

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2013

L'enquesta (amb dades de 2013) confirma la satisfacció general dels usuaris i algunes de les tendències ja detectades els últims anys, com ara la bona valoració de la claredat en la factura i l'encara baix percentatge de ciutadans que utilitzen habitualment l'aigua de la xarxa per beure.

El principal objectiu de l'enquesta és el de determinar la satisfacció general dels reusencs envers el servei, amb la intenció de tenir en compte aquestes opinions de cara a implementar millores paulatinament.

SATISFACCIÓ GENERAL

A la pregunta "Quin és el seu grau de satisfacció general?", un 84% dels usuaris afirma que es "satisfactori" i un 5% que és "molt satisfactori". Aquestes dades encaixen plenament amb els resultats obtinguts durant els dos anys anteriors (2011 i 2012), quan els clients domèstics que consideraven "satisfactori" o "molt satisfactori" el servei ja van ser el 93% i el 91%, respectivament.

LA FACTURA

Un 87% dels usuaris afirma que "la factura és clara i entenedora" (un percentatge que creix any rera any) i un 85% valora "positivament" tant el subministrament d'aigua potable (pressió, continuïtat, etc).

INTERRUPCIIONS

Un 94% dels usuaris respon que no va registrar cap interrupció del subministrament al llarg de l'any 2013, i entre els que sí van patir alguna incidència, un 56% recorda que va ser informat prèviament per part de l'empresa, mitjançant senyalització, cartells o mitjans de comunicació.

SOLUCIÓ DE LES INTERRUPCIIONS

Les interrupcions dels serveis ressenyades pels clients van tenir una durada d'entre "dues i quatre hores", que és el temps màxim que Aigües de Res mira d'invertir en la resolució de les avaries de cara a minimitzar els inconvenients ciutadans que se'n deriven.

ATENCIÓ AL CLIENT

Preguntats per l'agilitat i l'actitud del servei d'atenció al client, un 80% dels enquestats manifesta estar "d'acord" amb la manera com se'l va atendre.

ÚS I SABOR

Una de les tendències que l'enquesta confirma –de la mateixa manera que els anys anteriors– és l'encara baix percentatge de reusencs que utilitzen l'aigua de la xarxa per beure. Són un 23% aquells que diuen fer-ho habitualment, tot i que un 47% dels enquestats considera que el sabor de l'aigua de la xarxa és "satisfactori".

EL CONSUM

Pel que fa a altres consideracions de caràcter general, els usuaris (igual que en anys anteriors) segueixen mostrant un important desconeixement sobre el consum d'aigua. Per exemple, un 93% confessa no saber, ni de manera aproximada, la quantitat d'aigua de xarxa que consumeix al seu domicili.

EL COST

En canvi, un 82% sí que afirma saber "el cost aproximat" de la seva factura, i un 95% és plenament conscient de "cada quants mesos li arriba la factura de l'aigua".