

Diagnòstic de satisfacció de clients

Qualitat del servei 2019



 **Ematsa**

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients enquestats del municipi de Tarragona consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és acceptable. La Satisfacció Global amb el servei disminueix 0.08 punts, respecte a l'edició de 2018, situant-se en els 6.91 punts.

Les valoracions més satisfactòries representen el 35% de les respostes, 10 p.p respecte a l'any 2018, mentre que les intermitges representen el 58% (+9 p.p.).

Empitjora la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües: el 34% dels clients són detractors i un 27% promotors, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) del -6% (-9 p.p per sota de l'any passat) el que indica que la tendència a la recomanació és negativa.

El 95% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües s'ha mantingut igual en l'últim any.

El nivell de satisfacció amb els diferents aspectes avaluats és bastant acceptable. Tots evolucionen positivament, respecte al 2018, excepte la Qualitat de l'aigua (5.84, -0.21 i un 26% de clients insatsifets), la Pressió amb la què l'aigua arriba a la seva llar (7.73, -0.22) i la Claredat de la factura (6.99, -0.38 punts).

Per altra banda, l'aspecte millor percebut, amb un 9.00, és la Continuitat del subministrament.

Finalment, el preu és l'aspecte amb més marge de millora. Aquest obté una valoració acceptable de 5.48 punts amb un 21% de clients insatsifets.

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

Millora el nivell de coneixement espontani de l'empresa subministradora d'aigua: el 61% dels clients saben que la seva companyia d'aigües és Ematsa (+7 p.p.).

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Ematsa, és elevat. Entre aquells que tenen una opinió al respecte, destaquen l'empresa d'aigües como una companyia que realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua i per estar compromesa amb la població.

Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües i la de Gas són els subministraments millor valorats (7.74). A la cua del rànquing es troba el Manteniment de parcs i jardins (4.83) i la Neteja de carrers (4.91), amb un 39% de clients insatsifets en cadascun.

TARRAGONA

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

Els hàbits de consum entre la població enquestada de Tarragona han variat respecte a 2018: disminueix el col·lectiu que beu l'aigua directament de l'aixeta 14% (-3 p.p.), a favor dels que la beuen envasada 59% (+4 p.p.) i dels que la filtren abans de consumir-la 27% (+1 p.p.). El principal obstacle per beure l'aigua de l'aixeta és el gust/olor de l'aigua per un 45% dels no consumidors.

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 60% de clients no vol rebre la factura per Internet. La raó principal és per que agrada més tenir-la en paper (57%). A tenir en compte que 16% fa referència a no tenir Internet a casa.
- Un 17% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals (+3 p.p.).

Interacció amb la companyia:

- El Centre d'Atenció Telefònica (44%, +7 p.p.) és el canal preferit per realitzar qualsevol gestió. Per altra banda, respecte a l'edició anterior, el Canal web guanya adeptes (18%, +5 p.p.).
- Un 11% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

Suggeriments

El 28% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. El suggeriment més esmentat és Millorar la qualitat de l'aigua (18%) i en segon lloc Reduir el Preu de l'aigua (16%).

Xarxes socials - Xerrades - Altres aspectes d'interès

- El 4% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 12% seria seguidor de la pàgina de Facebook.
- Un 24% estaria interessat en assistir a alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que genera més interès fa referència a la Qualitat de l'aigua (39%)
- El 24% dels enquestats han tingut algun problema amb el clavegueram de Tarragona. El principal problema fa referència als embussos (42%).

TARRAGONA

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients de La Canonja consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei (7.41) és +0.15 p.p per sobre de l'any anterior.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 43% de les respostes, percentatge inferior (-12p.p) a 2018 mentre que les més insatisfactòries, son el 4% (-4p.p). La major part, però atribueix valoracions acceptables (53% i +16p.p).

Respecte a **la intenció de recomanar la seva companyia** d'aigües, el 24% dels clients són detractors, en canvi, el 37% son promotors (xifra que creix +4p.p.), donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) de (+12%) +2p.p respecte 2018.

El 84% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües s'ha mantingut igual en l'últim any, xifra -7p.p. inferior a l'any anterior a favor d'aquells que consideren que ha millorat (14% i +7p.p).

El nivell de satisfacció amb els serveis és satisfactori, el millor valorat amb un 9.04 és *La continuïtat del subministrament*, per contra, el valorat més baix, amb una nota acceptable, és *La facilitat per contactar amb la companyia* (6.40).

