

AIGÜES ARTÉS

***ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS
D'AIGÜES ARTÉS A SANTA MARGARIDA DE MONTBUI***

Preparat per a



AIGÜES ARTÉS



Maig 2017



AIGÜES ARTÉS

1 . PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI

Objectius de l'enquesta de satisfacció:

1

Conèixer els hàbits de consum dels clients d'Aigües Artés:

En quin tipus de llars viuen? Quants membres per llar? Quina aigua beuen?
Instal·len dispositius per al control del consum? Saben quanta aigua consumeixen?

2

Obtenir una valoració del nivell de satisfacció amb el servei:

En quina mesura estan satisfets amb el servei en global? Com valoren la qualitat de l'aigua? Hi ha diferències entre el sabor, l'aspecte, la pressió? Com valoren el preu?
Quins aspectes es destaquen per considerar que el servei millora o empitjora?

3

Valorar la utilitat dels diferents punts de contacte:

Quins canals s'utilitzen quan reclamen l'atenció al client?
Com es valora el trasllat de les oficines? Quines gestions farien a través de la web?
La informació de la factura és suficient?

**Amb l'objectiu final d'identificar propostes de millora
per enfortir la satisfacció del clients d'Aigües Artés**

Descripció metodològica de l'enquesta de satisfacció

L'enquesta de satisfacció a clients vol contribuir a la millora constant del servei que Aigües Artés proporciona dia a dia des de fa més de cent anys.

UNIVERS I DISTRIBUCIÓ MOSTRAL (n=500):

- S'ha treballat amb la Base de Dades de Clients proporcionada per Aigües Artés.
- Per aconseguir 500 entrevistes s'han fet 1.809 trucades: **Taxa de resposta 28%** (rebutja respondre 9%; telèfon erroni 17%; el 46% restant son no contesta, aplaçades i fora de quotes). Treball de camp realitzat del 3 al 13 d'abril de 2017 des de les oficines de Vox Populi.
- S'assumeix un **error mostral global de $\pm 4,4\%$** per un nivell de confiança del 95% (significa que el "valor real" està en un interval de $\pm 4,4\%$ del percentatge resultat).
- Com que es desconeix la distribució del conjunt de clients d'Aigües Artés per variables sociodemogràfiques no es poden extrapolar les dades per a que siguin estadísticament representatives. Però si que és **una mostra suficientment robusta com per extreure'n resultats i línies de treball estadísticament vàlides i fiables.**

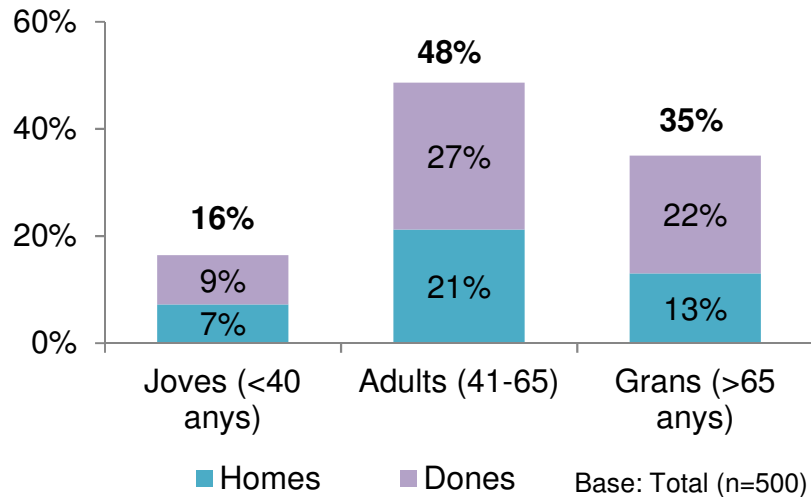


AIGÜES ARTÉS

**a) ESTRUCTURA SOCIODEMOGRÀFICA
I HÀBITS DE CONSUM**

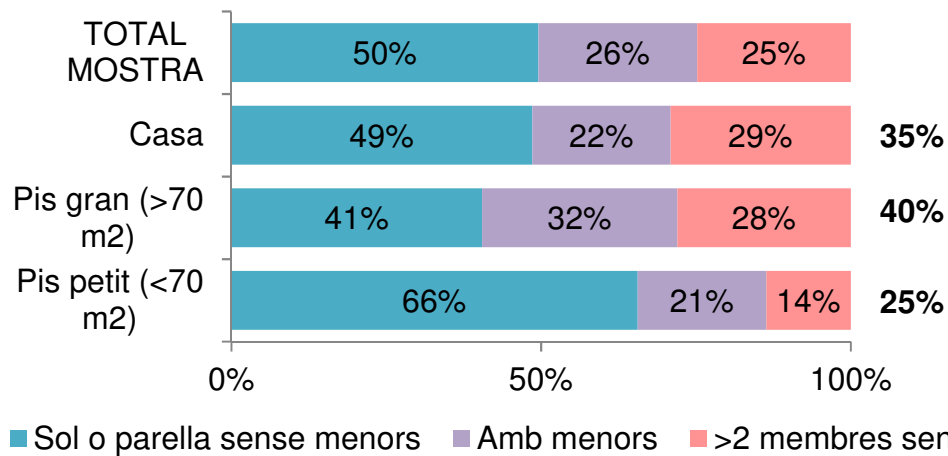
Perfil majoritari: 50-60 anys; 40% viuen en pis gran; 2,7 membres per llar

SEXE * TRAMS D'EDAT



- És habitual que a les enquestes telefòniques responguin més dones (59%) que homes (41%)
- També és habitual que les generacions més joves estiguin menys representades perquè son més difícils de localitzar.

