

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2023:

- 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 2024. L'enquesta s'ha realitzat únicament a abonats d'ús domèstic.

- El 26,0% dels enquestats diuen que utilitzen l'aigua de l'aixeta per beure. Aquest valor és quasi el mateix que el de l'any anterior (2022: 26,3%). Podem dir que **1 de cada 4 reusencs utilitza l'aigua de l'aixeta per beure.**

Ahora segueix la tendència a la baixa del número de persones enquestades que beuen principalment aigua embotellada, un 52,7% (2022: 54,3%). Podem dir que **2 de cada 4 reusencs beuen principalment aigua embotellada.**

Així com també incrementa el nombre de persones enquestades que beu aigua de l'aixeta tractada, un 24,7% (2022: 20,3%). Podem dir que **1 de cada 4 reusencs beu principalment aigua de l'aixeta previ tractament** (el tractament majoritari és l'osmosi inversa amb un 58,4%, seguit de la gerra tipus "Brita" amb un 26,0%).

En quan al sabor de l'aigua, el 68,7% dels enquestats consideren que és satisfactori. Aquesta valoració ha augmentat una mica respecte la dada obtinguda l'any anterior (2022: 67,0%).

En relació al coneixement de dades relacionades amb el consum d'aigua, el 90,7% dels abonats no coneix la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge que millora respecte el de l'any passat (al 2022 era del 94,7%). 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 (al 2022 el resultat va ser el mateix). I el 85,0% dels enquestats domèstics diuen conèixer la freqüència amb la qual es factura el servei (el resultat de l'enquesta del 2022 va ser del 90,3%).

- Pel que fa al coneixement de quina és l'empresa encarregada del subministrament d'aigua, el 88,3% diuen sí conèixer-la, la dada de 2022 va ser del 84,7%. El 44,7% dels que diuen conèixer l'empresa que els subministra l'aigua, responen que es tracta d'una empresa pública, mentre que un 40,0% diuen no conèixer la titularitat de la divisió.
- El 88,0% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora. Al 2022 el resultat va ser quasi el mateix, 88,7%.
- Quan es pregunta per la relació qualitat/preu del servei, el 64,3% dels abonats enquestats la consideren adequada, valoració inferior respecte a l'obtinguda al 2022 (68,4%).
- El 91,0% dels domèstics enquestats consideren satisfactòria la valoració del subministrament d'aigua pel que fa a la pressió, continuïtat de servei, etc. Aquest valor és superior al de l'any anterior (88,6%).
- El 21,7% dels abonats domèstics diuen haver tingut alguna interrupció del servei, valor superior al de l'any passat (17,3%).
- Els abonats enquestats que diuen haver contactat amb Aigües de Reus (presencialment o no) durant l'últim any, han estat un 13,3% (15,3% al 2022). El 60,0% dels abonats que han contactat amb el servei, ho han fet presencialment a través de l'oficina del SAC (l'any anterior 89,1%). El 27,5% per telèfon (l'any anterior 8,7%). El 12,5% per la web (2,2 l'any anterior). El 75,0% dels abonats que han contactat amb el SAC, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració inferior a l'obtinguda l'any anterior (86,9%).
- En quan a la valoració de l'horari d'atenció al públic, el 97,5% dels enquestats que han contactat amb Aigües de Reus, consideren que l'horari és suficientment ampli per realitzar els tràmits. Aquest percentatge és superior al de l'any anterior (93,5% al 2022).

- El percentatge d'abonats que diuen haver llegit o escoltat notícies relacionades amb el Servei d'Aigües, ha estat del 10,3% (al 2022 va ser del 5,3%). Aquells que diuen haver llegit alguna notícia a través de la premsa escrita representen el 51,6% (un 62,5% al 2022), a través de la televisió el 25,8% (18,8% al 2022), de la web el 6,5% (0,0% al 2022) i altres canals, el 16,1%.

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

El **93,7%** dels domèstics enquestats consideren que la valoració general és satisfactòria o molt satisfactòria. El percentatge és molt similar a l'obtingut l'any anterior, que va ser del 93,4%. L'índex de satisfacció de l'abonat obtingut és de **3,01** (valoració sobre 4).