



## **DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS**

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

**Resultats 2015**

**CAMBRILS**

# Resultats de l'estudi

## Conclusions

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

El 21% dels clients de Cambrils considera que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és molt satisfactori, per un 51% és acceptable i per un 29% és insatisfactori. La seva valoració promig es manté en els 5.61 punts.

Els aspectes que més penalitzen els clients són els que fan referència al preu i a les propietats organolèptiques de l'aigua, amb valoracions per sota dels 7 punts, no obstant això, perceben una millora respecte al 2014 del sabor, color i olor. El preu és car per un 51% dels entrevistats.

Pel 60% dels clients el servei rebut per la seva companyia d'aigües ha cobert les seves expectatives, i per un 79% aquest servei s'ha mantingut igual en l'últim any.

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

El 30% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Comaigua (10 punts més que en 2014), i un 35% no sap el nom de l'empresa que li subministra l'aigua.

El 11% dels clients creu que la seva empresa subministradora d'aigua és pública, el 26% afirma que és privada i per un 27% és mixta.

En general, la imatge que tenen els clients sobre la seva companyia té un gran recorregut de millora, tot i que alguns aspectes han millorat respecte al 2014, segueix sent molt elevat el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives que promou Comaigua.

### Valoració subministrament d'energia

La companyia energètica millor valorada és la Companyia de Gas i la pitjor la Companyia de l'Aigua amb un 17% de clients insatisfets.

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

El 24% dels clients prefereixen ser informats per correu ordinari quan l'empresa subministradora d'aigua ha de comunicar algun tema important (fuites, talls programats, ...) un 24% es decanta pel correu electrònic, i un altre 21% prefereix una trucada telefònica.

Un 25% dels clients volen rebre la factura per Internet (6 punts més que en 2014). Dels que no la volen per e-mail, el 51% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 23% indica no tenir recursos informàtics.

Un 20% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals (6 punts més que en 2014).

### **Hàbits de consum i suggeriments**

Un 10% de clients beu aigua de l'aixeta, un altre 58% beu embotellada i el 29% filtra l'aigua abans de consumir-la.

Un 40% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 15% sol·licita una millora en la qualitat de l'aigua i un altre 15% demanda una reducció en el preu de l'aigua.

Només el 3% dels clients coneixen el compte de Twitter de Comaigua.

El 24% dels clients està interessat en assistir a alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. Els temes que desperten més interès són les explicacions sobre tarifes i factures (32%) i el cicle integral de l'aigua (24%).

El 18% afirma que en el seu municipi han tingut problemes amb el servei de clavegueram.