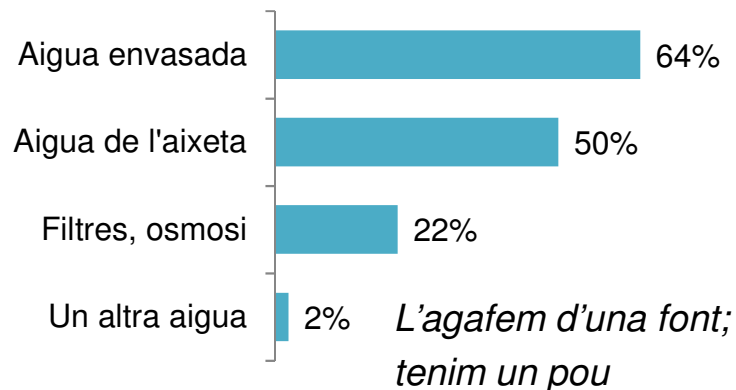
TIPUS DE LLARS



- Proporció elevada dels que viuen en un pis gran (40%) o una casa (35%).
- Un 16% viuen sols; i un 34% en parella sense menors.
- Un 26% viuen amb menors; i un 25% són més de dos membres sense menors.

El consum d'aigua envasada és superior a l'aigua de l'aixeta

QUIN TIPUS D'AIGUA BEUEN?

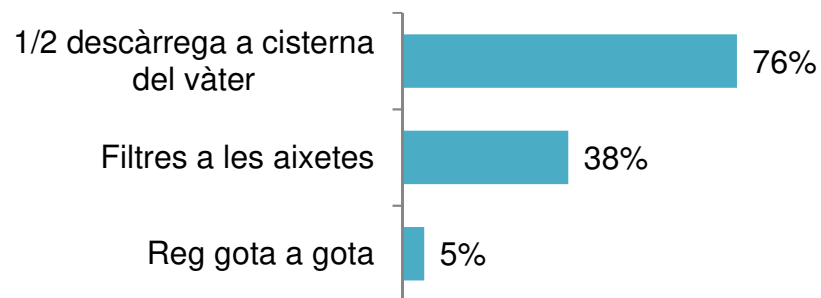


✓ *El meu marit i el meu fill la beuen envasada; jo la bec de l'aixeta perquè ja m'he acostumat.*

✓ *Padezco del riñón y me han recomendado agua envasada.*

✓ *Bebemos agua del grifo porque tenemos un filtro para todo el edificio.*

QUINS DISPOSITIUS TENEN PER AL CONTROL DEL CONSUM D'AIGUA?

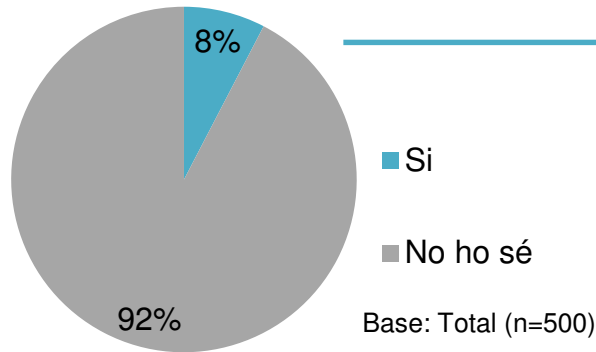


✓ *Vam posar filtres per reduir el cabal, però els hem d'anar netejant perquè s'hi acumula sorra.*

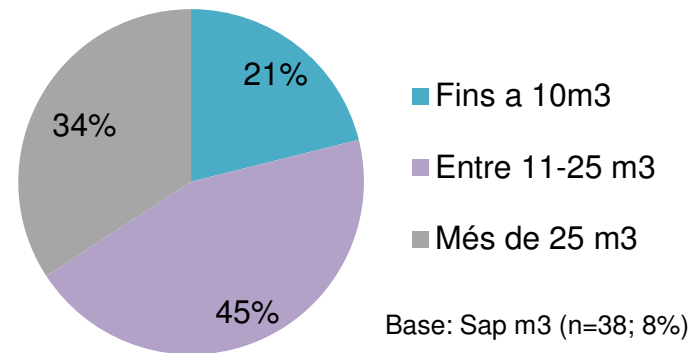
Base: Total (n=500)

Escassa consciència del consum d'aigua: només un 8% de clients

SAP QUANTS METRES CÚBICS
CONSUMEIXEN AL TRIMESTRE?



QUANTS METRES CÚBICS
CONSUMEIXEN AL TRIMESTRE?



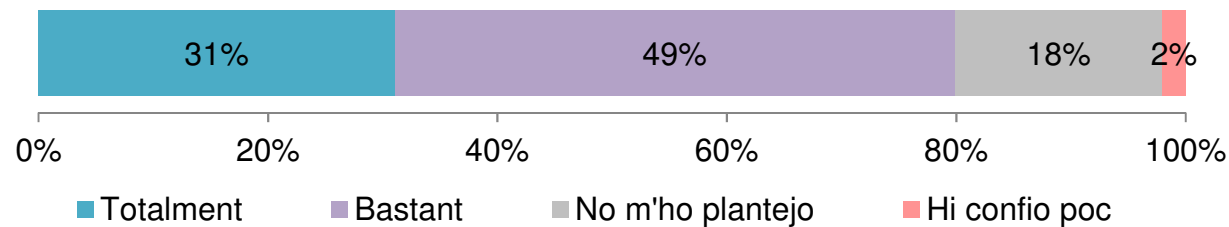
- **Entre els menors de 40 anys augmenta la consciència de consum fins un 13%.** Entre els majors de 65 anys descendeix fins un 5%.



b) VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA I EL SERVEI

7 de cada 10 clients confien bastant o totalment que l'aigua no suposa cap risc per a la salut

EN QUINA MESURA CONFIA QUE L'AIGUA QUE SUBMINISTRA AIGÜES ARTÉS NO SUPOSA CAP RISC PER A LA SALUT?

