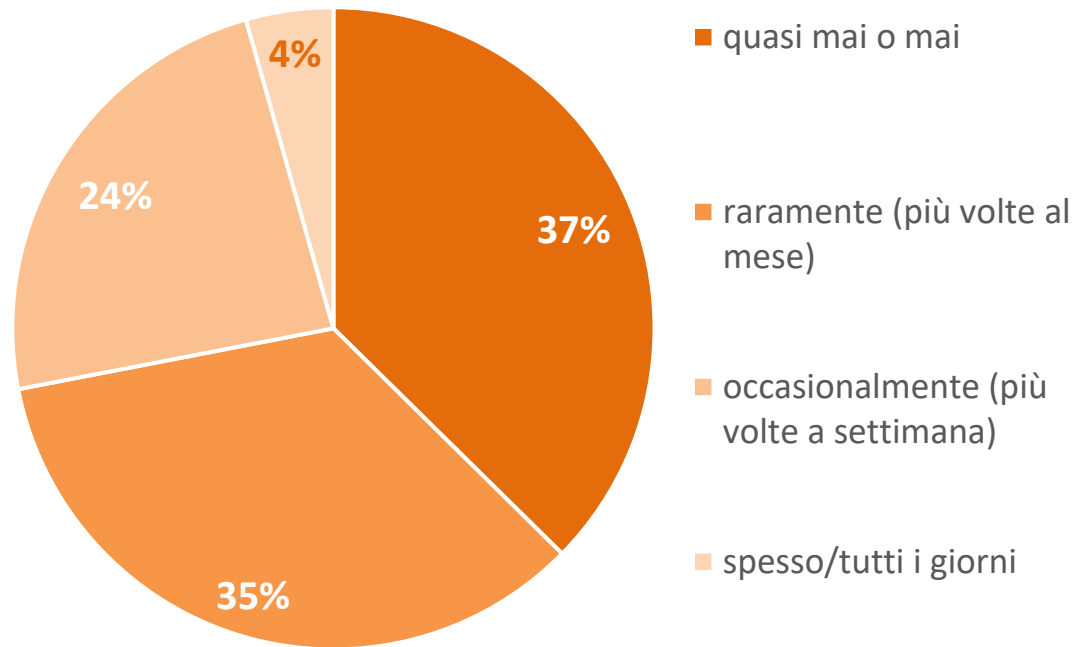
SETTEMBRE 2021

Frequenza di utilizzo del servizio

Lei abita...

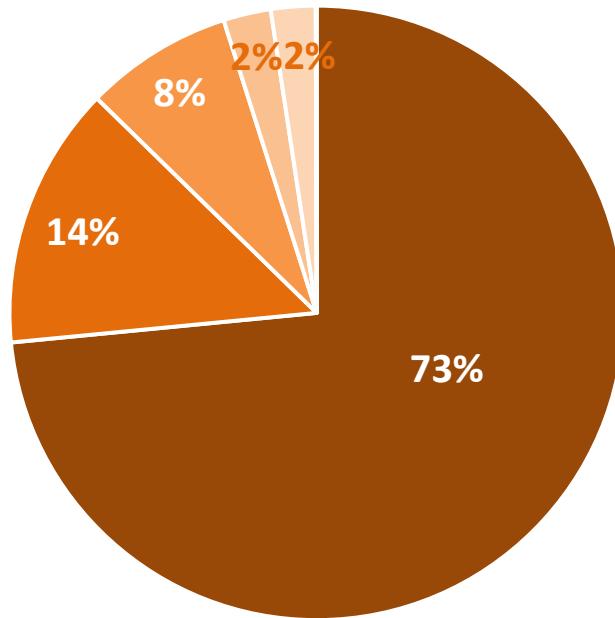


Con quale frequenza esce la sera?



Il servizio di segnalazione guasti

Ha mai avuto occasione di segnalare un guasto?
Se sì, attraverso quale canale?



