
Enquestes de satisfacció

Clients CASSA 2017



Fitxa enquestes

Totes les enquestes s'han realitzat per via telefònica entre el 13 i el 27 de juliol del 2017 per personal d'Allô Serveis.

Les enquestes es realitzen amb l'objectiu de conèixer el grau de satisfacció dels usuaris, a nivell general i sobre diferents aspectes relacionats amb la Companyia.

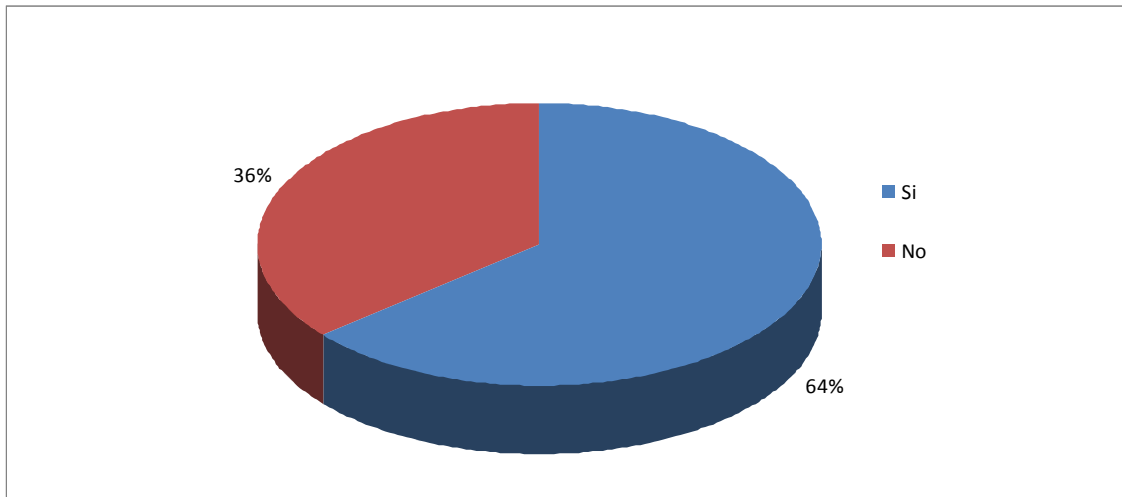
Enquestem a usuaris que han realitzat alguna gestió telefònica o presencial durant l'exercici de l'any 2017.

Grandària de la mostra	245 enquestes
Àmbit d'estudi	Usuaris Companyia D'aigües
Disseny del qüestionari	Direcció de clients
Gravació de dades	2 i 3 d'agost de 2017

RESULTATS ENQUESTES SATISFACCIÓ MUNICIPIS

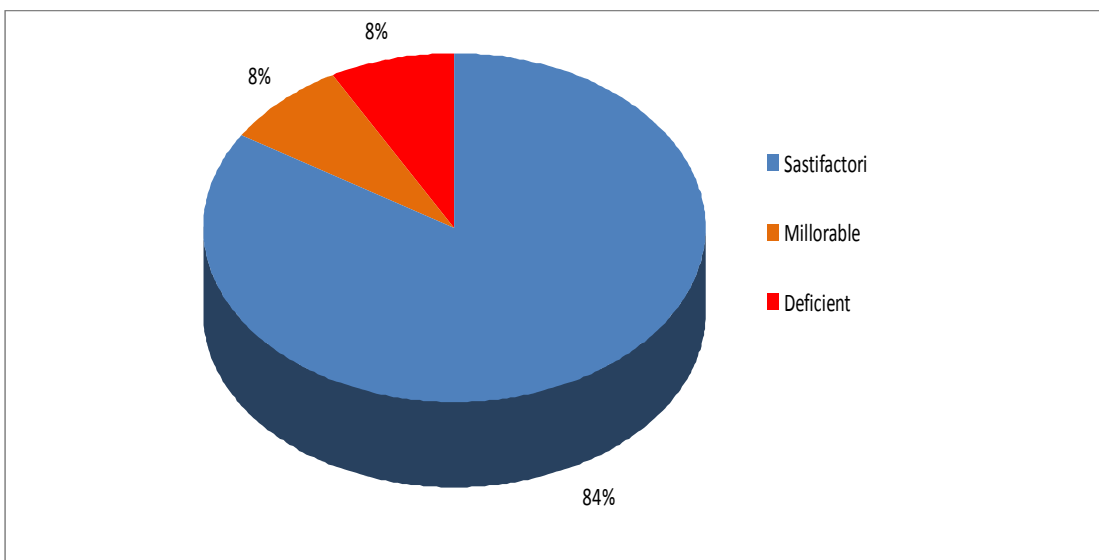
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 1: Sap vostè quina companyia li subministra l'aigua?