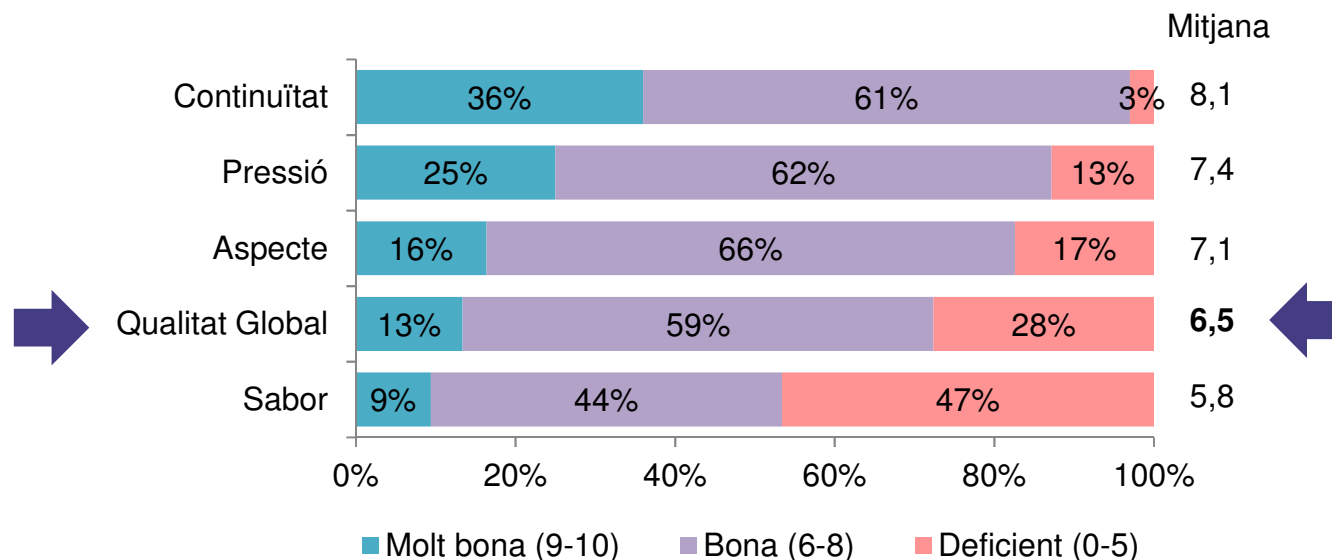


- ✓ *Pienso que si son del municipio y llevan tantos años no nos darán agua mala.*
- ✓ *Ara hi confio més que abans.*
- ✓ *Baixa més clara, més neta que abans.*

- × *Cuando los niños beben agua del polideportivo les duele la barriga.*
- × *A veces tiene mucho gusto a cloro y un olor desagradable.*

Bona satisfacció amb la qualitat de l'aigua: El sabor el menys valorat

EN UNA ESCALA DE 0 AL 10, COM VALORA LA QUALITAT DE L'AIGUA?

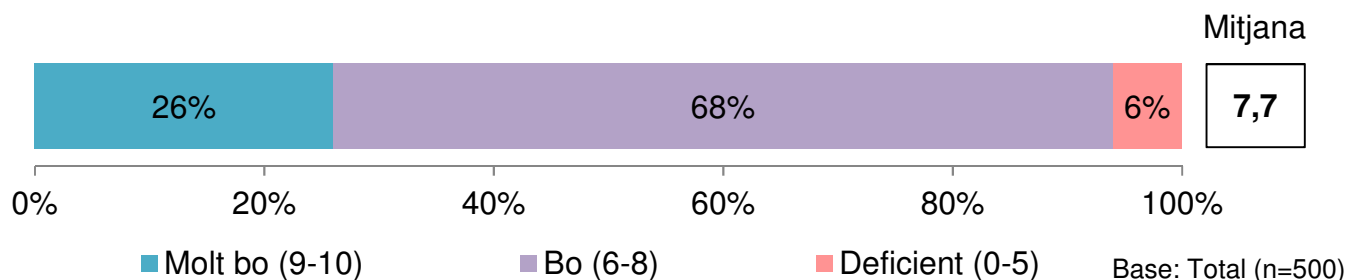


- ✓ *Han millorat la xarxa.*
- ✓ *No hay cortes como hace unos años.*
- ✓ *Arriba millor el cabal i amb més pressió, abans arribava un fil.*
- ✓ *Han mejorado la calidad del agua.*

- ✗ *El agua no se puede beber, tiene un sabor raro, como a producto químico.*
- ✗ *La cal és un problema: la caldera està estropeada por culpa de la cal.*
- ✗ *Cuando quitamos los filtros de los grifos hay mucha arenilla.*

Elevada satisfacció amb el servei global d'Aigües Artés

EN UNA ESCALA DE 0 AL 10, COM VALORA EL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGÜES ARTÉS?



- **El servei de subministrament d'Aigües Artés es valora positivament:** només un 6% el considera deficient. **La satisfacció amb el servei és superior que la satisfacció amb la qualitat de l'aigua.**
- És destacable que els clients diferenciïn com valoren la qualitat del producte (l'aigua) de la valoració del servei d'Aigües Artés: el que és habitual és que s'identifiquin ambdós aspectes, i la insatisfacció amb el producte afecti la valoració del servei. No és el cas i és un bon indicador.