Dels altres aspectes no relatius al servei, el millor valorat és *la claredat de la factura* amb una valoració acceptable (7.17) mentre que el més penalitzat és *el preu* amb una valoració també acceptable (5.98). L'evolució dels atributs respecte l'any anterior és de signe divers: millora especialment *La pressió amb la què arriba l'aigua a casa seva* (+0.67p.), *Preu* (+0.60) i *Qualitat de l'aigua* (+0.56), mentre que empitjoren lleument *La Facilitat per contactar amb la companyia* (-0.24p.) i *L'atenció rebuda* (-0.22p.).

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 65% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa. El 22% dels clients indica que aquesta subministradora és de caràcter Mixta, mentre que més de la meitat (53%) no es posiciona.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Ematsa, és elevat. Entre aquells que tenen una opinió al respecte, el aspecte millor valorat és *que Es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat* (7.32). En segon terme, *Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua* (7.10). La nota més baixa és *Que informa adequadament als seus clients* (5.86) i és que un 20% es mostra molt crític amb aquest aspecte.

Valoració subministrament d'energia

La *companyia del Gas* és la que obté la millor valoració (8.35), en segon lloc, es situa *la companyia de d'Aigües* (8.22) totes dues amb valoracions satisfactòries. *El manteniment de parcs i jardins* és el més crític però, amb una valoració acceptable (5.94), de fet, una quarta part dels clients es mostra insatisfet amb aquest servei. Respecte a 2018, evolucionen positivament les subministradores de *Gas, Aigües i Elèctrica*, mentre que la resta empitjora, especialment el *Manteniment de parcs i jardins* (-1.64p.).

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A La Canonja el 49% de la població *beu aigua envasada* -5p.p per sota de l'any passat. El consum *directament de l'aixeta* és del 16% +2p.p). El principal motiu per no beure directament de l'aixeta és *el gust/olor* per un 49% dels clients. Aquest obstacle però, decau respecte 2018 (-7p.p) mentre que altres puguen com *Desconfiança en la qualitat* (17% i +4p.p) o *per Costum* (13% i +4p.p).

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 71% de clients no vol rebre la factura per Internet, percentatge inferior (-7p.p) respecte 2018. La raó principal és per que *agrada més tenir-la en paper* (48%). Cal destacar que un 40% dels enquestats afirma no tenir Internet a casa.
- Un 16% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals (+7p.p).

Interacció amb la companyia:

- El *Centre d'atenció telefònica* seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió (53%) proporció que puja +16p.p respecte 2018 en detriment del *canal presencial*, amb un 33% de les preferències (-20p.p).
- D'altra banda, el 10% dels enquestats ha contactat amb la companyia, xifra similar a 2018.

Suggeriments

Un 31% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. El més esmentat és *Millorar la qualitat de l'aigua* (29%). En un segon nivell, *Millorar el sabor de l'Aigua* (21%).

Xarxes socials – Xerrades-Altres aspectes de interès

El 6% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 20% seria seguidor de la pàgina de Facebook (+7p.p).

Un 22% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora, +5p.p per sobre de 2018. Creix l'interès pel principal tema, *Qualitat de l'aigua* (50% i +13p.p) en detriment del *Cicle integral* (no esmentat en aquesta edició per cap client). *L'Explicació de tarifes i factures* és la segona temàtica (25%) i creix també, però més moderadament (+6p.p).

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients d'Els Pallaresos consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei (6.80) és +0.24 p.p per sobre de l'any anterior.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 43% de les respostes percentatge superior (+2p.p) a 2018 mentre que les més insatisfactòries son el 9%.

Respecte a la intenció de **recomanar la seva companyia d'aigües**, el 37% dels clients són detractors, en canvi, el 9% son promotors, proporció que decau significativament (-17 p.p.), donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) de (-28%) -20 p.p inferior a l'any passat.

En tot cas, el 92% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües s'ha mantingut igual en l'últim any, xifra +5p.p. superior a 2018.

El nivell de satisfacció amb els serveis és satisfactori, el millor valorat amb un 8.54 és *La continuïtat del subministrament*, per contra, el valorat més baix, amb una nota acceptable però, és *La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva* (7.48)

Dels altres aspectes no relatius al servei, el millor valorat és *la claredat de la factura* amb una valoració acceptable (6.99) mentre que el més penalitzat és *el preu* amb una valoració insatisfactòria (4.91). L'evolució dels atributs respecte l'any anterior es presenta amb signe positiu, especialment el que fa referència a *l'Atenció rebuda* (+ 0.83p.)

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 72% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa. Un terç dels clients indica que aquesta subministradora es de caràcter *Mixta*, mentre que el 45% no es posiciona.

I és que, en general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Ematsa, és elevat. Entre aquells que tenen una opinió al respecte, el aspecte millor valorat és que és *Innovadora* (7.02) i en segon terme que *Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua* (6.90). La nota més baixa és *Que informa adequadament als seus clients* (5.30) de fet un 26% es mostra molt crític amb aquest aspecte.