Resultats 2016: SI 50% No 50%

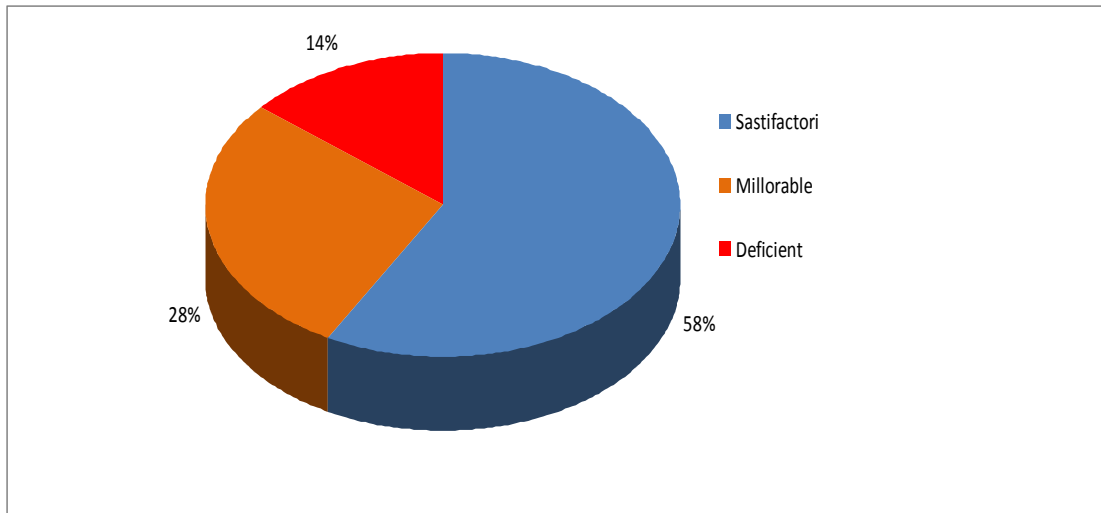
Pregunta 2: Quin és el seu nivell de satisfacció amb CASSA?



Resultats 2016: SASTIFACTORI 80% MILLORABLE 20% DEFICIENT 0%

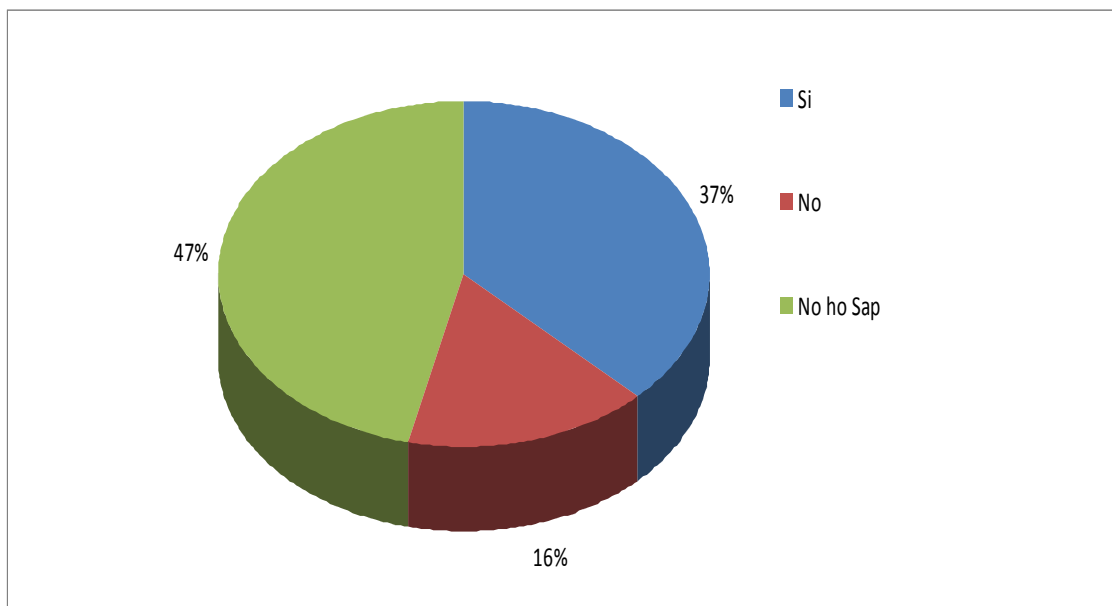
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 3: Com valora el nostre servei d'averies?