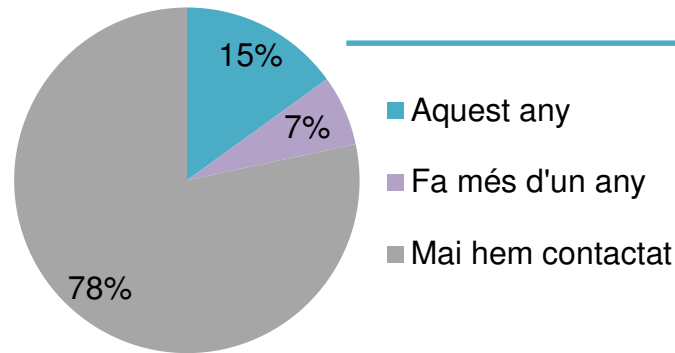


c) PUNTS DE CONTACTE AMB LA COMPANYIA

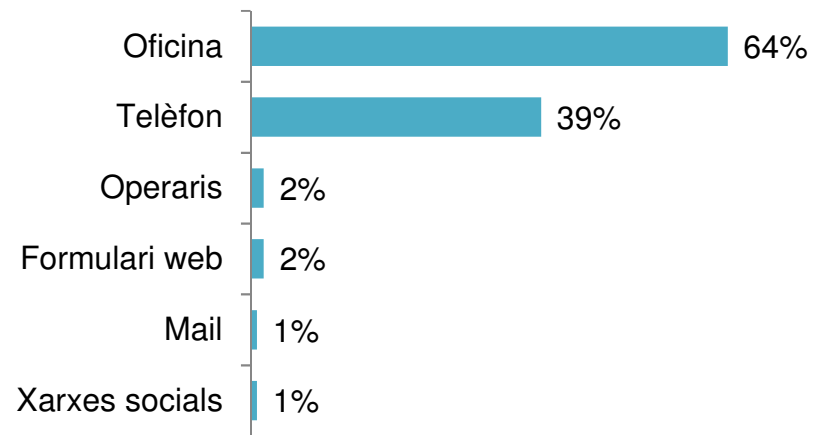
Només 2 de cada 10 clients han contactat amb la companyia, especialment per oficina.

La valoració de l'atenció al client és molt bona, notable.

S'HAN POSAT EN CONTACTE
AMB EL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT?



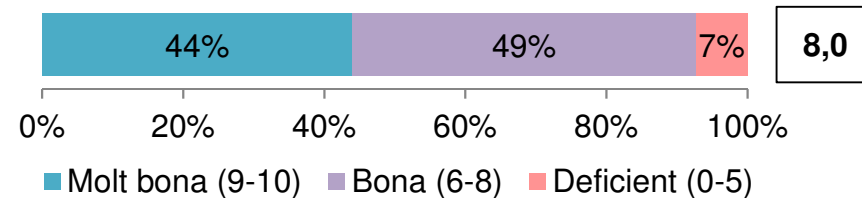
QUINS CANALS VAN UTILITZAR?



✓ *Han millorat en el tracte al client, molt més proper. Es nota que son d'aquí.*

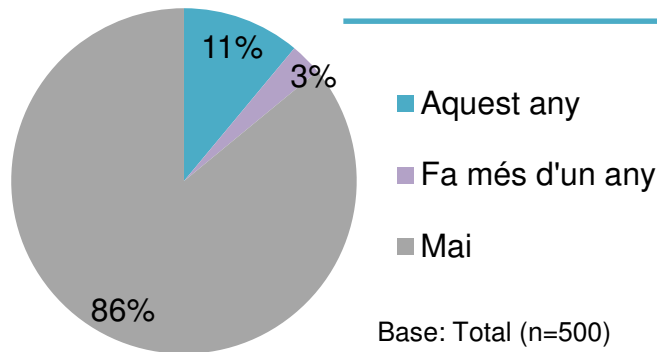
✗ *Llamé muchas veces al teléfono de atención al cliente y en ningún momento me atendieron. Tuve que ir a la oficina. Me quedé con la sensación que no hay personal suficiente para atender.*

COM VALORA L'ATENCIÓ AL CLIENT?

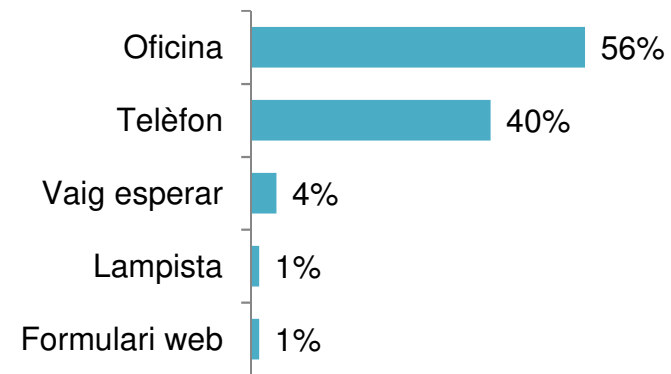


**No arriba a un 20% els clients que han tingut alguna incidència;
3 de cada 4 estan satisfets o molt satisfets amb com es va resoldre.**

HAN TINGUT ALGUNA INCIDÈNCIA
AMB EL SERVEI D'AIGUA?



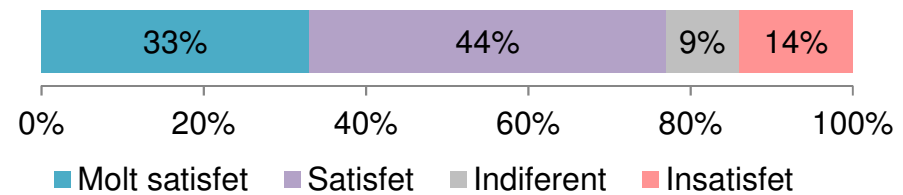
PER QUIN CANAL LA VAN GESTIONAR?



