

ENQUESTA SATISFACCIÓ 2015

L'enquesta (amb dades de 2015) confirma un any més la satisfacció general dels usuaris i la valoració del subministrament. Cal destacar l'increment de la satisfacció en el servei d'atenció al client, i la disminució de la satisfacció del gust de l'aigua.

El principal objectiu de l'enquesta és el de determinar la satisfacció general dels reusencs envers el servei, amb la intenció de tenir en compte aquestes opinions de cara a implementar millores paulatinament.

SATISFACCIÓ GENERAL

A la pregunta "Quin és el seu grau de satisfacció general?", un 83% dels usuaris afirma que és "satisfactori" i un 6% que és "molt satisfactori". Per tant, això representa 1 punt per sota de la valoració de 2014, on la valoració global va ser del 90%.

LA FACTURA

El 74% dels domèstics consideren que la factura és clara i entenedora, percentatge inferior al del 2014 (83%) i al del 2013 (87%).

Un 85% valora "positivament" el subministrament d'aigua potable (pressió, continuïtat, etc), exactament el mateix percentatge que l'any 2014 i 2013.

INTERRUPCIIONS

Un 90% dels usuaris respon que no va registrar cap interrupció del subministrament al llarg de l'any 2015.

ATENCIÓ AL CLIENT

El 85% dels clients que han contactat amb el Servei, han valorat l'atenció rebuda com adequada o molt adequada, valoració superior a l'obtinguda l'any anterior (72%), i en la línia de valoració dels darrers anys (2013: 80%, 2012: 78%, 2011: 88%).

ÚS I SABOR

El consum d'aigua embotellada ha disminuït respecte l'any anterior un 6% i l'aigua de l'aixeta tractada ha incrementat gairebé el doble respecte el 2014 (+85%).

Quan es pregunta pel sabor de l'aigua, el 38% dels enquestats consideren que és satisfactori o molt satisfactori, en front del 51% obtingut l'any anterior.

EL CONSUM

Pel que fa a altres consideracions de caràcter general, els usuaris segueixen mostrant un important desconeixement sobre el consum d'aigua. El 95% dels clients no coneixen la quantitat d'aigua que consumeixen, percentatge lleugerament superior al dels anys anteriors (2013: 93%, 2014: 92%).

EL COST

El 76% dels enquestats sí que afirma saber "el cost aproximat" de la seva factura, l'any 2014 aquest percentatge era d'un 88%. I un 93% és plenament conscient de "cada quants mesos li arriba la factura de l'aigua", valor molt similar al d'anys anteriors.