Resultats 2016: SASTIFACTORI 74% MILLORABLE 17% DEFICIENT 9%

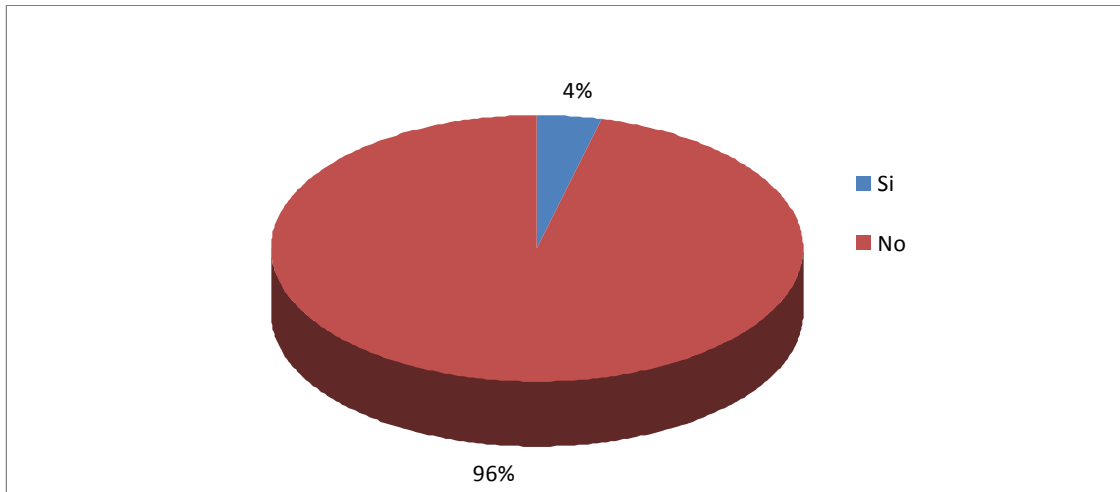
Pregunta 4: Creu vostè que som propers als nostres clients?



