

# Diagnòstic de satisfacció de clients

Qualitat del servei 2022



 **Ematsa**

# Objectius - Fitxa Tècnica

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

Conèixer el nivell de satisfacció amb els **atributs definits**.

Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

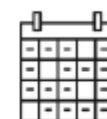
**Difondre** els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

Identificar les **millors pràctiques** dins de l'Organització.



Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Juliol a Desembre de 2022

Lliurament de resultats: Gener de 2023



Enquesta de 8 minuts



Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

# TARRAGONA

## Conclusions

La satisfacció global obté una valoració notable i millora respecte a l'any anterior  
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 21% amb una pujada significativa



### Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia del Gas lidera el rànquing amb una valoració de 7.92 punts, seguit de la companyia de l'aigua (7.84).

### Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.70) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.37).

Decreixen les valoracions en la continuïtat del subministrament i la claredat de la factura.

### Notorietat i Imatge

El reconeixement d'Ematsa és del 50.0%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a augmentar. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (7.06).

### Atenció al Client

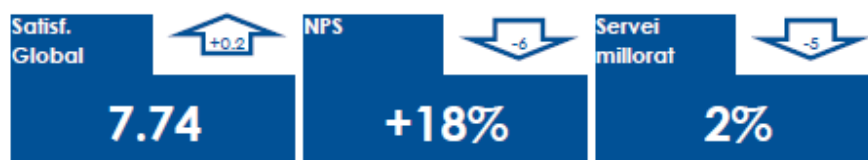
El canal preferit per fer gestions és el telefònic (63%), per davant del presencial.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

# LA CANONJA

## Conclusions

La satisfacció global es manté en valoracions notables i millora respecte a l'any anterior  
L'Índex de Promotors Nets (NPS) baixa 6 punts i se situa en el 18%



### Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 7.83 punts, seguit de l'empresa elèctrica (7.04).

### Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (9.21) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.43).

Decreixen les valoracions en la pressió de l'aigua i el preu del subministrament.

### Notorietat i Imatge

El reconeixement d'Ematsa és del 73.0%.

Pel que fa a la valoració d'atributs d'imatge, el més ben valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.44).

### Atenció al Client

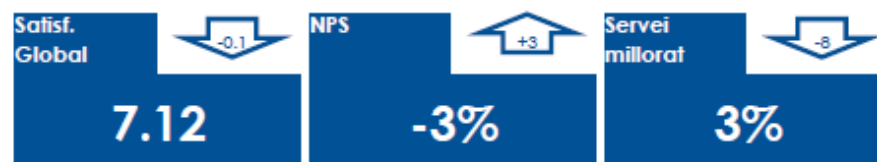
El canal preferit per fer gestions és el telefònic (68%), per davant del presencial.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

## Conclusions

# ELS PALLARESOS

La satisfacció global es manté estable respecte a l'any anterior just per sobre dels 7 punts  
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el -3%



### Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 7.39 punts, seguit de la companyia de Gas (7.12).

### Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.50) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.42).

Decreixen les valoracions referents a la pressió, la continuïtat i la qualitat de l'aigua.

### Notorietat i Imatge

El reconeixement de Ematsa és del 60.0%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a disminuir. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat(6.18).

### Atenció al Client

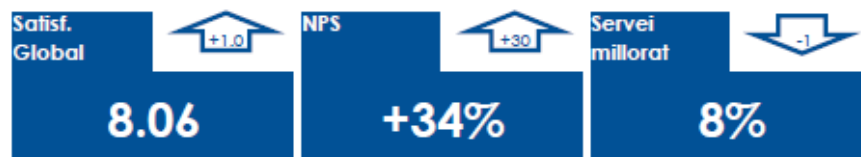
El canal preferit per fer gestions és el telefònic (66%), molt per davant de la resta.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

# EL CATLLAR

## Conclusions

La satisfacció global millora de forma significativa i supera els 8 punts  
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 34% amb una forta pujada



### Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 8.37 punts, seguit de la companyia del Gas (8.29).

### Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.63) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.78).

Tots els atributs milloren les valoracions respecte l'any anterior.

### Notorietat i Imatge

El reconeixement de Ematsa és del 52.0%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a pujar. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.57).

### Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (59%), per davant del digital.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.