



## DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS

**Qualitat del servei de l'empresa  
subministradora d'aigua**

**Resultats 2018**

CALELLA



# Índex

- **Antecedents i Objectius**

- **Fitxa Tècnica**

- **Resultats de l'estudi**

- Valoració empresa subministradora d'aigua
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració subministraments d'energia
- Hàbits de consum
- Relació amb l'empresa subministradora d'aigua
- Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia
- Sugeriments per millorar el servei
- Vinculació del client amb les xarxes socials
- Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua
- Altres aspectes d'interès

- **Conclusions**

# Antecedents i Objectius

- **Suez** es dedica a la gestió del cicle integral de l'aigua. És el primer operador privat de la gestió de l'aigua urbana a Espanya i està present a totes les Comunitats Autònomes espanyoles.
- Amb la finalitat de millorar la qualitat del servei i la gestió a tot el territori, **Suez** realitza al 2018, amb la col·laboració de STIGA, un estudi que li permet conèixer la satisfacció del consumidor final respecte al servei, tant a nivell de producte com d'empresa subministradora.

El principal objectiu de l'estudi és:

**Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.**

El que dóna lloc als següents objectius parcials:

- Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.
- Captar els requeriments dels clients.
- Conèixer la percepció dels clients respecte a altres aspectes d'interès per al Grup.
- Difondre els resultats de forma flexible, atractiva, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball eficaços per als destinataris de la informació.

*El projecte s'ha desenvolupat conforme a allò previst per la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión", norma sota la qual STIGA-Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.*

# Fitxa Tècnica

## Metodologia

- Enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI)
- Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)

## Univers Objecte d'Estudi (target)

- Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

## Mostra

- S'han realitzat un total de 101 enquestes telefòniques.
- La mostra indicada suposa admetre un error màxim de  $\pm 10\%$ .
- El nivell de confiança dels resultats se situa en el 95.5%.

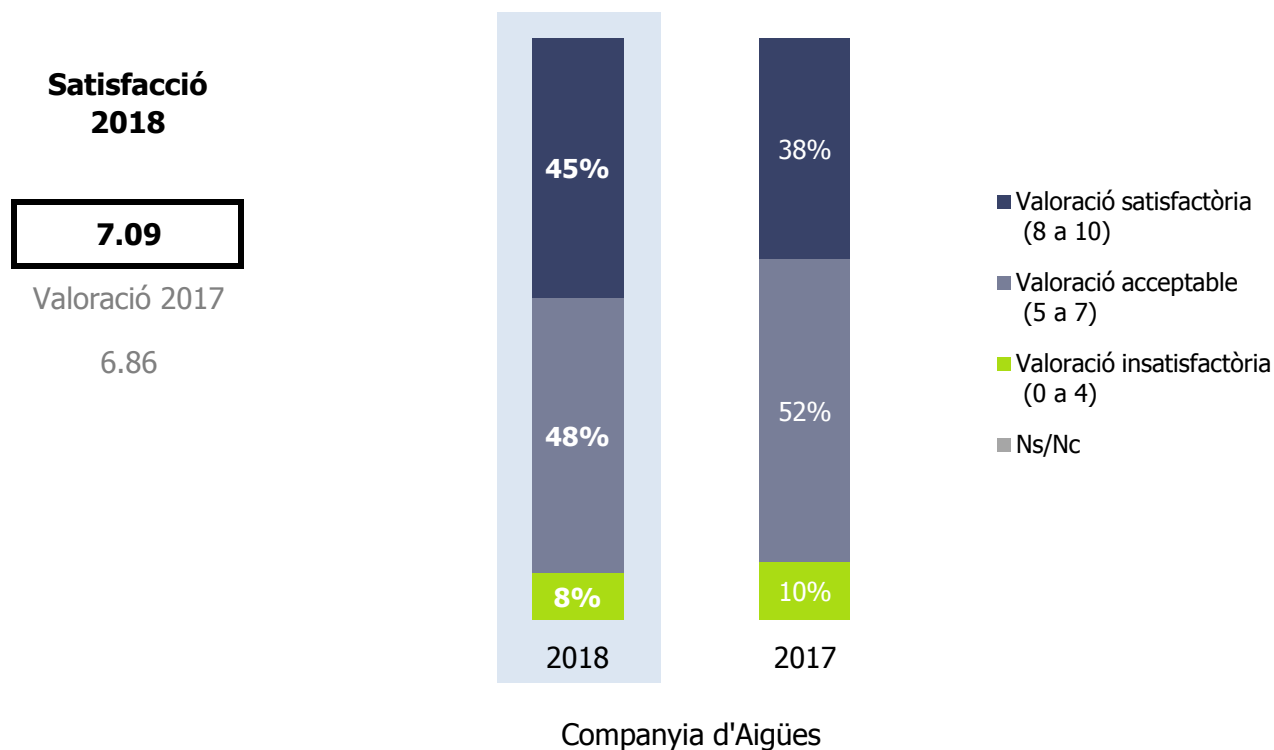
## Calendari

- Treball de camp: d'Agost a Octubre de 2018
- Lliurament de resultats: Novembre de 2018

# Resultats de l'estudi

## Valoració empresa subministradora d'aigua

Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala del 0 (molt insatisfet) al 10 (molt satisfet).

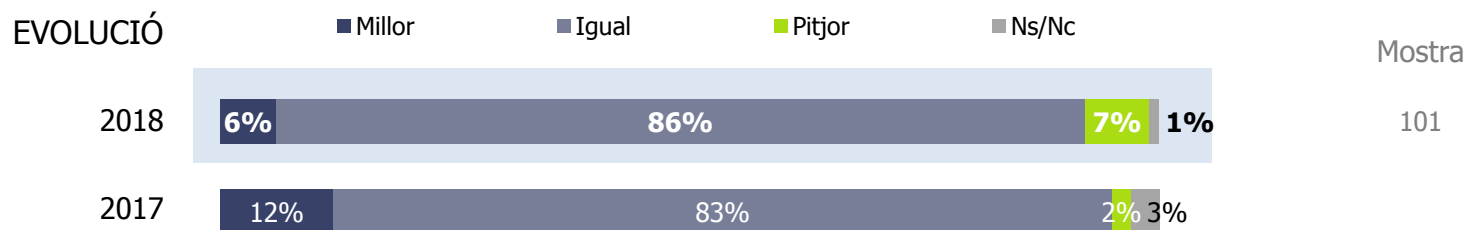


Base: 101

# Resultats de l'estudi

## Valoració empresa subministradora d'aigua - Evolució

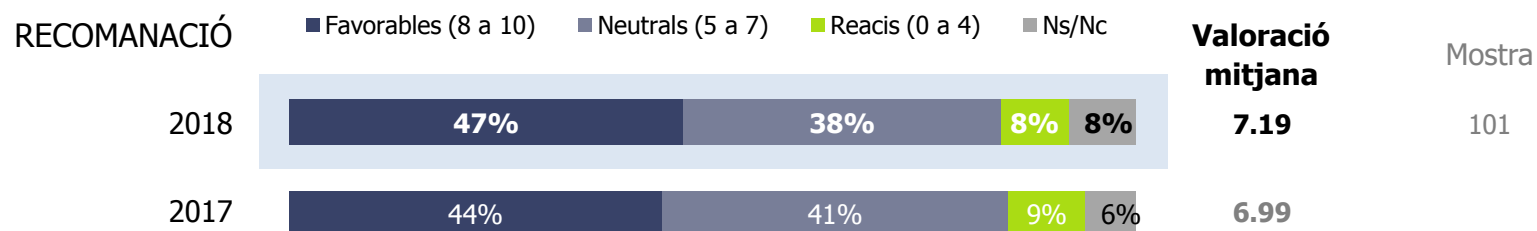
Creu que a l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...