Resultats 2016: NO ES VA CONSULTAR

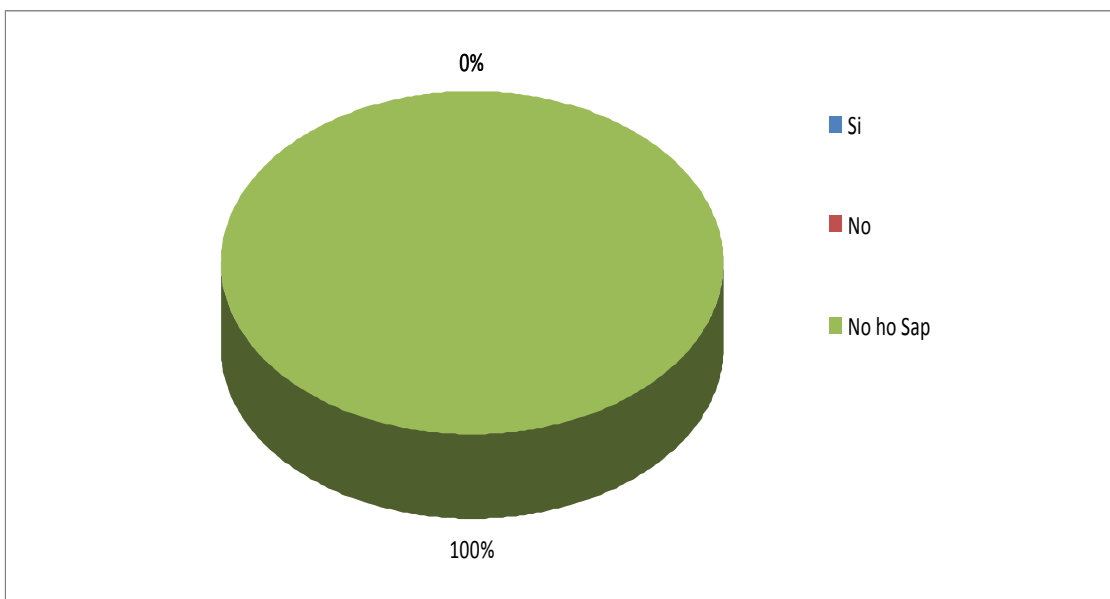
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 5: Ha entrat alguna vegada a la nostra web?



Resultats 2016: NO ES VA CONSULTAR

Pregunta 6: Creu que dóna prou informació?