- ✓ *El servei és més àgil. Quan avises, vénen molt ràpid i ho solucionen bé.*
- ✓ *La mateixa companyia va detectar un consum fora de l'habitual, ens va avisar i era una fuga en un dipòsit.*

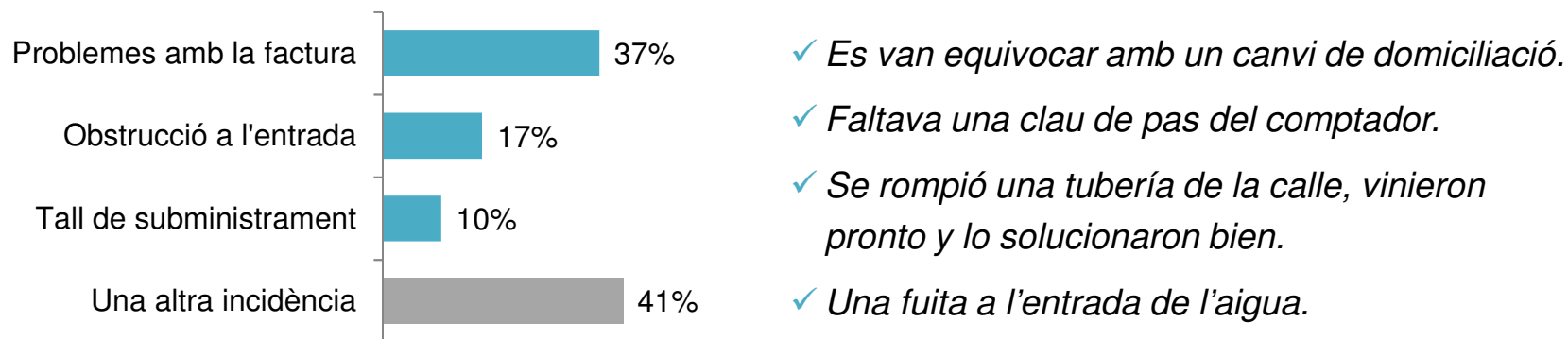
- ✗ *Teníem un consum excessiu per unes rates que van foradar unes canonades. Quan vam avisar ens van atendre com si fos culpa nostra.*

VAN QUEDAR SATISFETS?



Les incidències es relacionen amb fuites i problemes de cabal.

QUIN TIPUS D'INCIDÈNCIA VAN TENIR?



Base: Han tingut una incidència (n=70; 14%)

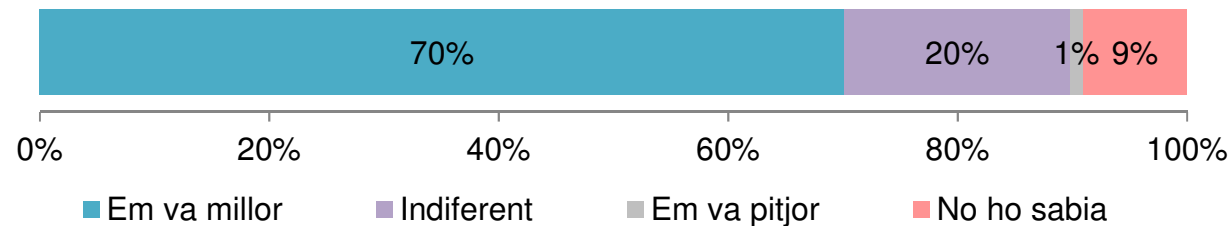
ALTRES INCIDÈNCIES (41%)

- ✓ *Una vecina del bloque cogía agua directamente sin contador y tuvimos que denunciarla.*
- ✓ *Amb el comptador nou teníem un consum massa elevat i es veu que no ho havien fet tot bé.*
- ✓ *Falta de cabal d'aigua per una gran avería al carrer.*
- ✓ *Salía el agua turbia y cambiaron las tuberías.*

Molt bona valoració del trasllat de les oficines a Sta. Margarida de Montbui: a 7 de cada 10 els hi va millor

- A la majoria de clients (70%) els hi va millor tenir les oficines a Santa Margarida.
- A 2 de cada 10 els hi és indiferent. Només a un 1% li va pitjor.
- Un 9% encara no ho sabia fins que se li va fer l'enquesta (majoritàriament majors de 65 anys).

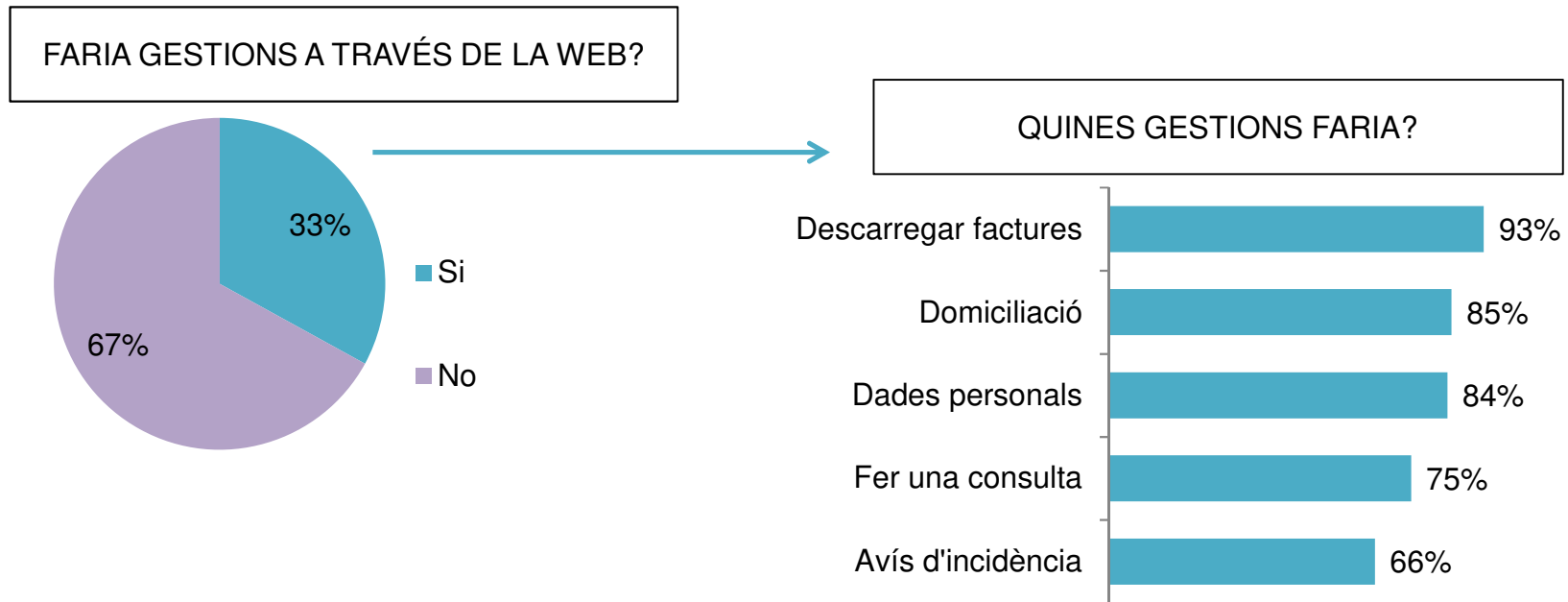
COM LI VA QUE HAGUEM TRASLLADAT L'OFICINA A SANTA MARGARIDA DE MONTBUI?