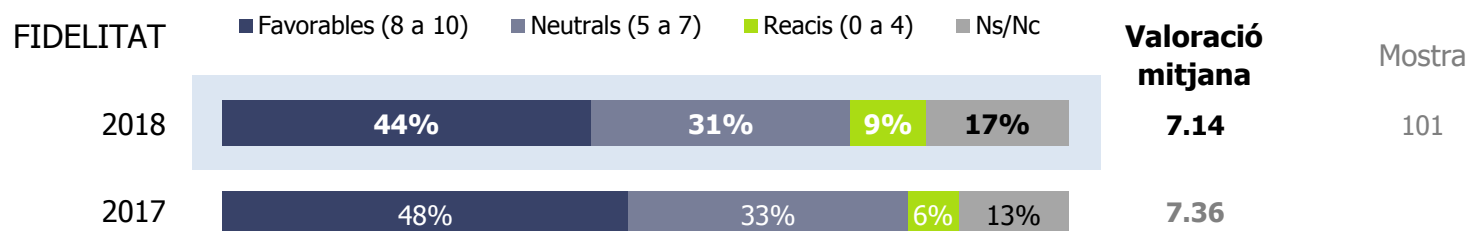
# Resultats de l'estudi

## Valoració empresa subministradora d'aigua - Recomanació i Fidelitat

Si algú li demanés la seva opinió sobre la seva companyia d'aigües, parlaria positivament de la seva companyia d'aigües? Un 0 és que Segur que no i un 10 Segur que sí. La resta de valoracions expressen situacions intermèdies.



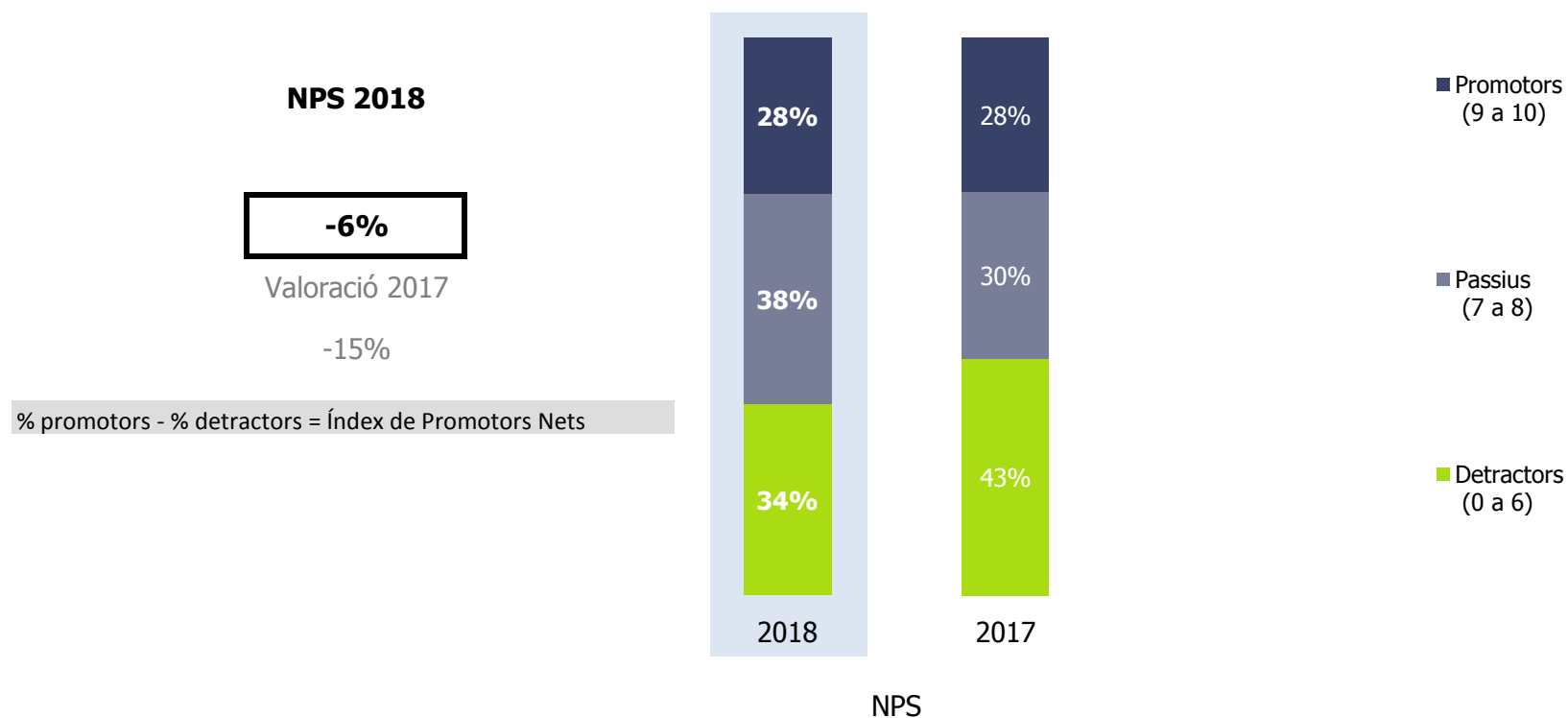
Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües? També de 0 a 10.



# Resultats de l'estudi

## Net Promoters Score (NPS)

Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS, i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.










