



# RESULTATS DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS 2018



# Resultats de l'estudi

## Conclusions

### Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients del municipi de Tarragona consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei s'incrementa en 0.13 punts, respecte a l'edició de 2017, situant-se als 6.99 punts.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 45% de les respostes, percentatge superior en +6 p.p a 2017, mentre que les més insatisfactòries són el 6%.

Respecte a la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües, el 29% dels clients són detractors, en canvi, el 32% són promotors, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) del (3%) 16p.p per sobre de l'any passat, el que indica que la tendència a la recomanació és molt més positiva.

El 91% 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 serveis és bastant positiva, el millor valorat amb un 8.69 és *La continuïtat del subministrament* i el pitjor valorat és *La facilitat per contactar amb la companyia (6.07)*. Cal dir també que respecte a 2017 les valoracions tenen una tendència negativa.

Dels altres aspectes no relatius al servei, els més penalitzats són *el preu i la qualitat de l'aigua*, ambdós amb valoracions acceptables però molt per sota del 7. Per la seva banda, *La claredat de la factura* obté una valoració més que acceptable amb un 7.37 .

### Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 54% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa.

Malgrat tenir un índex de notorietat (per nom) acceptable, en general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Ematsa, és molt elevat. Entre aquells que tenen una opinió al respecte, destaquen els atributs relatius a *Propera a les persones, que Informa adequadament als seus clients i Compromesa amb la població*. Cal esmentar que l'atribut relatiu a *Informa adequadament als seus clients* és polaritzant en tant que també és l'aspecte menys associat a l'entitat (15%).

### Valoració subministrament d'energia

La companyia del Gas (7.95) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida a molt poca distància de la companyia d'Aigües (7.81). A la cua del rànquing es troba el Manteniment de parcs i jardins.

## Conclusions

### Hàbits de consum

A Tarragona el 55% de la població beu aigua envasada, el 26% filtra l'aigua de l'aixeta i un 17% la beu directament de l'aixeta que s'incrementa en +7 p.p respecte 2017 en detriment de l'aigua embotellada (-10 p.p.). El principal obstacle per beure l'aigua de l'aixeta és *el gust/olor* de l'aigua per més del 40% dels no consumidors.

### Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

#### Factura:

- Un 61% de clients no vol rebre la factura per Internet, -6 p.p. respecte 2017 a favor dels que sí preferirien rebre-la per Internet (14%, +9 p.p). La raó principal és per que *agrada més tenir-la en paper* per més de la meitat dels casos. A tenir en compte que quasi un terç de les respostes fa referència a *no tenir Internet a casa*.
- Un 14% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

#### Interacció amb la companyia:

- Les oficines d'atenció presencial (43%) seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió. Cal esmentar que aquest percentatge cau 7 p.p. respecte 2017.
- D'altra banda, el 14% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

### Suggeriments

Un 31% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. El suggeriment més esmentat és *Millorar la qualitat de l'aigua* (33%) i en segon lloc, *Reduir el Preu de l'aigua* (15%).

### Xarxes socials - Xerrades - Altres aspectes d'interès

El 6% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 13% seria seguidor de la pàgina de Facebook.

Un 21% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que genera més interès fa referència a *la Qualitat de l'aigua*.

El 22% dels enquestats han tingut algun problema amb el clavegueram de Tarragona. El principal problema fa referència als *embussos* per més d'un terç dels afectats. En segon lloc s'esmenten *olors i pluges*.

## Resultats de l'estudi

### Conclusions

#### Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

A la Canonja, el servei que ofereix Ematsa és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei s'incrementa 0.09 punts, respecte a l'edició de 2015, arribant als 6.66 punts.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 37% de les respostes, augmentant 3 p.p., un 52% de les valoracions són acceptables (-4 p.p.). Els insatisfets es mantenen en un 11% (+1 p.p.).

El 69% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües ha estat just el que esperava (-10 p.p.), i un 79% que aquest servei s'ha mantingut igual en l'últim any (-8 p.p.).

Els usuaris penalitzen les característiques organolèptiques de l'aigua, sobretot el sabor i la qualitat de l'aigua, amb percentatges elevats de clients insatisfets (36 i 26%, respectivament). Els atributs referents al servei i a la factura obtenen valoracions acceptables, destaca la continuïtat del subministrament que és l'atribut millor valorat pels clients (8.60 punts). Per últim, el preu és car per al 39% dels enquestats (4.40 punts).

#### Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 56% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa (+3 p.p.).

En general, la imatge que tenen els clients sobre la seva companyia té un gran recorregut de millora, a més d'un desconeixement elevat de les diverses iniciatives que promou. El 26% dels clients creu que no informa adequadament i que no és propera a les persones.

#### Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües és la millor valorada de tots els subministraments considerats. A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonia Mòbil.

## Conclusions

### Hàbits de consum

Principalment la població de la Canonja beu aigua embotellada (44%, -5 p.p.) i un 36% filtrada de l'aixeta (-2 p.p.).

### Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

#### Factura:

- Un 78% de clients no vol rebre la factura per Internet (+5 p.p.). D'aquests, el 57% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 17% indica no tenir accés a Internet a casa.
- Un 13% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

#### Interacció amb la companyia:

- El Centre d'Atenció Telefònica és el canal preferit per realitzar qualsevol gestió (49%), seguit de les Oficines d'Atenció Personal (41%). Així mateix, el 14% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

#### Notificacions:

- Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 27% dels clients prefereix ser informat telefònicament i un 25%, a través del correu ordinari.

