

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2020:

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

Nombre d'enquestes realitzades: Domèstics300

L'enquesta ha estat realitzada per telèfon, durant els mesos de febrer i març de 2021. L'enquesta s'ha realitzat únicament a abonats d'ús domèstic.

- El 37% dels enquestats diuen que usen l'aigua de l'aixeta per beure. Aquest valor ha incrementat respecte l'any anterior un 70,8% (2019: 21,7%). El 53,7% dels enquestats, quan se'ls ha preguntat sobre quin tipus d'aigua bevien principalment, han contestat que aigua embotellada; un 17,0% 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 3,6% respecte l'any anterior, l'aigua embotellada ha disminuït en un 20,7%, mentre que l'aigua tractada ha incrementat un 100% respecte el 2019.

Quant al sabor de l'aigua, el 67,5% dels enquestats consideren que és satisfactori o molt satisfactori. Aquesta valoració ha incrementat un 36% respecte les dades obtingudes l'any anterior.

El percentatge d'abonats que realitzen algun tractament previ de l'aigua és un 28% superior al de l'any passat; els que realitzen un tractament previ se situen en el 22,7% i al 2019 eren un 17,7%. El 48,5% dels que diuen fer algun tractament previ, realitzen Osmosi Inversa (l'any passat representaven un 56,6%) i un 26,5% realitzen un tractament amb la gerra Brita (l'any passat representaven el 15,1%).

En relació al coneixement de dades relacionades amb el consum d'aigua, el 95,7% dels abonats no coneixen la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge que va incrementar en els darrers anys (93% al 2019). Pel que fa al coneixement del cost de la factura de l'aigua, el 68,7% dels enquestats diuen que sí saben el que gasten. El 93% 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 (el mateix percentatge que al 2019). El 43,3% dels que diuen conèixer l'empresa que els subministra l'aigua, responen que es tracta d'una empresa pública, mentre que un 45,3% diuen no conèixer la titularitat de la divisió.
- El 71,74% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora, percentatge un 23,6% per sota al de l'any passat (84%).
- Quan es pregunta per la relació qualitat/preu del servei, el 56% dels abonats enquestats la consideren adequada o molt adequada, valoració que ha disminuït en un 40,6% respecte la valoració obtinguda l'any anterior (63,2%) i que també representa la més baixa dels darrers cinc anys.

- El 86,7% 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 (87%).
- El 13,7 dels abonats domèstics diuen haver tingut alguna interrupció del servei, similar a la valoració de l'any passat (13,1%).
- Els abonats enquestats que diuen haver contactat amb Aigües de Reus (presencialment o no) durant l'últim any, han estat un 8,7% (12% al 2019). El 57,7% dels abonats que han contactat amb el Servei, ho han fet a través de l'oficina del SAC, percentatge un 13,5% menys que l'any anterior (66,4%). Aquesta disminució va en favor dels contactes via correu electrònic i web, els quals han incrementat ambdós en un 100% respecte el 2019. Aquest any, per la situació de pandèmia, ha estat el primer on trobem clients que han contactat amb el servei a través del canal web ha estat nul. El 80,8% dels abonats que han contactat amb el SAC, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració que ha incrementat un 3,8% respecte la obtinguda l'any anterior (77,8%).
- Quant a la valoració de l'horari d'atenció al públic, el 61,5% dels enquestats que han contactat amb Aigües de Reus, consideren que l'horari és suficientment ampli per realitzar els tràmits. Aquest percentatge és inferior en un 26,2% respecte l'any anterior (83,36% al 2019).
- El percentatge d'abonats que diuen haver llegit o escoltat notícies relacionades amb el Servei d'Aigües, ha estat del 8,7% (al 2019 va ser de l'11,7%). Aquells que diuen haver tingut alguna notícia a través de la premsa escrita representen el 57,7% (un 60% al 2019), seguit dels diaris digitals, el 19,2% (8,6% al 2019) i altres canals, el 7,7%.
- Pel que fa a la **satisfacció general**:

El **90,7%** dels domèstics enquestats consideren que la valoració general és satisfactòria o molt satisfactòria. El percentatge és exactament igual a l'obtingut l'any anterior. L'índex de satisfacció de l'abonat obtingut és de **2,94** (valoració sobre 4), també el mateix que al 2019.