Valoració subministrament d'energia

La *companyia d'Aigües* és la subministradora que aglutina més clients satisfets (71%). La *companyia del Gas* obté la millor valoració però només es avaluada per la quarta part de la mostra. *Neteja de carrers* és l'aspecte més crític, molt polaritzat, en tant que hi ha la mateixa proporció de satisfets i insatisfets amb el servei (29%). L'evolució dels serveis respecte l'any anterior es de signe positiu a excepció del *Servei d'escombraries* que cau lleument (-0.30p.).

ELS PALLARESOS

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A Els Pallaresos el 50% de la població *beu aigua envasada* -8p.p per sota de l'any passat en favor *del filtratge de l'aigua* (44% i +11p.p). El consum *directament de l'aixeta* és del 5% (-1p.p). El principal motiu per no beure directament de l'aixeta és *el gust/olor* per un 42% dels clients. Aquest obstacle però, decau significativament respecte 2018 (-18p.p) mentre que altres pugen com *Desconfiança en la qualitat* (24% i +11p.p) o *per Costum* (14% i +4p.p).

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 42% de clients *no vol rebre la factura per Internet*, percentatge inferior (-14p.p) respecte 2018. La raó principal és *Agrada més tenir-la en paper* (75%). Cal destacar que un 20% dels enquestats afirma *no tenir Internet a casa*.
- Un 18% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals (+6p.p).

Interacció amb la companyia:

- El *Centre d'atenció telefònica* seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió (52%) proporció que puja +5p.p respecte 2018 en detriment del *canal presencial*, amb un 29% de les preferències (-8p.p).
- D'altra banda, el 16% dels enquestats ha contactat amb la companyia, xifra similar a 2018.

Suggeriments

Un 37% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. El més esmentat és *Reduir el Preu de l'aigua* (29%). En un segon nivell, *Reduir la Qualitat de l'Aigua* (24%).

Xarxes socials – Xerrades-Altres aspectes de interès

El 2% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 20% seria seguidor de la pàgina de Facebook (+7p.p).

Un 23% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora, +11p.p per sobre de 2018. Creix l'interès pel principal tema, *Explicació de tarifes i factures* (45% i +6p.p) però especialment per la segona temàtica en preferència: *Cicle integral de l'aigua* (23% i +17p.p). Decau significativament l'interès per *Visita a les instal·lacions* i *Consum responsable*.

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients de El Catllar consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei disminueix 0.87 punts, respecte a l'edició de 2018, arribant als 6.04 punts.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 35% de les respostes (8 punts percentuals menys que al 2018), en detriment dels insatisfets (22%, +14 p.p.).

Respecte a la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües, el 48% són detractors (+9 p.p.), en canvi, els promotors es mantenen amb el 23%, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) del (-24%), 9 p.p. menys que al 2018.

L'atribut amb la millor valoració seria la Continuitat del subministrament amb 8.32 punts, encara que la satisfacció amb el servei ha disminuït de forma generalitzada. Els usuaris han penalitzat especialment la Facilitat per contactar amb la companyia i l'atenció rebuda, aconseguint valoracions per sota dels 7 punts. El preu és car pel 42% dels clients.

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El **53%** dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Ematsa és molt elevat i la meitat dels usuaris no sap i és pública, privada o mixta.

Valoració subministrament d'energia

La companyia de Gas (8.26) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia elèctrica (6.83). A la cua del rànquing es troba el manteniment de parcs i jardins.

EL CATLLAR

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A El Catllar el 41% de la població beu aigua envasada, el 33% filtra l'aigua de l'aixeta i un 22% directament de l'aixeta.

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 19% ja rep la factura per Internet (+12 p.p.) i un 65% no la vol rebre. D'aquests, el 59% afirma que li agrada tenir la factura en paper.
- Un 16% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

Interacció amb la companyia:

- El Centre d'atenció telefònica (41%) i les Oficines d'atenció presencial (28%) serien els canals preferits per realitzar qualsevol gestió.
- Per altra banda, 19% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

Suggeriments

Un 57% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. Els suggeriments més esmentats són: millorar la pressió de l'aigua (26%) i reduir el preu de l'aigua (24%).

Xarxes socials - Xerrades - Altres aspectes d'interès

- El 2% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 14% seria seguidor de la pàgina de Facebook.
- Un 17% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. Els temes que susciten més interès fan referència a la Qualitat de l'aigua i als canals d'informació.
- Un 7% dels clients ha tingut algun problema amb el clavegueram al seu municipi, el principal problema ha sigut l'olor provinent del clavegueram.