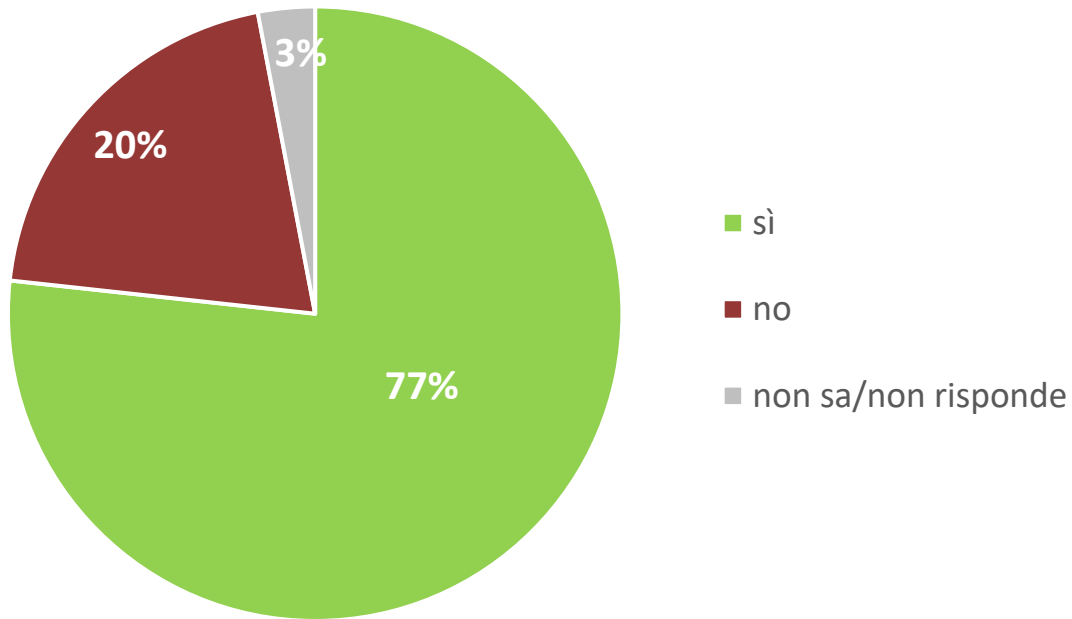
- non mi è mai servito
- sì, chiamando il numero verde 800 130 336
- sì, attraverso la piattaforma online MyAcea
- ho provato, ma non sono riuscito perché era complicato
- avrei voluto farlo, ma non sapevo come fare
- altro

Nel campo «Altro» un utente riporta di aver contattato Acea per lampioni guasti e una fontanella che perde, ma di non aver avuto riscontro



Il servizio di segnalazione guasti

Ha riscontrato prontezza e sollecitudine nel ripristino del servizio di illuminazione?