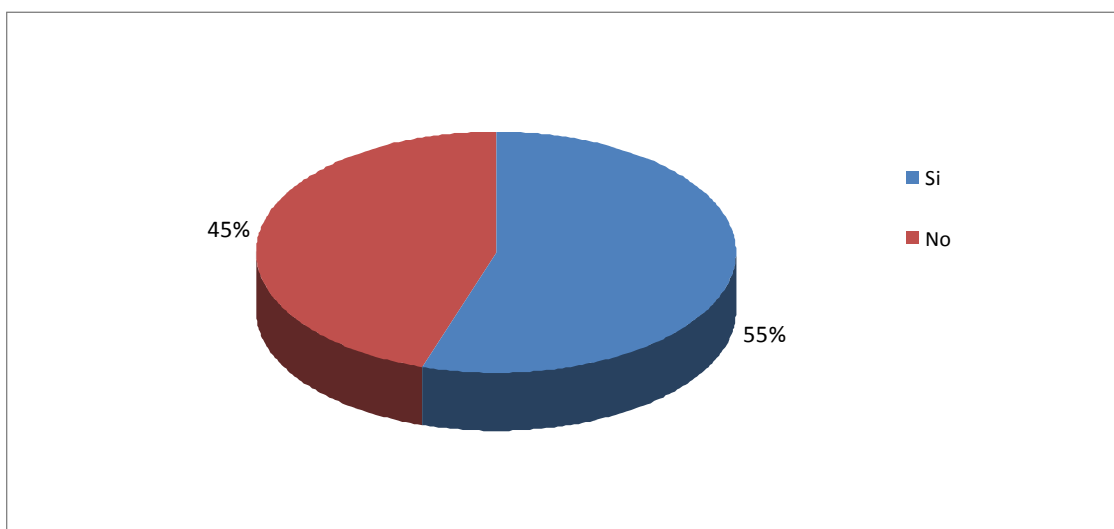


Resultats 2016: NO ES VA CONSULTAR

RESULTATS ENQUESTES ATENCIÓ TELEFÓNICA

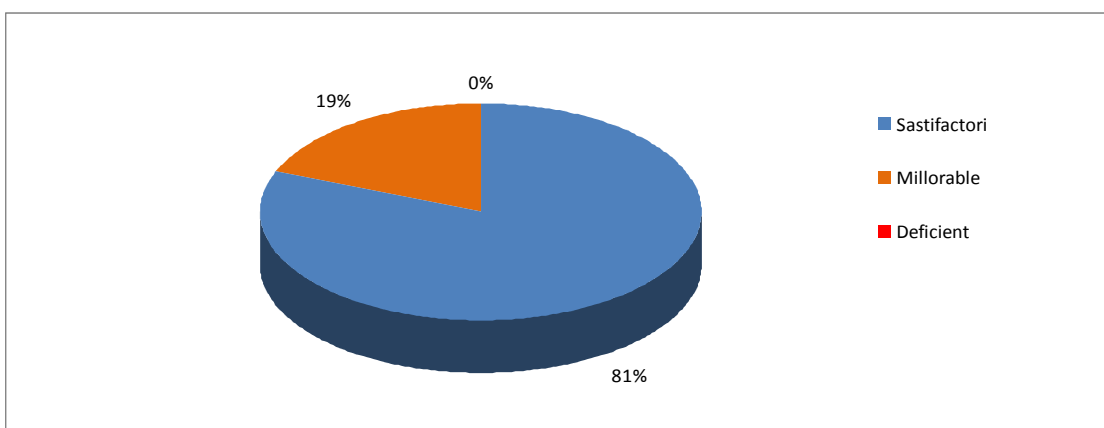
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 1: Li ha costat molt que li agafin el telèfon?



Resultats 2016: SI 31% NO 69%

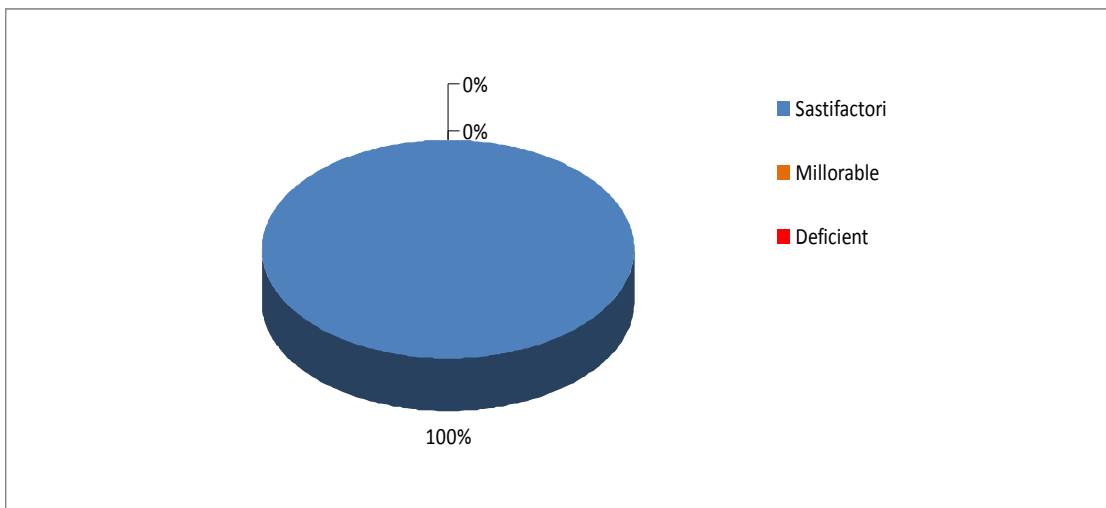
Pregunta 2: L'interès per atendre'l, el valora de manera?



Resultats 2016: SATISFACTORI 100% MILLORABLE 0% DEFICIENT 0%

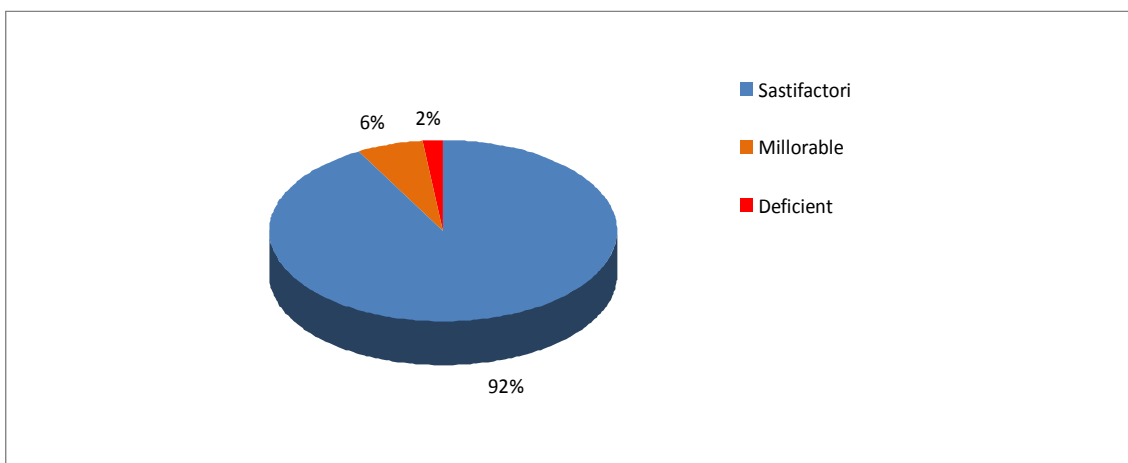
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 3: El grau d'amabilitat en l'atenció ha estat?