Base: 93



# Resultats de l'estudi

## Valoració empresa subministradora d'aigua - Indicadors

Utilitzant de nou l'escala de 0 a 10, valori els següents aspectes:

			Valoració mitjana	Evolució	Mostra
<b>ORGANOLÈPSIA</b>					
La qualitat de l'aigua			6.34	-0.09	101
<b>SERVEI</b>					
La continuïtat del subministrament			8.34	+0.18	101
La pressió amb la què arriba l'aigua a casa seva			7.84	-0.11	101
La facilitat per contactar amb la Companyia			7.00	-0.05	18
L'atenció rebuda			7.78	+0.15	18
<b>FACTURA</b>					
La claredat de la factura			6.80	+0.11	101
<b>PREU</b>					
Preu			4.92	-0.10	101

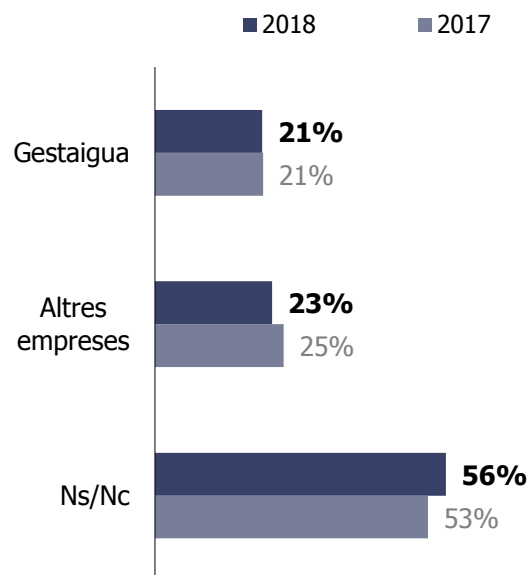
■ Val. insatisfactòria (0 a 4)  
 ■ Val. acceptable (5 a 7)  
 ■ Val. satisfactòria (8 a 10)  
 ■ Ns/Nc

# Resultats de l'estudi

## Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

Quina companyia li subministra l'aigua?

### Coneixement espontani empresa

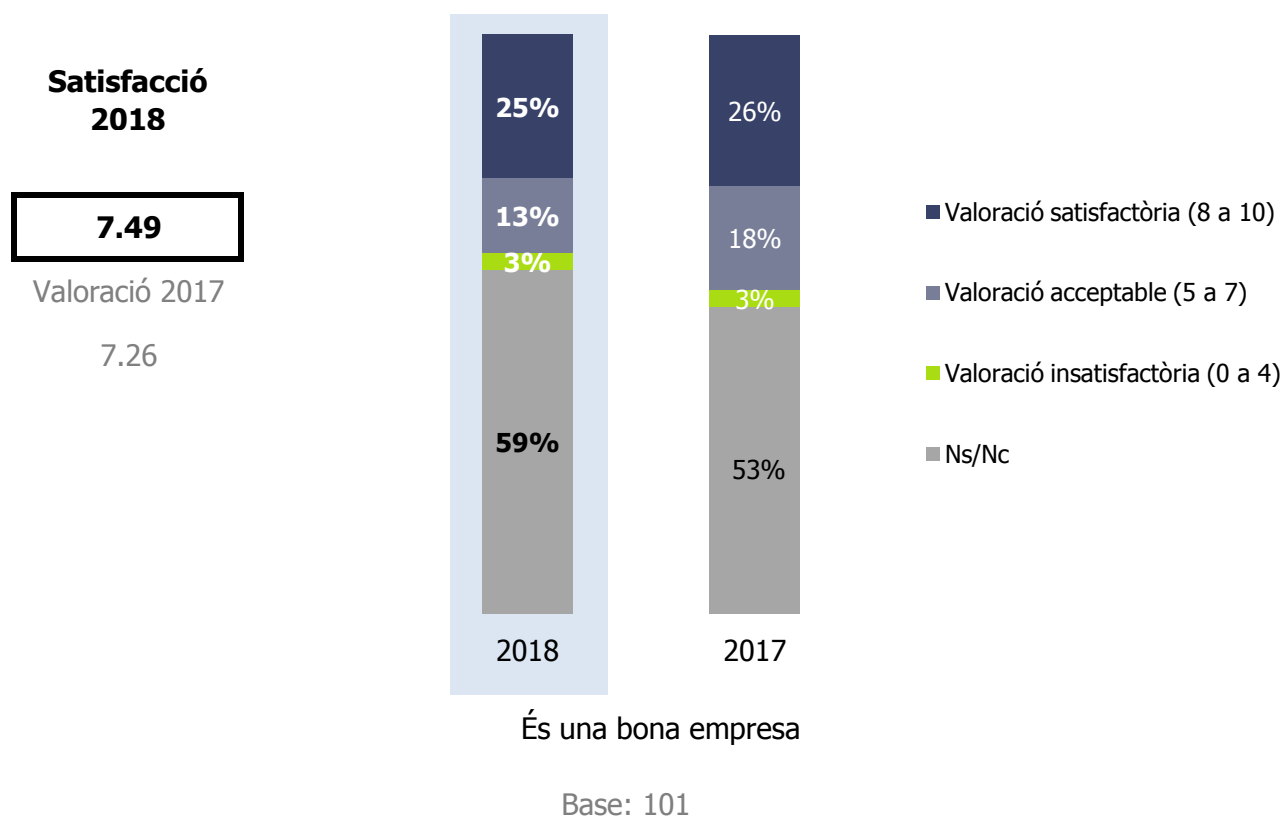


Base: 101

# Resultats de l'estudi

## Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Valoració de l'Empresa








Valori, de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una bona empresa, on 0 és que no ho és gens i un 10 que ho és molt...



# Resultats de l'estudi

## Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Imatge

Valori de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva Companyia d'aigües és una entitat...