- ✓ És una gran millora tenir les oficines aquí. Demostren que volen estar al costat dels clients.
- ✓ Tengo que hacer una consulta sobre una bomba que tengo y me va a ir bien que estén las oficinas aquí. Tengo internet pero prefiero hacer las gestiones personalmente.

- × Haurien d'informar més que s'han traslladat. No sabia que tenien l'oficina a Santa Margarida.

Molta diferència per edats en la gestió online: entre els menors de 40 anys, un 77% faria gestions a través de la web



- **1 de cada 3 clients (33%) faria gestions per la web. Ara bé, aquest promig amaga grans diferències per edat:** entre els menors de 40 anys, augmenta fins un 77% els que farien gestions online. Entre els adults (41 – 65 anys) faria gestions online un 36%; i entre els majors de 65 anys només un 7%.
- La descàrrega de factures, el canvi de domiciliació bancària i de dades personals serien les gestions que la majoria d'usuaris farien a través de la web.

Altres serveis i informació que voldrien tenir disponibles a la web...

ÀREA DE CLIENTS:

- ✓ *Estadístiques de consum a la llar, contrastat amb la mitjana per saber si tenim un consum fora de l'habitual, i poder detectar possibles fuites o excessos de consum.*
- ✓ *A les finques on tenim jardí i piscina comunitària, voldria saber quin consum suposa sobre el total de despeses de la Comunitat.*

NOTÍCIES I AVISOS:

- ✓ *Que publiquin informació sobre els talls d'aigua i les obres que tenen previstos.*
- ✓ *Informar sobre el temps d'espera quan estiguin fent reparacions.*

DIFUSIÓ SOBRE EL TRACTAMENT DE L'AIGUA:

- ✓ *Informació sobre el tractament, la qualitat i puresa de l'aigua; hem hagut de canviar la nevera per la calç i ens hagués servit per justificar-ho amb l'assegurança de la llar.*
- ✓ *Que ens ajudin a entendre què significa el grau de duresa per a la salut.*
- ✓ *M'agradaria que expliquessin les condicions de les aigües freàtiques i com es veuen afectades pel consum i la contaminació del subsòl.*
- ✓ *El meu fill em diu que al Twitter es penjen articles sobre l'aigua i jo els llegiria per la web.*

Passeig d'Espanya, LC

08710 SANTA MARGARIDA DE MONTSUI

Nº factura	NIF/CIF	Data	N. Client	Període facturat
X999999X	B60270345	31/12/2012	21945	octubre2012 - desembre2012

Adreça subministrament	Tarifa
Passeig d'Espanya, LC	COO C DOMESTIC TIPUS D-

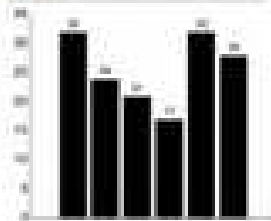
Comptador	Lectura actual	Data	Lectura anterior	Data	Consum (m3)
E12FA000000	555	07/11/2012	529	09/08/2012	26

CONSUM D'AIGUA

	Quant.	Unitat	Preu	Import
Aigua 1er Tram	27.000	M3	0.4026	10,87
Aigua 2on Tram	1.000	M3	0.7975	0,80
Arbitri Municipal	0.015	EUR	34.6000	0,52
QUOTA FIXE COMPTADOR DOMESTIC	3.000	M3	7,6434	22,93