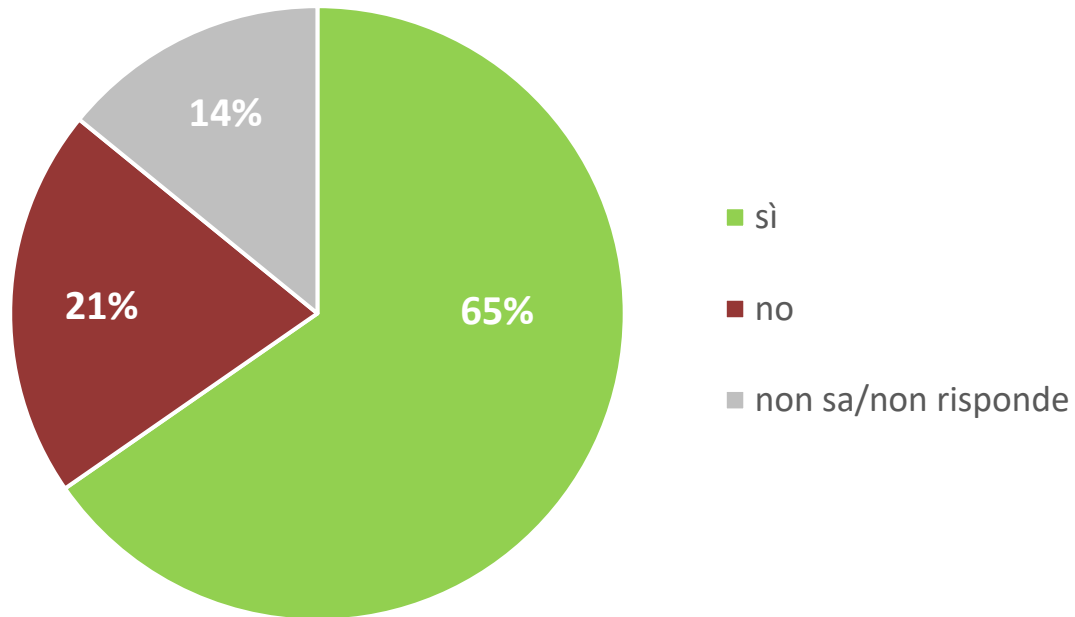


BASE RISPONDENTI: 434
(che hanno contattato Acea tramite numero verde o la piattaforma on line)
Fonte: ACoS



Il servizio di segnalazione guasti

È soddisfatto dei canali disponibili per la segnalazione dei guasti?