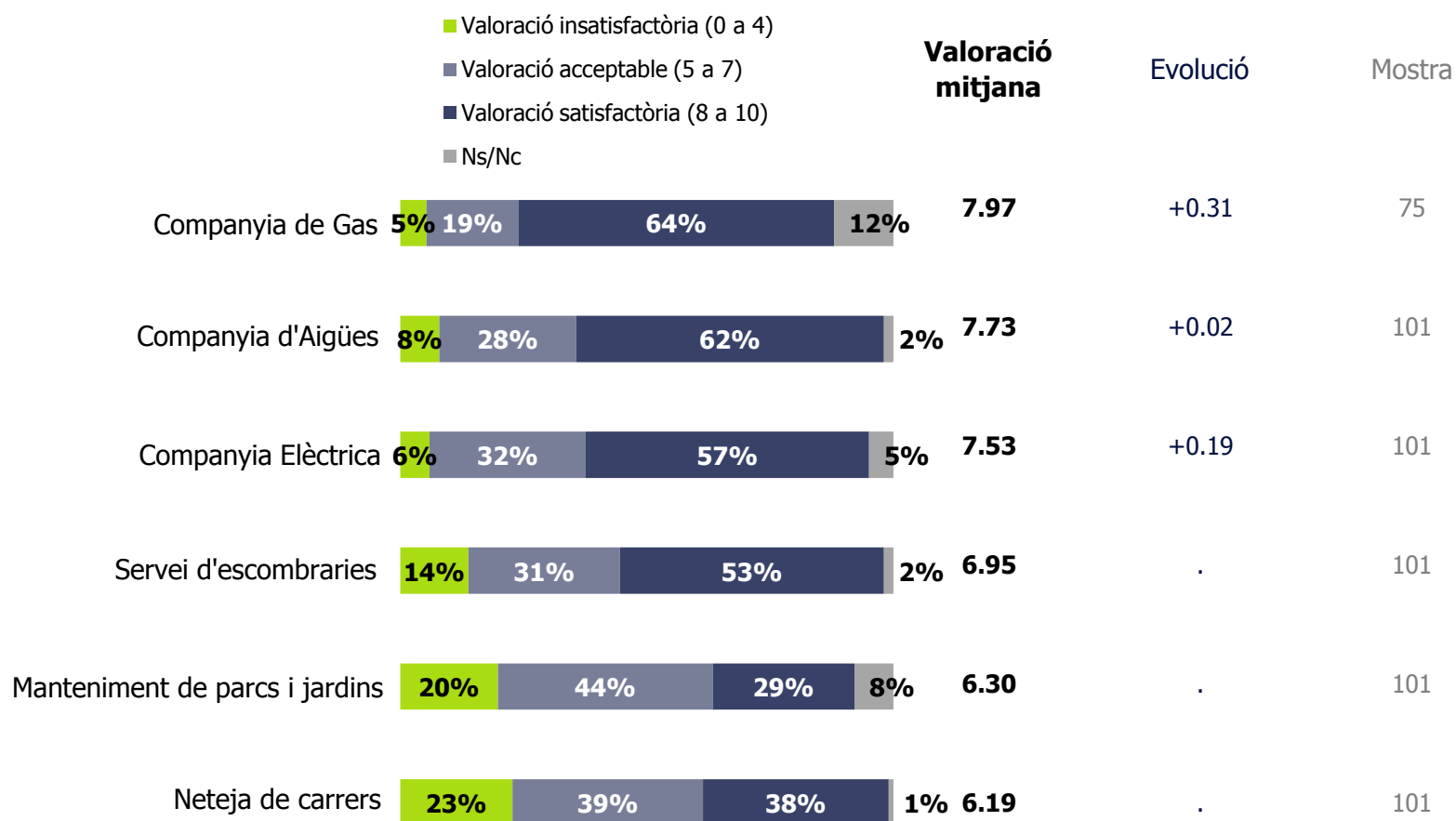
		Valoració mitjana	Evolució	Mostra
Compromesa amb la població		<b>6.34</b>	-0.09	101
Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua		<b>6.33</b>	-0.11	101
Propera a les persones		<b>6.11</b>	+0.03	101
Innovadora		<b>6.09</b>	+0.23	101
Es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat		<b>6.03</b>	-0.34	101
Que informa adequadament als seus clients		<b>6.00</b>	+0.23	101
Ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar el subministrament		<b>5.96</b>	+0.33	101

■ Val. insatisfactòria (0 a 4) ■ Val. acceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactòria (8 a 10) ■ Ns/Nc

# Resultats de l'estudi

## Valoració subministraments d'energia

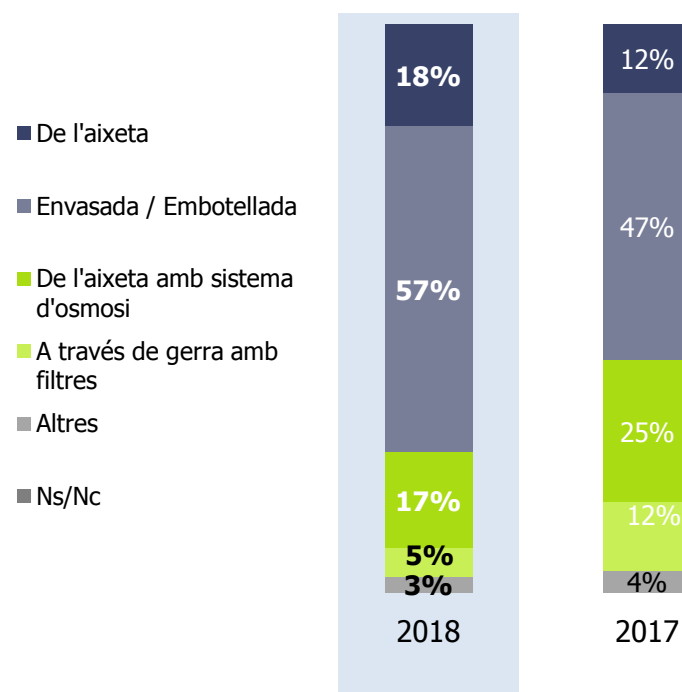
Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 significa que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix la seva:



# Resultats de l'estudi

## Hàbits de consum

Habitualment vostè beu l'aigua...

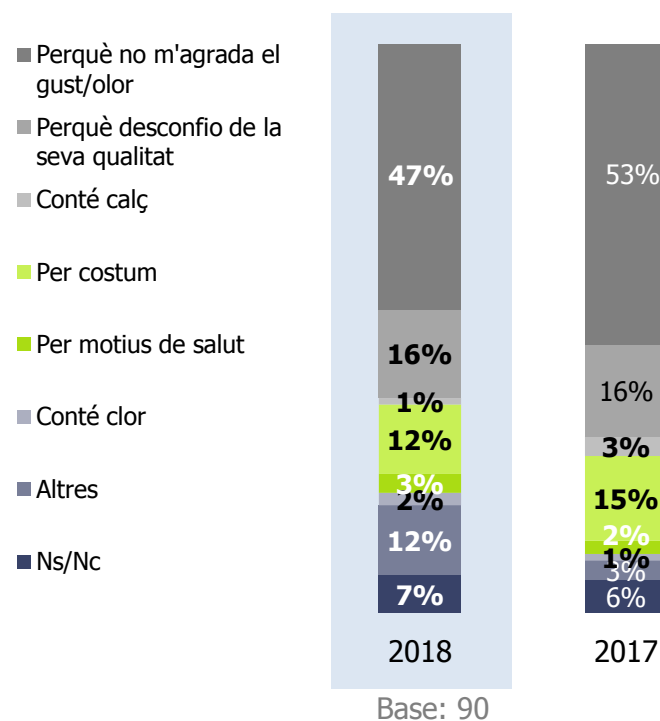


Base: 101

# Resultats de l'estudi

## Hàbits de consum

¿Quin és el motiu pel qual no beu aigua de l'aixeta?