Total aigua 35,12

Evolució del consum



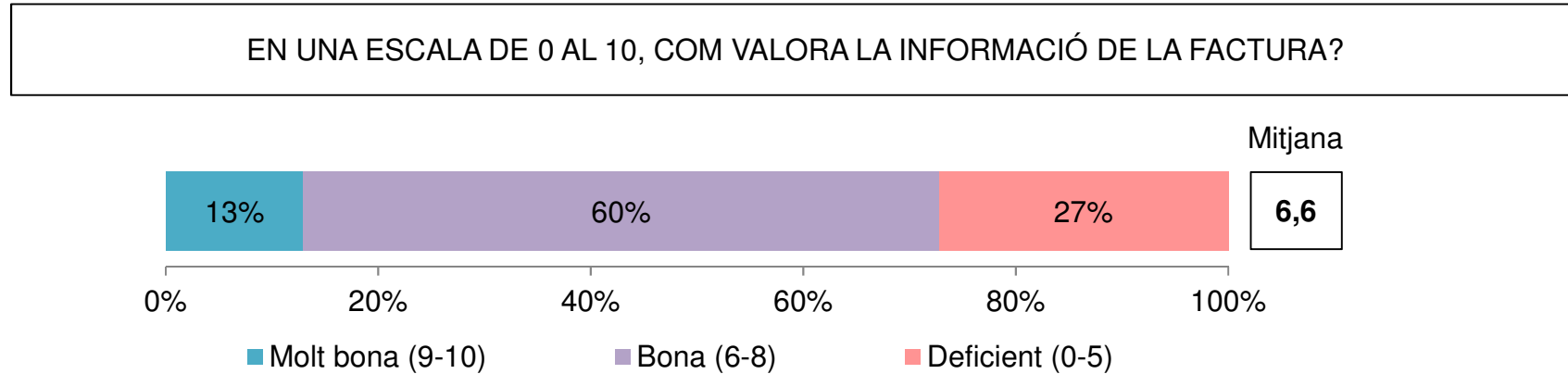
REPERCUSSIÓ DEL CÀNON DE L'AIGUA

	Quant.	Unitat	Preu	Import
Repercussió Cànon aigua 1er Tram	27.2700	M3	0.4469	12,19
Repercussió Cànon aigua 2on Tram	0.7300	M3	1.0294	0,75

Total cànon de l'aigua 12,94

d) VALORACIÓ DE LA FACTURA DE L'AIGUA

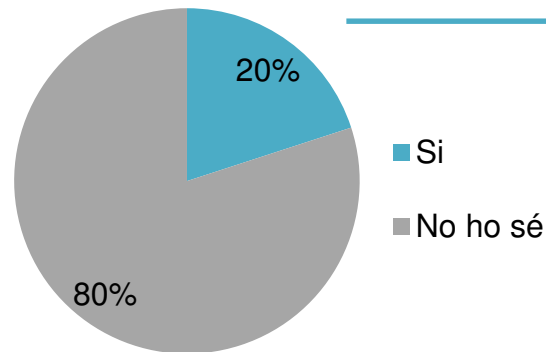
Un 73% de clients valora positivament la informació de la factura



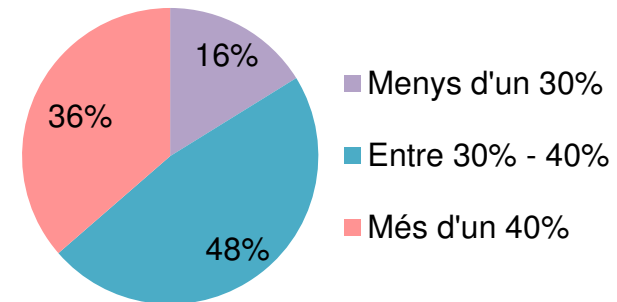
- **Un 27% considera que és deficient: especialment les generacions més joves** (que són qui més reclamen millores en el servei i en la qualitat de l'aigua) **també són els que demanden més informació.**

Només un 20% afirma saber el percentatge d'impostos de la factura

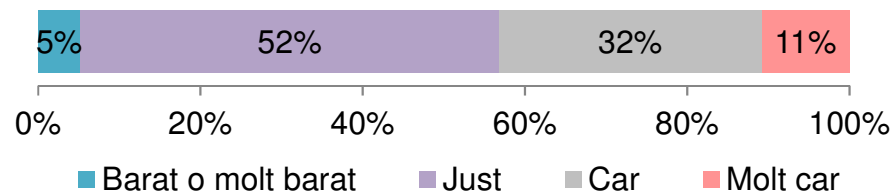
SAP QUIN PERCENTATGE DE LA FACTURA CORRESPON A IMPOSTOS?



QUIN % CREU QUE SÓN IMPOSTOS?



SABENT QUE ÉS AL VOLTANT D'UN 40%, CONSIDERA QUE EL PREU DE L'AIGUA ÉS...



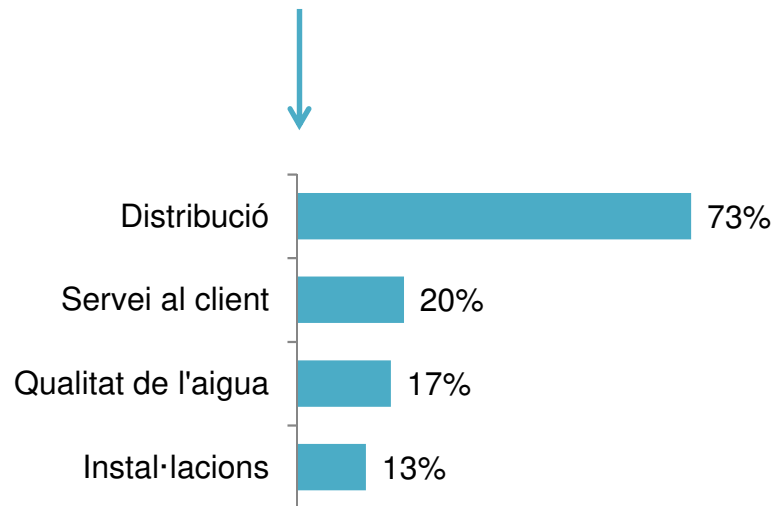
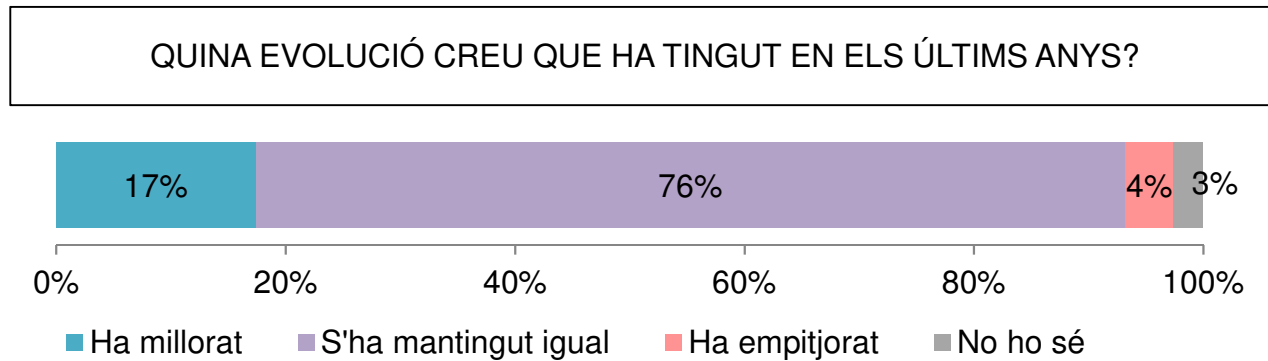
- Un 57% dels clients considera que el preu de l'aigua és just o barat.
- Qui està més satisfet amb el servei considera que el preu és un preu just.



