

## ENQUESTA SATISFACCIÓ 2019:

- 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, durant els mesos de febrer i març de 2020. L'enquesta s'ha realitzat únicament a abonats d'ús domèstic.

- El 21,7% dels enquestats diuen que usen l'aigua de l'aixeta per beure. Aquest valor ha disminuït respecte l'any anterior un -28,6% (2018: 30,3%). El 67,7% dels enquestats, quan se'ls ha preguntat sobre quin tipus d'aigua bevien principalment, han contestat que aigua embotellada; un 17,7% beuen aigua de l'aixeta; un 14,0% aigua de l'aixeta tractada i el 2,7% restant, beu aigua d'altres fonts (pou, cisterna, font, etc.). El consum de l'aigua de l'aixeta ha disminuït en un -14,5% respecte l'any anterior, l'aigua embotellada ha incrementat en un 2%, i l'aigua tractada ha incrementat un 35,5% respecte el 2018.

Quant al sabor de l'aigua, el 49,6% dels enquestats consideren que és satisfactori o molt satisfactori. Aquesta valoració ha disminuït un -8,6% respecte les dades obtingudes l'any anterior.

El percentatge d'abonats que realitzen algun tractament previ de l'aigua és similar al de l'any passat; els que realitzen un tractament previ se situen en el 17,7% i al 2018 eren un 18,7%. El 46,4% dels que diuen fer algun tractament previ, realitzen Osmosi Inversa (l'any passat representaven un 46,4%) i un 26,4% realitzen un tractament de descalcificació (l'any passat representaven el 17,9%).

En relació al coneixement de dades relacionades amb el consum d'aigua, el 93,3% dels abonats no coneixen la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge lleugerament superior al de l'any anterior (92,3%). Pel que fa al coneixement del cost de la factura de l'aigua, el 78,0% dels enquestats diuen que sí saben el que gasten. El 92,3% 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 66,3% diuen sí conèixer-la (68,7% al 2018). El 30,3% dels que diuen conèixer l'empresa que els subministra l'aigua, responen que es tracta d'una empresa pública, mentre que un 60,7% diuen no conèixer la titularitat de la divisió.
- El 84% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora, percentatge per sota al de l'any passat (86,7%).
- Quan es pregunta per la relació qualitat/preu del servei, el 63,2% dels abonats enquestats la consideren adequada o molt adequada, valoració per sota de la obtinguda l'any anterior, que va ser del 75,6%.

- El 87% dels domèstics enquestats consideren satisfactòria o molt 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 (91%).
- El 13,1 dels abonats domèstics diuen haver tingut alguna interrupció del servei. Aquesta valoració representa un 118% més que l'any anterior, quan les interrupcions del servei varen ser del 6%.
- Els abonats enquestats que diuen haver contactat amb Aigües de Reus (presencialment o no) durant l'últim any, han estat un 12% (10,3% al 2018). El 66,7% dels abonats que han contactat amb el Servei, ho han fet a través de l'oficina del SAC, percentatge un -13,9% menys que l'any anterior (77,4%). Aquesta disminució va en favor dels contactes telefònics, els quals han incrementat en un 72,2% respecte el 2018. Per cinquè any consecutiu, els que contacten a través del canal web ha estat nul. El 77,8% dels abonats que han contactat amb el SAC, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració que ha disminuït un -13,9% respecte la obtinguda l'any anterior (90,3%).
- Quant a la valoració de l'horari d'atenció al públic, el 83,36% 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 (80,6% al 2018).
- El percentatge d'abonats que diuen haver llegit o escoltat notícies relacionades amb el Servei d'Aigües, ha estat de l'11,7% (al 2018 va ser del 6,0%). Aquells que diuen haver tingut alguna notícia a través de la premsa escrita representen el 60% (un 66,7% al 2018), seguit d'altres canals, el 14,3% i el diari digital en un 8,6%.
- Pel que fa a la **satisfacció general**:  
El **90,7%** dels domèstics enquestats consideren que la valoració general és satisfactòria o molt satisfactòria. Això representen una disminució de 4 punts respecte el 2018, on la valoració global positiva va ser de 94,7%. L'índex de satisfacció de l'abonat obtingut és de **2,94** (valoració sobre 4), una disminució del -1,56% respecte l'ISC de 2018 que va ser del 2,99.