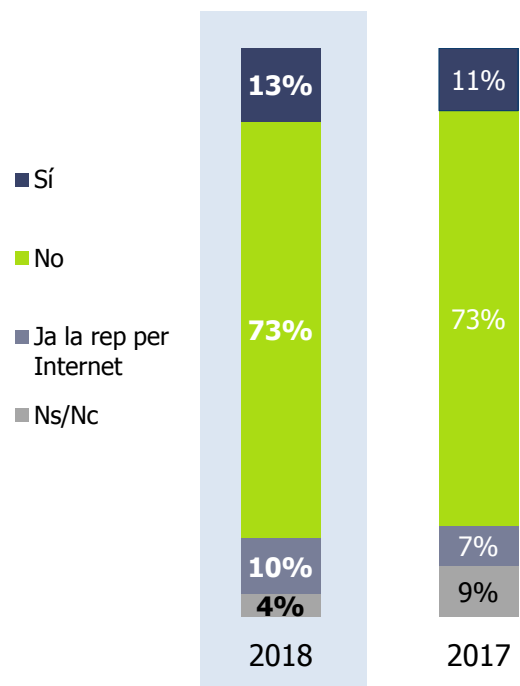


(Sólo municipios de las AM Comunidad Valenciana y Catalunya).

# Resultats de l'estudi

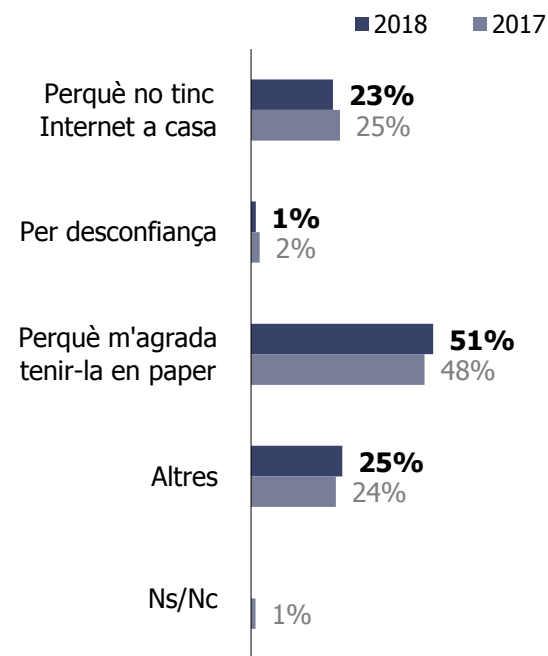
## Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Preferiria rebre la factura d'aigua per Internet i deixar de rebre-la en paper?



Base: 101

Per quins motius NO preferiria rebre la factura d'aigua per Internet?



Base: 79 respostes

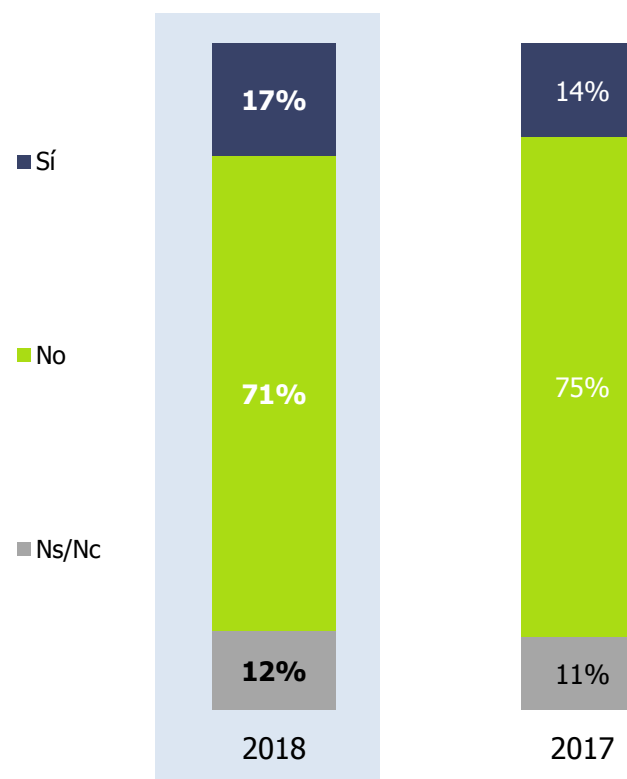
(Només els que NO preferirien rebre la factura per Internet i deixar de rebre-la en paper)  
(Multiresposta)



# Resultats de l'estudi

## Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Estaria interessat en poder fraccionar la seva despesa anual de la factura de l'aigua, en pagaments fixos mensuals, sense recàrrec extra algun per la seva banda?

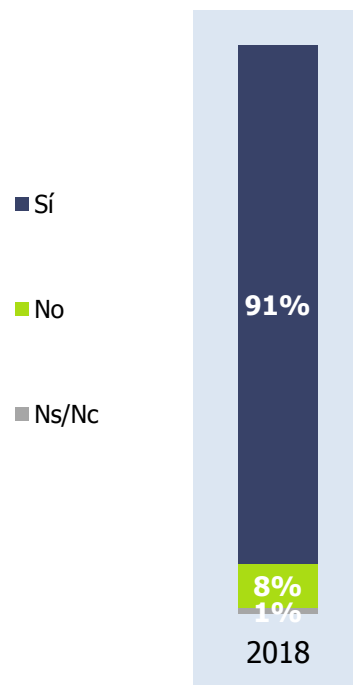


Base: 101

# Resultats de l'estudi

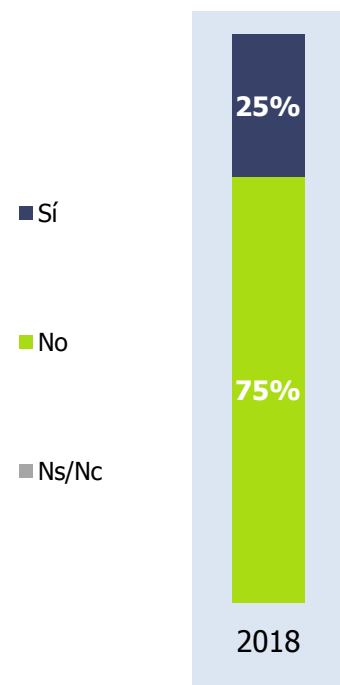
## Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Domiciliació

Té domiciliats el seus rebuts d'aigua a través del banc?



Base: 101

Estaria interessat en adherir-se a un servei de pagament recurrent (automàtic) a través de la targeta crèdit / dèbit i així evitar-se estar sempre pendent de la data de pagament dels seus rebuts?