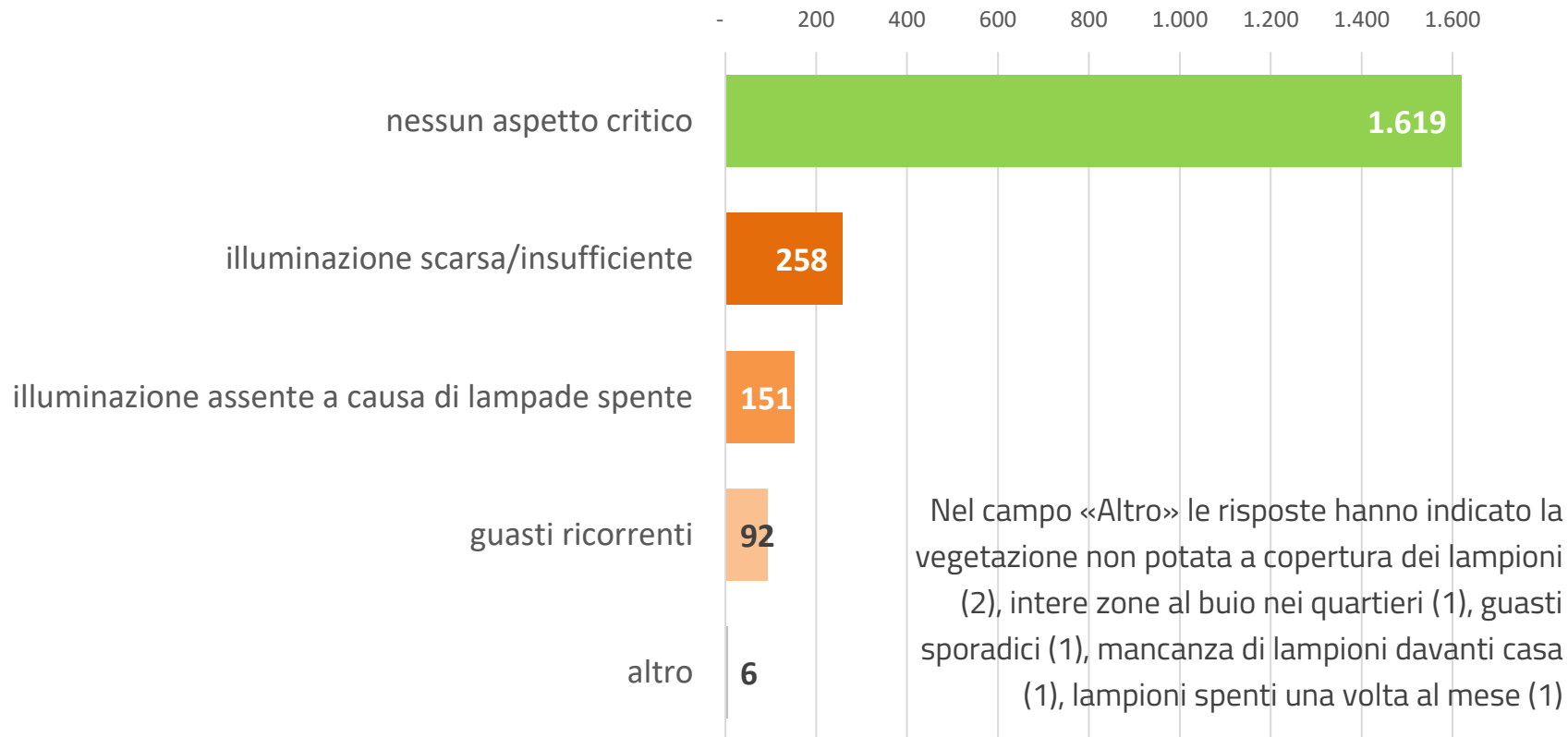


BASE RISPONDENTI: 531
(eccetto utenti a cui non è mai servito segnalare un guasto)
Fonte: ACoS



Le criticità del servizio

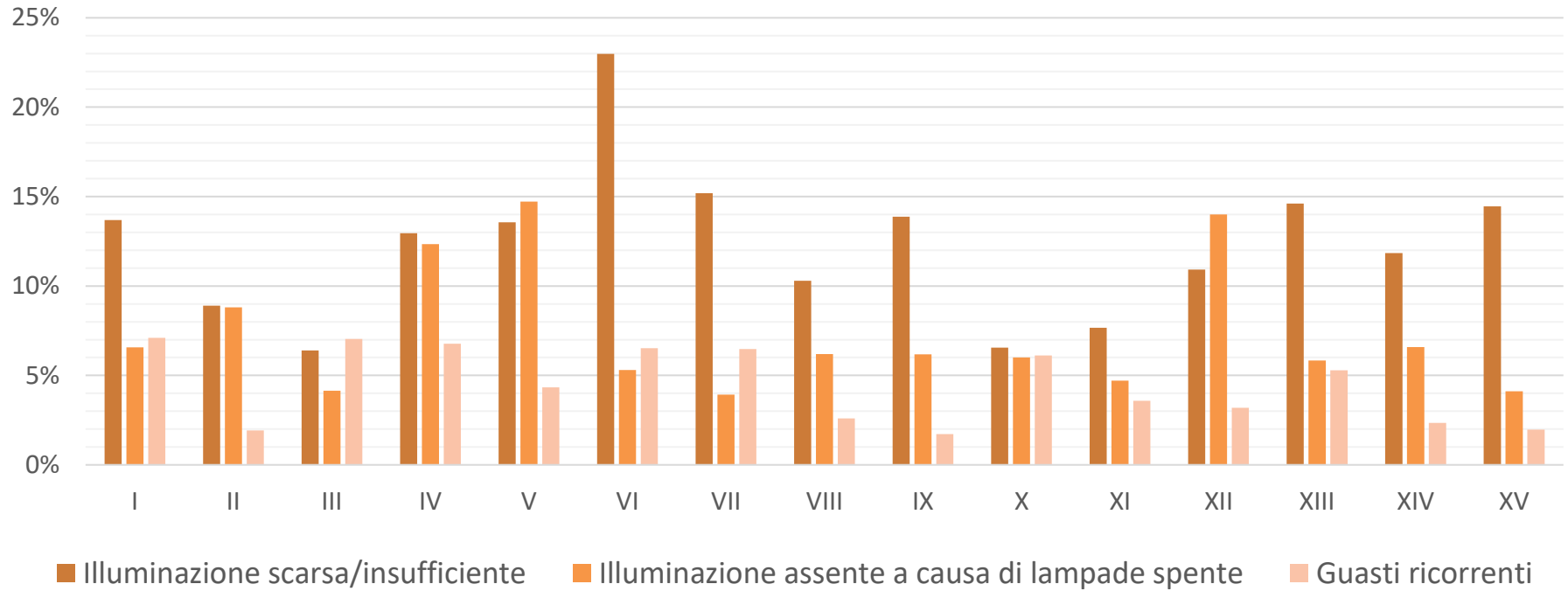
Quali aspetti critici riscontra con maggiore frequenza in relazione all'illuminazione delle strade?



