

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2021:

- 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 març i abril de 2022. L'enquesta s'ha realitzat únicament a abonats d'ús domèstic.

- L'11,3% dels enquestats diuen que beuen aigua de l'aixeta. Aquest valor ha disminuït molt respecte l'any anterior, un -69,4% (2020: 37,0%), i es converteix en el resultat més baix des de què es fa aquesta pregunta a l'enquesta al 2017.

Per contra incrementa el número de persones enquestades que beuen principalment aigua embotellada, un 65,3% (2020: 53,7%).

Quant al sabor de l'aigua, el 56,0% dels enquestats consideren que és satisfactori. Aquesta valoració ha disminuït un -17,0% respecte les dades obtingudes l'any anterior.

El percentatge d'abonats que realitzen algun tractament previ de l'aigua se situen en el 23,3%, molt similar al del 2020 que era un 22,7%. El 61,4% dels que diuen fer algun tractament previ, realitzen Osmosi Inversa (l'any passat representaven un 48,5%) i un 18,6% realitzen un tractament amb la gerra Brita (l'any passat representaven el 26,5%).

En relació al coneixement de dades relacionades amb el consum d'aigua, el 91,3% dels abonats no coneixen la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge inferior al de l'any passat (al 2020 era del 95,7%). Pel que fa al coneixement del cost de la factura de l'aigua, el 76,7% 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 80,0% diuen sí conèixer-la, dada bastant superior a la de 2020 que va ser del 66,3%. El 49,0% dels que diuen conèixer l'empresa que els subministra l'aigua, responen que es tracta d'una empresa pública, mentre que un 36,3% diuen no conèixer la titularitat de la divisió.
- El 89,7% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora.
- Quan es pregunta per la relació qualitat/preu del servei, el 59,7% dels abonats enquestats la consideren adequada, valoració superior respecte a l'obtinguda al 2020 (56,0%), però segueix per sota de la valoració d'anys anteriors.
- El 88,3% 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 (86,6%).
- El 20,0 dels abonats domèstics diuen haver tingut alguna interrupció del servei, superior a la de l'any passat (13,7%).
- Els abonats enquestats que diuen haver contactat amb Aigües de Reus (presencialment o no) durant l'últim any, han estat un 17,7% (8,7% al 2020). El 62,3% dels abonats que han contactat amb el Servei, ho han fet a través de l'oficina del SAC (l'any anterior 57,7%). El 22,6% per telèfon (l'any anterior 23,1%). El 7,5% per la web (11,5 l'any anterior). El 79,3% dels abonats que han contactat amb el SAC, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració similar a l'obtinguda l'any anterior (80,8%).
- Quant a la valoració de l'horari d'atenció al públic, el 81,1% 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 (61,5% al 2020).

- El percentatge d'abonats que diuen haver llegit o escoltat notícies relacionades amb el Servei d'Aigües, ha estat del 5,0% (al 2020 va ser del 8,7%). Aquells que diuen haver tingut alguna notícia a través de la premsa escrita representen el 20,0% (un 57,7% al 2020), a través de la televisió el 26,7% (3,8% al 2020), de la radio el 13,3% (3,8% al 2020) i altres canals, el 40,0%.

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

El **91,6%** 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 90,7%. L'índex de satisfacció de l'abonat obtingut és de **2,96** (valoració sobre 4), similar al del 2020 que va ser de 2,94.