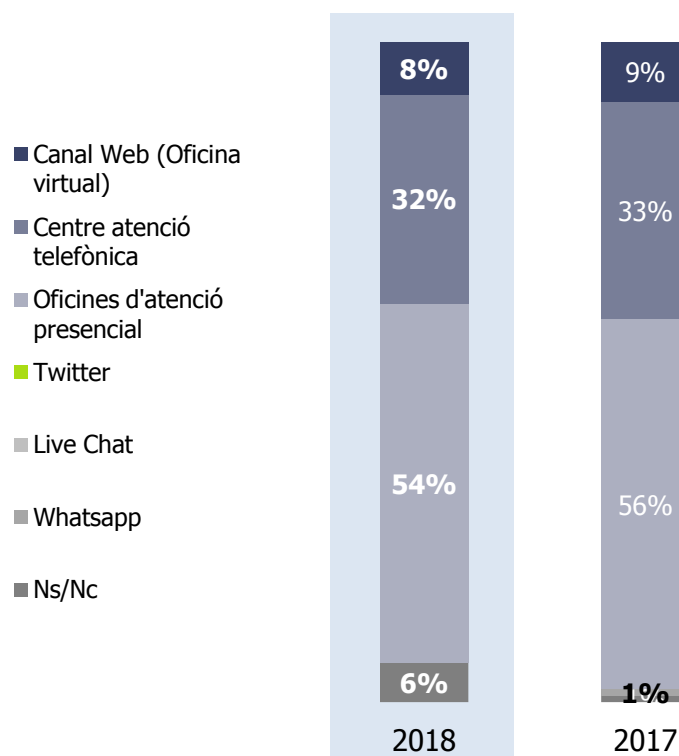
Base: 8 respostes

(Només els que NO tenen domiciliat els rebuts de l'aigua)

# Resultats de l'estudi

## Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Interacció amb la Cia.

Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia, a través de quin canal preferiria fer-ho?

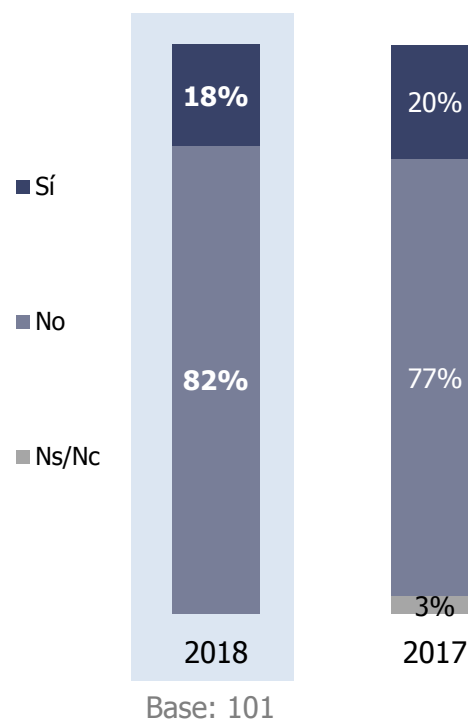


Base: 101

# Resultats de l'estudi

## Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Interacció amb la Cia.

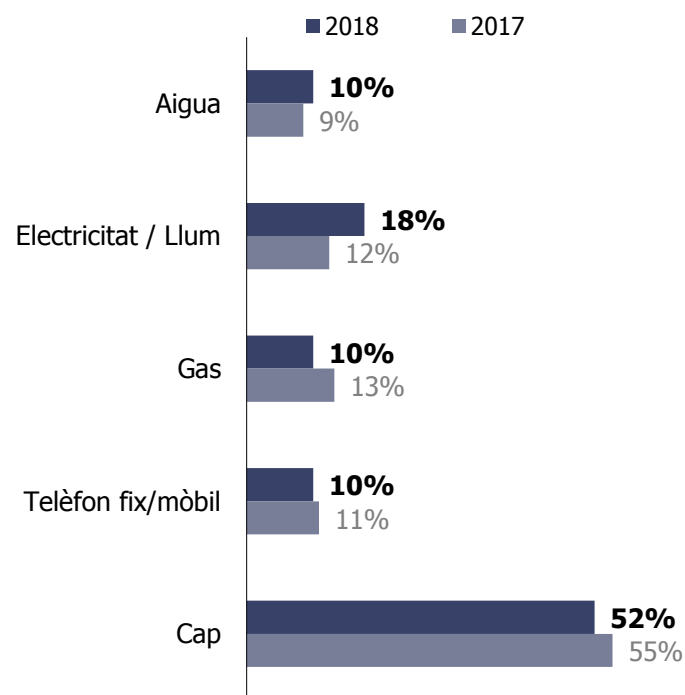
Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos?



# Resultats de l'estudi

## Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia

Està registrat a l'oficina virtual d'alguna companyia de subministraments com gas, electricitat, aigua,...

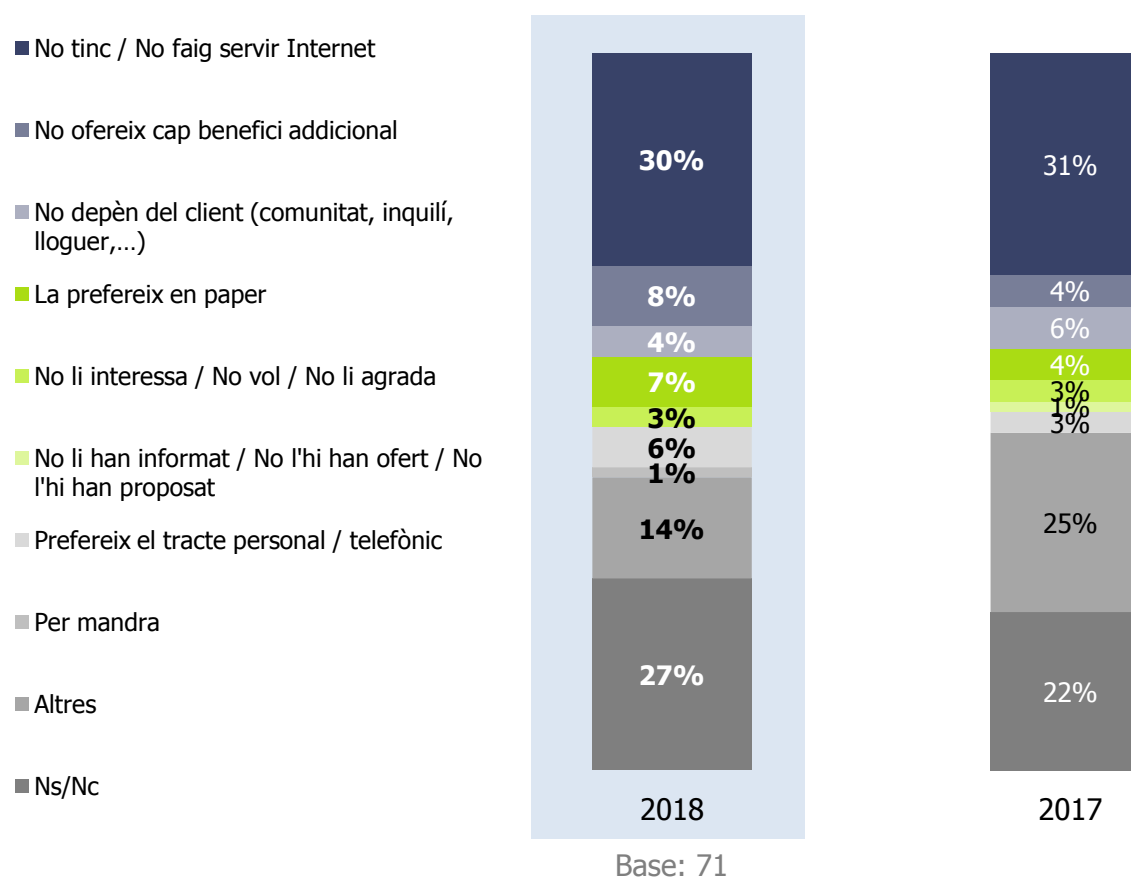


Base: 130 respostes  
(Multiresposta)