BASE RISPONDENTI: 2.001
RISPOSTE MULTIPLE: 2.126
Fonte: ACoS



Le criticità del servizio per municipio

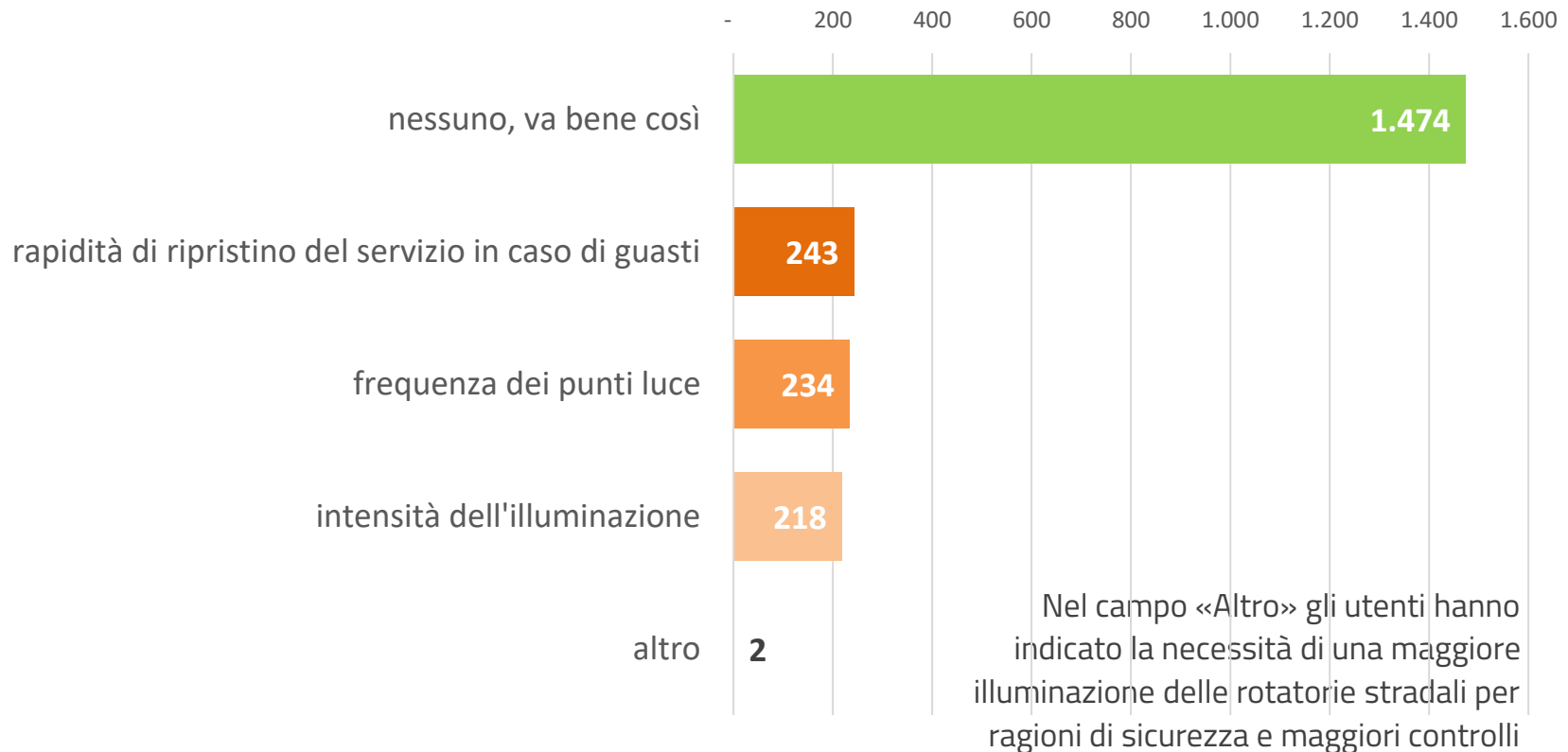


BASE RISPONDENTI: 2.001
RISPOSTE MULTIPLE: 2.126
Fonte: ACoS



Aspetti da migliorare

Quali tra questi aspetti, secondo lei, dovrebbero essere migliorati nelle zone che frequenta in orario serale?