AIGÜES ARTÉS

e) PERCEPCIÓ DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

El 76% dels clients consideren que el servei es manté igual



- **El principal aspecte que ha millorat:** la distribució (sense talls, més pressió).
- **El principal aspecte que ha empitjorat:** la qualitat de l'aigua (calç, sorra, mal sabor).

Aspectes concrets que han millorat i que han empitjorat

- ✓ *Se han renovado las instalaciones, han hecho obras y cambios de tuberías.*
- ✓ *Antes pagábamos más porque teníamos fugas y ahora ya está arreglado.*
- ✓ *Hay agua en abundancia, sin cortes y sin uso de bomba.*
- ✓ *Abans l'aigua era molt dolenta.*
- ✓ *Mejor trato al cliente, con la nueva oficina, y con la página web.*
- ✓ *No sabría decirle el qué pero ha mejorado, ya no te quejas del agua.*
- ✓ *Creo que todo va mejorando, se esfuerzan y eso se nota.*

- × *El temps ha perjudicat les canonades.*
- × *Tiene mucha cal, la ropa queda muy mal y se estropea la lavadora.*
- × *El agua no se puede beber, tiene muy mal gusto, con mucho cloro.*
- × *No veo una relación justa calidad-precio.*
- × *Cada día la factura es más cara: ha subido mucho el precio.*
- × *Cambié el depósito que tenía por una entrada directa y ahora pago mucho más por el mismo consumo.*
- × *Han aumentado los impuestos excesivamente.*

En què podria millorar el servei d'Aigües Artés?

QUALITAT DE L'AIGUA (42%)

- ✓ *Jo demanaria que milloressin la calç perquè d'un temps ençà taca els estris i les vaixelles.*
- ✓ *El único problema es la cal: solo tengo osmosis para beber, pero otros vecinos lo tienen para todo y me dicen que están contentos. Habría que poner una bomba para descalcificar en cada bloque para que no se cargue toda la instalación.*
- ✓ *Soy fontanero y les diría que cuando hay una avería y cortan el agua deberían drenar las tuberías porque queda mucha arenilla. Este tema deberían solucionarlo.*
- ✓ *Tiene que mejorar el sabor, a veces tiene como gusto a lejía.*

RELACIÓ QUALITAT – PREU DE L'AIGUA (33%)

- ✓ *Que donin més facilitats per passar del sistema de plomes al subministrament per comptador.*
- ✓ *L'aigua és caríssima i és un bé de primera necessitat. S'hauria de reduir el preu sobretot a qui més ho necessiti.*

En què podria millorar el servei d'Aigües Artés?

LA PRESSIÓ I CONTINUÏTAT DEL SUBMINISTRAMENT (6%)

- ✓ *Me llega un chorrito de agua muy pequeño, o sea que si me pudieran dar más agua, mejor.*
- ✓ *No em puc dutxar amb tranquil·litat: quan els veïns obren l'aixeta no m'arriba amb pressió.*
- ✓ *Nos hemos visto forzados a comprar una bomba de 500€. Teníamos que tener el grifo abierto del todo para que se encendiera el calentador.*

ATENCIÓ AL CLIENT I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES (4%)

- ✓ *Més informació sobre els talls i les obres que tinguin previstos per poder fer previsions.*
- ✓ *Que nos informen por qué en invierno pagamos una tarifa y en verano otra más cara.*
- ✓ *La última factura ha subido de manera exagerada sin saber por qué; deberían comprobar estos consumos desproporcionados y avisarnos antes de que llegue el cargo.*
- ✓ *Han aumentado mucho los impuestos, hay conceptos de la factura que no entiendo.*



3. CONCLUSIONS DE L'ENQUESTA

Síntesi de l'enquesta de satisfacció als clients d'Aigües Artés

1

El principal motiu d'insatisfacció és respecte de la qualitat de l'aigua, el sabor i la calç. Es percep una mala relació qualitat – preu i força a un consum elevat d'aigua envasada. Seria important fer pedagogia, explicar a què és degut i com s'està tractant.

2

Molt bona valoració del servei d'atenció al client, diferenciant-ho de la qualitat de l'aigua. Es valora la proximitat, el tracte personal i el trasllat de les oficines. Destaca l'agilitat en la resol·lució d'incidències, la millora de la xarxa de canonades i que ja no hi ha talls.

3

Hi ha un desconeixement generalitzat del consum d'aigua a la llar i del percentatge d'impostos que conté la factura. Ambdós aspectes empitjoren la satisfacció amb la companyia i reforcen la sensació que es tracta d'un servei car. La factura és el millor punt de contacte on poder informar el clients d'allò que els pot interessar conèixer del seu consum.

4

En relació a la web, actualment no arriba a un 40% qui faria gestions online. Ara bé, les generacions de menys de 50 anys en farien un ús majoritari, especialment per les factures. Reclamen una àrea personal, informació tècnica i continguts divulgatius.