

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2022:

- Enquesta realitzada als abonats del servei d'aigua i claveguera (contracte de servei).

Nombre d'enquestes realitzades: Domèstics 300

L'enquesta ha estat realitzada per telèfon, entre els mesos de març a juny de 2023. L'enquesta s'ha realitzat únicament a abonats d'ús domèstic.

- El 26,3% dels enquestats diuen que beuen aigua de l'aixeta. Aquest valor ha augmentat considerablement respecte l'any anterior (2021: 11,3%), i torna a obtenir un valor similar al dels anys anteriors al 2021.

Ahora disminueix el número de persones enquestades que beuen principalment aigua embotellada, un 54,3% (2021: 65,3%).

En quan al sabor de l'aigua, el 67,0% dels enquestats consideren que és satisfactori. Aquesta valoració ha augmentat considerablement respecte la dada obtinguda l'any anterior (2021: 56,0%).

El percentatge d'abonats que realitzen algun tractament previ de l'aigua se situen en el 22,0%, molt similar al del 2021 que era un 23,3%. El 60,6% dels que diuen fer algun tractament previ, realitzen Osmosi Inversa (l'any passat representaven un 61,4%) i un 31,8% realitzen un tractament amb la gerra Brita (l'any passat representaven el 18,6%).

En relació al coneixement de dades relacionades amb el consum d'aigua, el 94,7% dels abonats no coneixen la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge superior al de l'any passat (al 2021 era del 91,3%). Pel que fa al coneixement del cost de la factura de l'aigua, el 66,7% dels enquestats diuen que sí saben el que gasten. El 90,3% dels enquestats domèstics també diuen conèixer la freqüència amb la qual es factura el servei.

- Pel que fa al coneixement de quina és l'empresa encarregada del subministrament d'aigua, el 84,7% diuen sí conèixer-la, la dada de 2021 va ser del 80,0%. El 38,1% dels que diuen conèixer l'empresa que els subministra l'aigua, responen que es tracta d'una empresa pública, mentre que un 48,2% diuen no conèixer la titularitat de la divisió.
- El 88,7% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora.
- Quan es pregunta per la relació qualitat/preu del servei, el 68,4% dels abonats enquestats la consideren adequada, valoració superior respecte a l'obtinguda al 2021 (59,7%), aquesta valoració es torna a situar en valors d'anys anteriors.
- El 88,6% dels domèstics enquestats consideren satisfactòria la valoració del subministrament d'aigua pel que fa a la pressió, continuïtat de servei, etc. Aquest valor és similar al de l'any anterior (88,3%).
- El 17,3% dels abonats domèstics diuen haver tingut alguna interrupció del servei, inferior a la de l'any passat (20,0%).
- Els abonats enquestats que diuen haver contactat amb Aigües de Reus (presencialment o no) durant l'últim any, han estat un 15,3% (17,7% al 2021). El 89,1% dels abonats que han contactat amb el Servei, ho han fet a través de l'oficina del SAC (l'any anterior 62,3%). El 8,7% per telèfon (l'any anterior 22,6%). El 2,2% per la web (7,5 l'any anterior). El 86,9% dels abonats que han contactat amb el SAC, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració superior a l'obtinguda l'any anterior (79,3%).
- En quan a la valoració de l'horari d'atenció al públic, el 93,5% dels enquestats que han contactat amb Aigües de Reus, consideren que l'horari és suficientment ampli per realitzar els tràmits. Aquest percentatge és substancialment superior al de l'any anterior (81,1% al 2021).

- El percentatge d'abonats que diuen haver llegit o escoltat notícies relacionades amb el Servei d'Aigües, ha estat del 5,3% (al 2021 va ser del 5,0%). Aquells que diuen haver tingut alguna notícia a través de la premsa escrita representen el 62,5% (un 20,0% al 2021), a través de la televisió el 18,8% (26,7% al 2021), de la radio el 6,3% (13,3% al 2021), dels diaris digitals el 6,3% (0,0% al 2021) i altres canals, el 6,3%.

- Pel que fa a la **satisfacció general**:

El **93,4%** dels domèstics enquestats consideren que la valoració general és satisfactòria o molt satisfactòria. El percentatge és superior a l'obtingut l'any anterior, que va ser del 91,6%. L'índex de satisfacció de l'abonat obtingut és de **3,00** (valoració sobre 4), similar al del 2020 que va ser de 2,96.