### Suggeriments

Un 38% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 23% demana tant *Millorar la qualitat* com *Reduir el preu de l'aigua*.

### Xarxes socials - Xerrades

El 2% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 19% seria seguidor de la pàgina de Facebook. Un 17% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que susciten més interès fa referència a l'explicació de tarifes i factures.

# Resultats de l'estudi

## Conclusions

### Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

La població dels Pallaresos valora el servei que li ofereix Ematsa amb 6.67 punts, millorant la valoració de 2015 en 0.42 punts. El 55% dels clients valoren el servei amb valoracions acceptables (entre 5 i 7 punts), augmentant 4 p.p. respecte l'edició de 2015 en detriment de les valoracions insatisfactòries (12%, -6 p.p.), i un de cada tres clients valora entre els 8 i 10 punts.

El 71% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües ha estat just el que esperava, i un 84% que aquest servei s'ha mantingut igual en l'últim any (-4 p.p.).

Quasi tots els aspectes específics del servei es perceben millor que al 2015. Els clients es declaren poc satisfets amb la qualitat i el sabor de l'aigua, tots dos amb percentatges de clients insatisfets superiors al 25%, que juntament amb el preu de l'aigua (42% d'insatisfets), són els atributs pitjor valorats (5.65, 5.18 i 4.53 punts respectivament). Entre els aspectes més satisfactoris es troben la continuïtat del subministrament (8.65 punts) i l'atenció rebuda (7.85 punts).

### Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

Descendeix en 3 p.p. els clients que saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa (77%).

En general, la imatge que tenen els clients sobre la seva companyia té un gran marge de millora. El 67% dels clients desconeix que Ematsa ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar.

### Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües amb 7.58 punts és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia de Gas. A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonia Fixa.

ELS  
PALLARESOS

## Conclusions

### Hàbits de consum

La meitat de la població dels Pallaresos beu l'aigua embotellada (51%, -4 p.p.) i un altre 40% filtra l'aigua de l'aixeta abans de consumir-la (+5 p.p.).

### Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

#### Factura:

- Un 57% de clients no vol rebre la factura per Internet (-3 p.p.). D'aquests, el 62% afirma que li agrada tenir la factura en paper.
- Un 18% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

#### Interacció amb la companyia:

- El 55% dels usuaris prefereixen les Oficines d'Atenció Presencial per realitzar qualsevol gestió, augmentant 15 p.p. respecte l'edició anterior. Així mateix, Un de cada quatre clients ha contactat amb la companyia en els últims 12 mesos.

#### Notificacions:

- Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 29% dels clients prefereix ser informat telefònicament i un 23%, a través del correu electrònic.

### Suggeriments

Un 34% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 17% demana *Reduir el preu de l'aigua*.

### Xarxes socials - Xerrades

El 2% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 25% seria seguidor de la pàgina de Facebook. Un 27% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que suscita més interès fa referència al cicle integral de l'aigua: etapes del subministrament.

## Resultats de l'estudi

### Conclusions

#### Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

El 34% dels clients de El Catllar considera que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és molt satisfactori, per un 51% és acceptable i per un 15% és insatisfactori. La seva valoració promig se situa en els 6.31 punts, amb un lleuger augment de 0.01 punts respecte a l'edició del 2016.

En relació a la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües, el 51% dels clients són detractors, en canvi, el 23% són promotors, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) del (-27%).

El 74% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües s'ha mantingut igual en l'últim any.

Els clients es mostren satisfets amb els atributs que tenen relació amb el servei que reben per part de Ematsa i també amb la factura. Els aspectes que més penalitzen els clients són els que fan referència al sabor i la qualitat de l'aigua, amb percentatges superiors al 25%. Els usuaris consideren en el 41% dels casos que el preu que paguen pel servei que reben es car.

#### Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 76% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Ematsa, i un 19% no identifica a la seva companyia.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives que promou Ematsa és elevat. Un 62% dels usuaris desconeix que ofereix ajudes a les persones amb dificultats de pagament, i un 45% dels enquestats no saben que la companyia es preocupa pel mediambient i la biodiversitat.

#### Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües és la millor valorada (7.09) de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia de Gas (6.97). A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonía.



## Conclusions

### Hàbits de consum

Dels clients de El Catllar, el 47% de la població beu aigua envasada, el 35% la filtra amb sistema d'osmosi i un 13% la beu directament de l'aixeta.

### Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

#### Notificacions:

Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 39% dels clients prefereix ser informat telefònicament, i un 20% a través del correu electrònic.

#### Interacció amb la companyia:

L'oficina d'atenció presencial (57%) seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió. D'altra banda, el 28% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

#### Factura:

El 26% de clients no vol rebre la factura per Internet. D'aquests, el 44% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 19% indica no tenir recursos informàtics. Un 10% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

### Suggeriments

Un 19% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, amb un 12% demanen Millorar la pressió de l'aigua, *Reduir el preu de l'aigua* i *Que hi hagi millor comunicació entre la companyia i el client*.

### Xarxes socials - Xerrades

Un 5% dels clients coneix el compte de Twitter de la seva companyia d'aigües i un 13% seria seguidor de la pàgina de Facebook.

Un 13% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa Ematsa. Els temes que generen més interès fan referència a la