# Resultats de l'estudi

## Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia

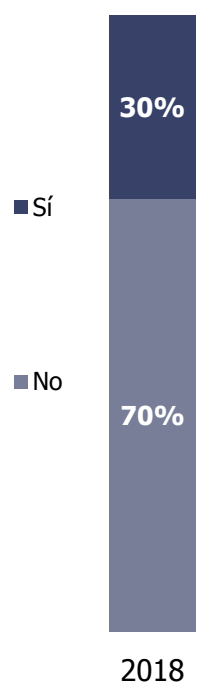
Per què no està registrat en l'Oficina Virtual de la seva companyia d'aigües?



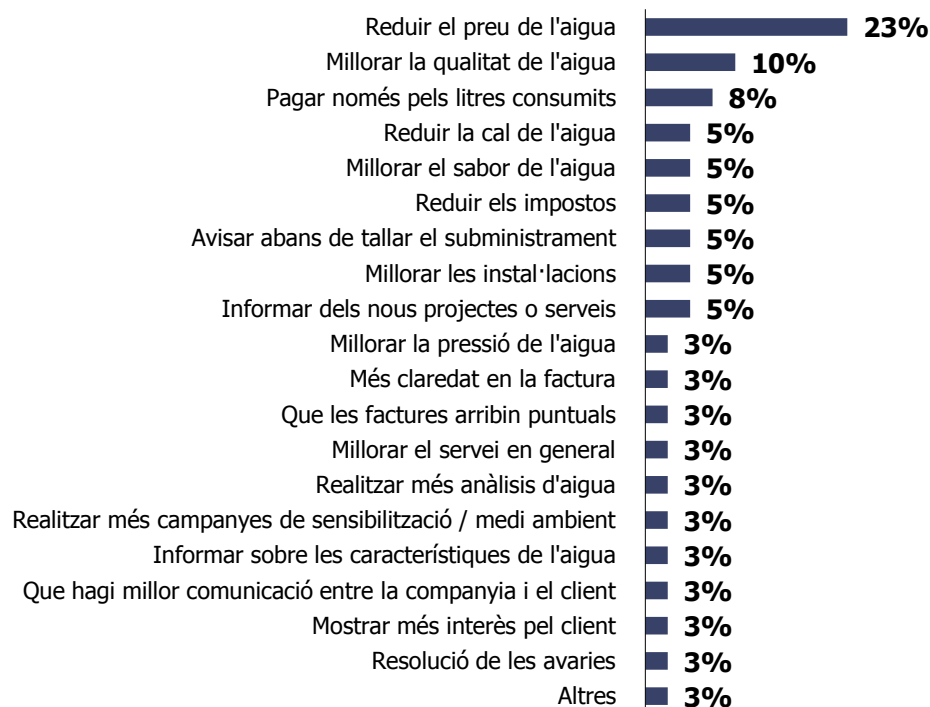
# Resultats de l'estudi

## Suggeriments per a millorar el servei

Finalment, té algun suggeriment o comentari en relació al servei de la seva companyia d'aigües que vulgui fer constar?



Base: 101



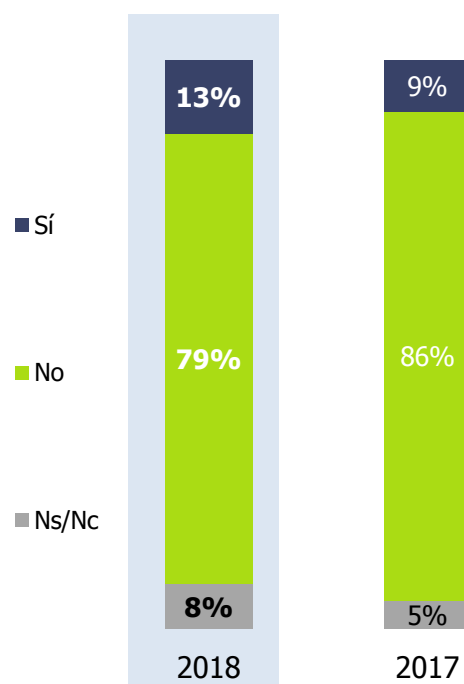
Base: 39 respostes

(Multiresposta)

# Resultats de l'estudi

## Vinculació del client amb les xarxes socials

Si la seva companyia d'aigües tingués Facebook, la seguiria?



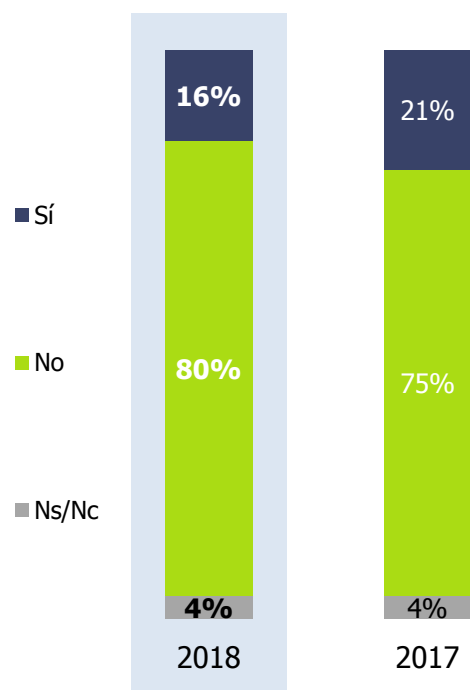
Base: 101



# Resultats de l'estudi

## Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Estaria interessat en assistir a alguna xerrada organitzada per la seva empresa subministradora d'aigua?