Nota metodologica

L'indagine è stata eseguita con metodo misto:

- **CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing): 1501 interviste realizzate fra il 12 e il 17 luglio
- **CAWI** (Computer Assisted Web Interviewing): 500 interviste realizzate fra il 13 e il 18 luglio

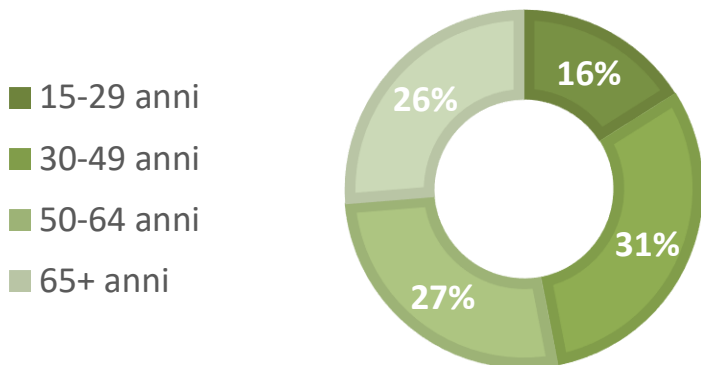
Il campione è rappresentativo della popolazione romana dai 15 anni in su, per:

- genere
- fascia di età
- municipio di residenza

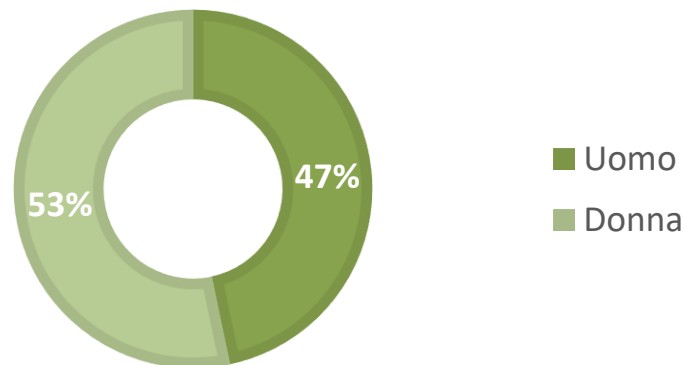


Composizione del campione

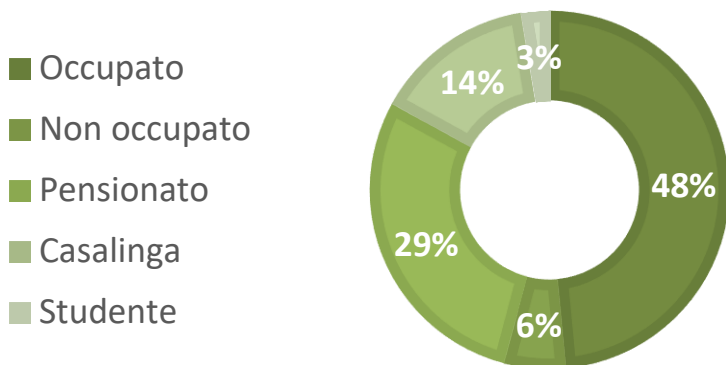
CLASSE DI ETÀ



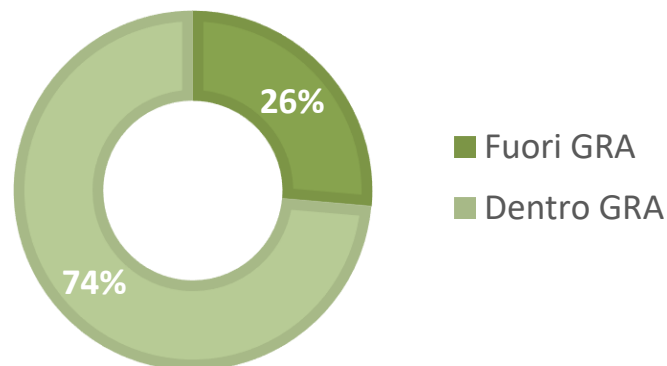
GENERE



CONDIZIONE LAVORATIVA



RESIDENZA





ACoS / Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale

www.agenzia.roma.it / info@agenzia.roma.it