Resultats 2016: SATISFACTORI 100% MILLORABLE 0% DEFICIENT 0%

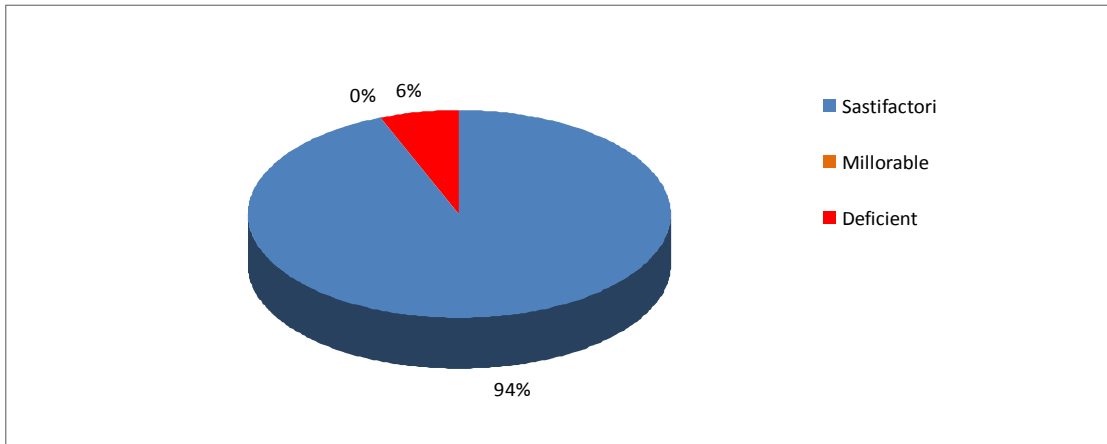
Pregunta 4: La resposta que li han donat ha estat?



Resultats 2016: SATISFACTORI 92% MILLORABLE 6% DEFICIENT 2%

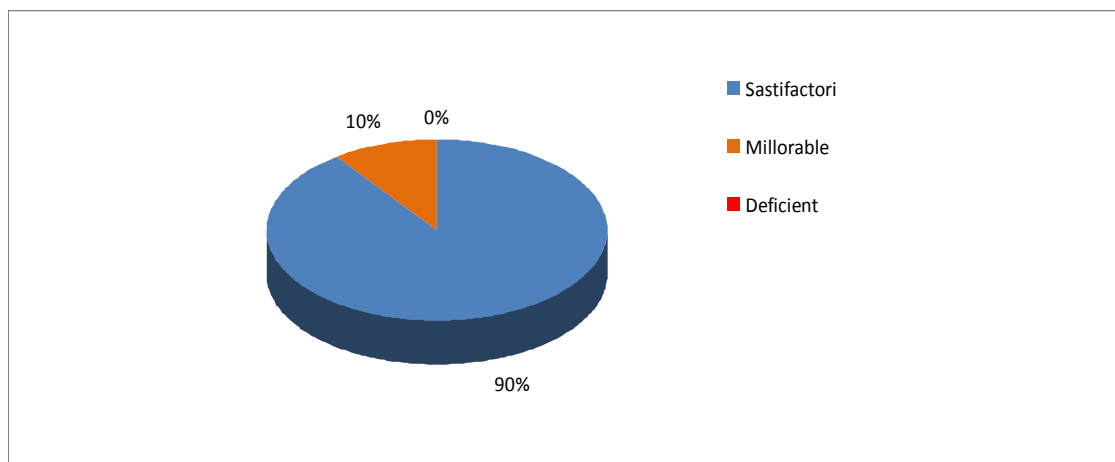
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 5: En general, el seu nivell de satisfacció amb l'atenció telefònica és?