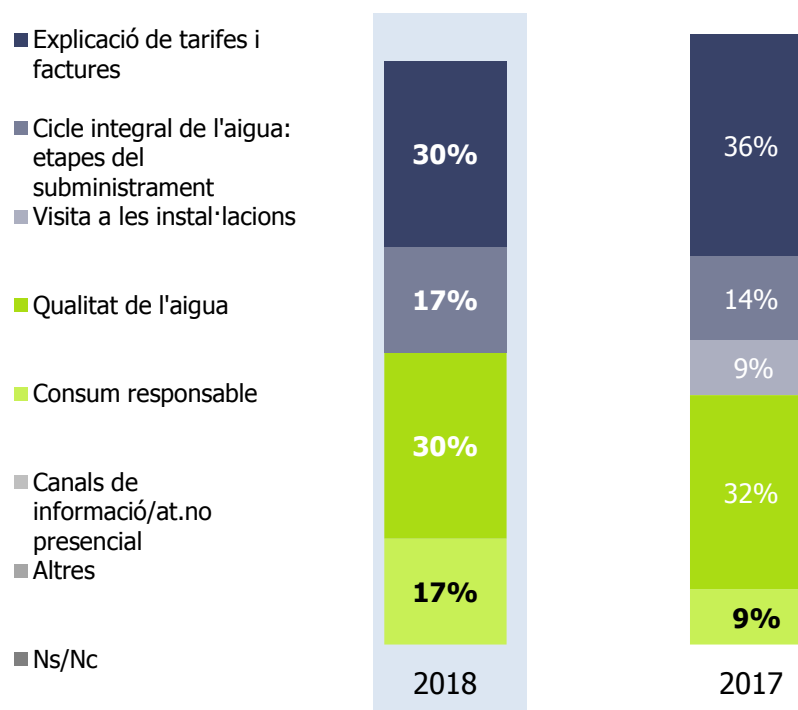


Base: 101

# Resultats de l'estudi

## Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Sobre quina temàtica li agradaria que tractés?



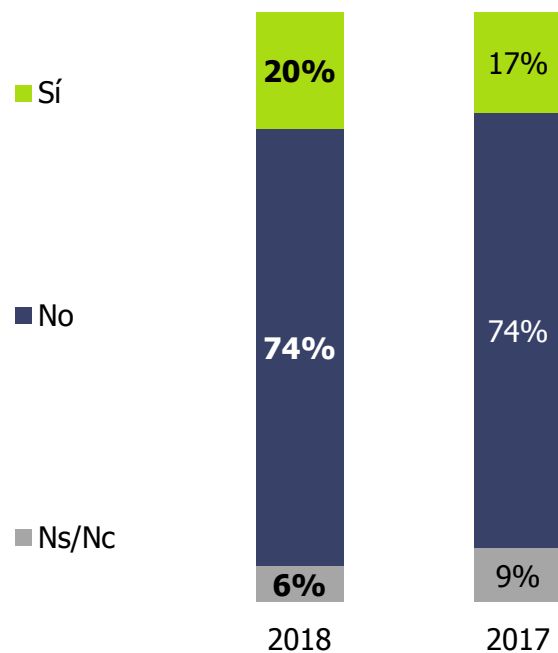
Base: 23 respostes

(Multiresposta)

# Resultats de l'estudi

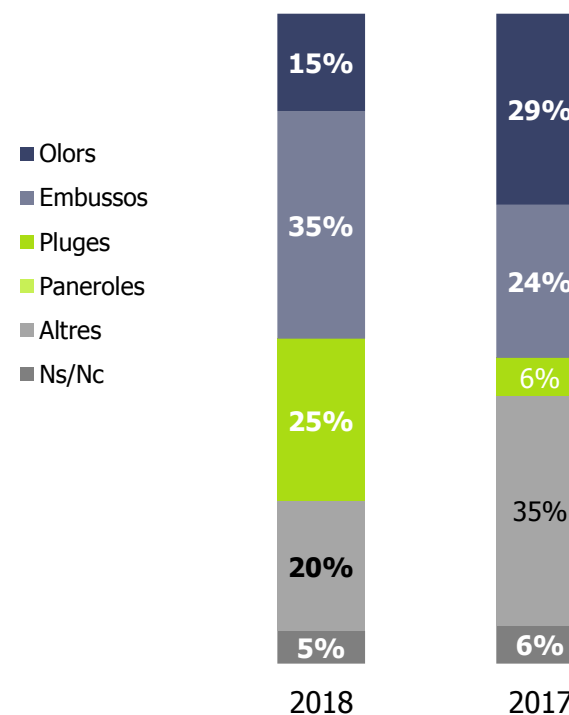
## Altres aspectes d'interès

Ha tingut algun problema amb el clavegueram al seu municipi?



Base:101

Quin tipus de problema ha tingut?



Base:20

# Resultats de l'estudi

## Conclusions

### Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients de Calella consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **més que acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei s'incrementa 0.23 punts, respecte a l'edició de 2017, arribant als 7.09 punts.

**Les valoracions més satisfactòries** representen el 45% de les respostes, i han pujat (+7 p.p.) en detriment dels insatsifets (8%, -2 p.p.).

El 6% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües *ha estat millor que el que esperava*, i un 86% que aquest servei *s'ha mantingut igual en l'últim any*. Respecte a la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües, el 34% són detractors, en canvi, el 28% són promotors, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets), del (-6%), 11 p.p. més que al 2017.

Els usuaris penalitzen principalment *El preu* (4.92), amb un percentatge elevat (31%). En segon lloc figura *La qualitat de l'aigua* (6.34) amb un 21% dels enquestats. Els atributs referents al servei obtenen valoracions superiors a 7, *la continuïtat del subministrament* és l'aspecte millor valorat (8.34).

### Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El **21%** dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Gestaigua.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives, que promou Gestaigua és molt elevat.

### Valoració subministrament d'energia

La companyia de Gas (7.97) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia d'Aigües (7.73). A la cua del rànquing es troba la neteja de carrers (6.19).

# Resultats de l'estudi

## Conclusions

### Hàbits de consum

A Calella el 57% de la població beu aigua envasada, el 22% filtra l'aigua de l'aixeta i un 18% directament de l'aixeta. El gust/olor és el principal obstacle a l'hora de beure aigua de l'aixeta.

### Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

#### Factura:

- Un 73% de clients no vol rebre la factura per Internet. D'aquests, el 51% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 23% indica no tenir accés a Internet a casa.
- Un 17% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

#### Interacció amb la companyia:

- El Centre d'atenció telefònica (32%) i les Oficines d'atenció presencial (54%) serien els canals preferits per realitzar qualsevol gestió.
- Per altra banda, 18% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

### Suggeriments

Un 20% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. Els suggeriments més esmentats són: reduir el preu de l'aigua (23%) i millorar la qualitat de l'aigua (10%).

### Xarxes socials - Xerrades - Altres aspecte d'interès

- Un 13% seria seguidor de la pàgina de Facebook.
- Un 16% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. Els temes que susciten més interès fan referència a la Qualitat de l'aigua i a l'Explicació de tarifes i factures.
- Per una altra, banda el 20% dels usuaris ha tingut algun problema amb el clavegueram, d'aquests el 35% es degut a els embussos.