Resultats 2016: SATISFACTORI 100% MILLORABLE 0% DEFICIENT 0%

Pregunta 6: En general, el seu nivell de satisfacció amb la companyia d'aigües és?

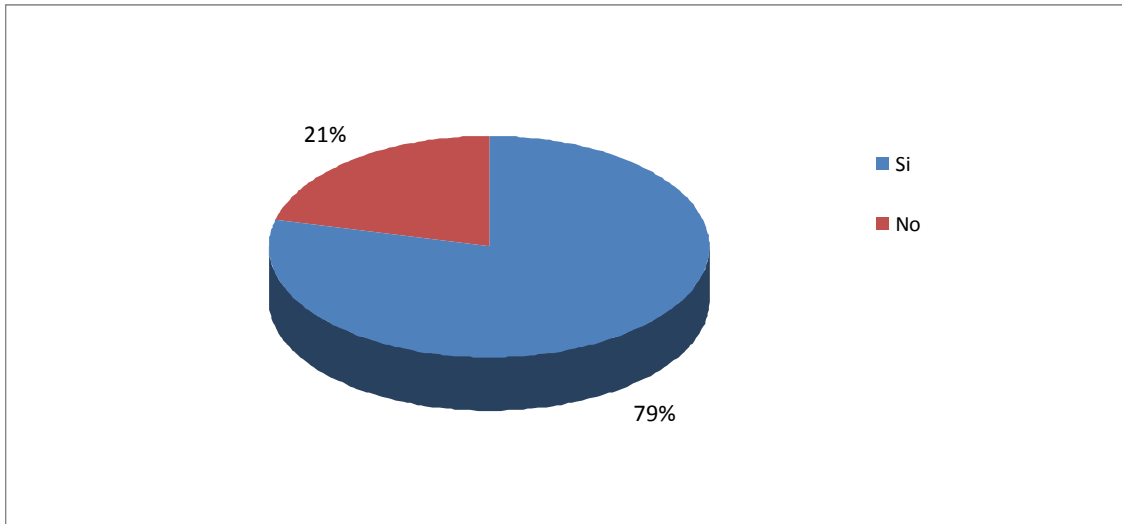


Resultats 2016: No es va fer aquesta pregunta.

RESULTATS ENQUESTES FACTURA

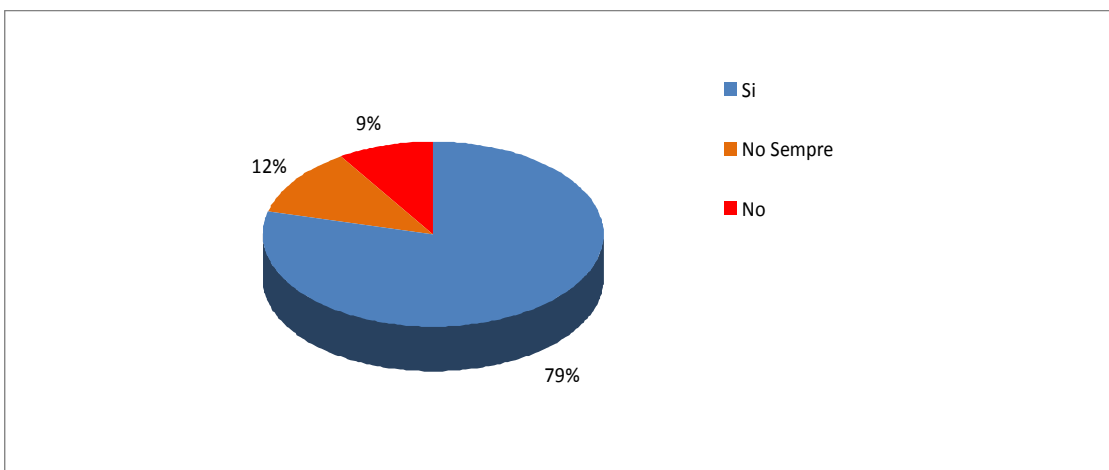
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 1: Entén la factura?



Resultats 2016: SI 72% NO 4% NO DEL TOT 24%

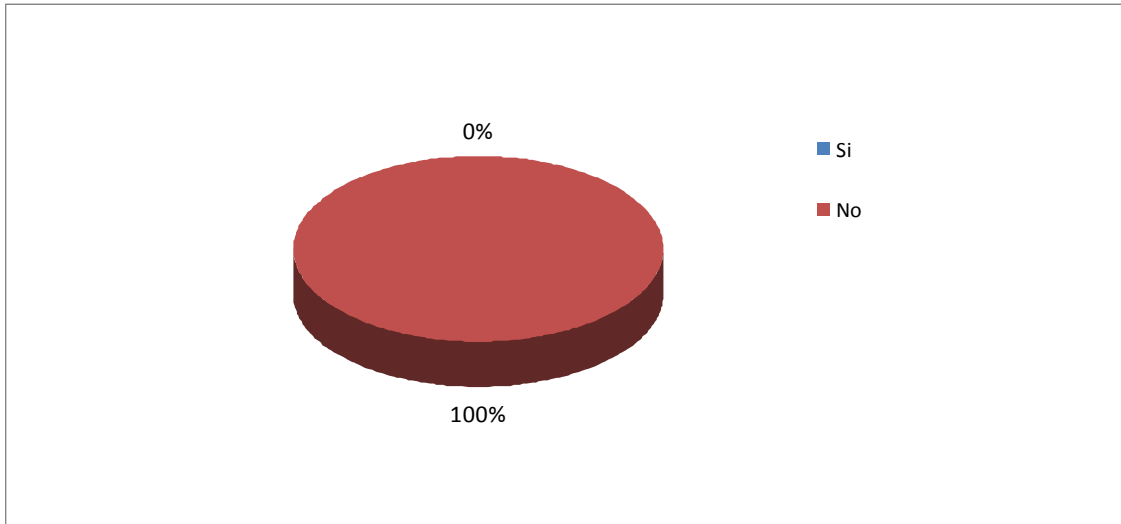
Pregunta 2: Reben la factura a temps?



Resultats 2016: SI 89% NO 0% A VEGADES 11%

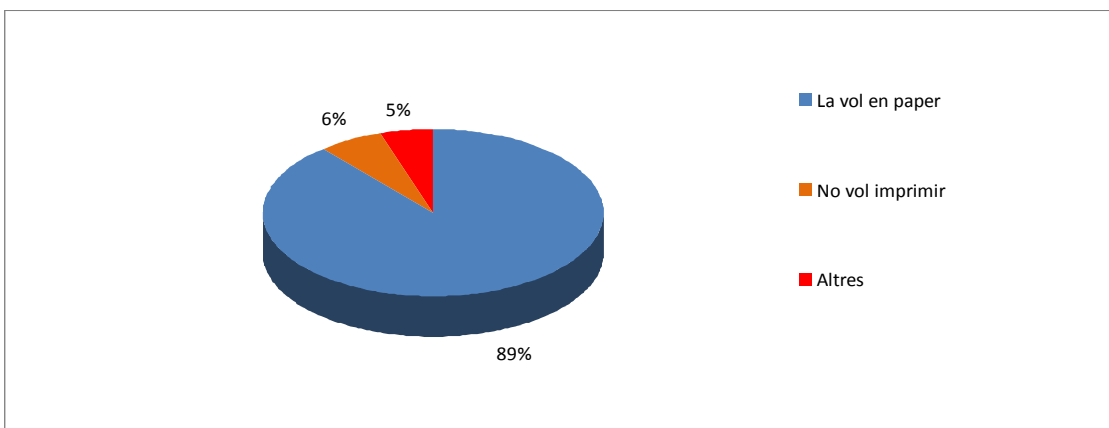
PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 3: Prefereix rebre la factura vía e-mail?



Resultats 2016: SI 0% NO 100%

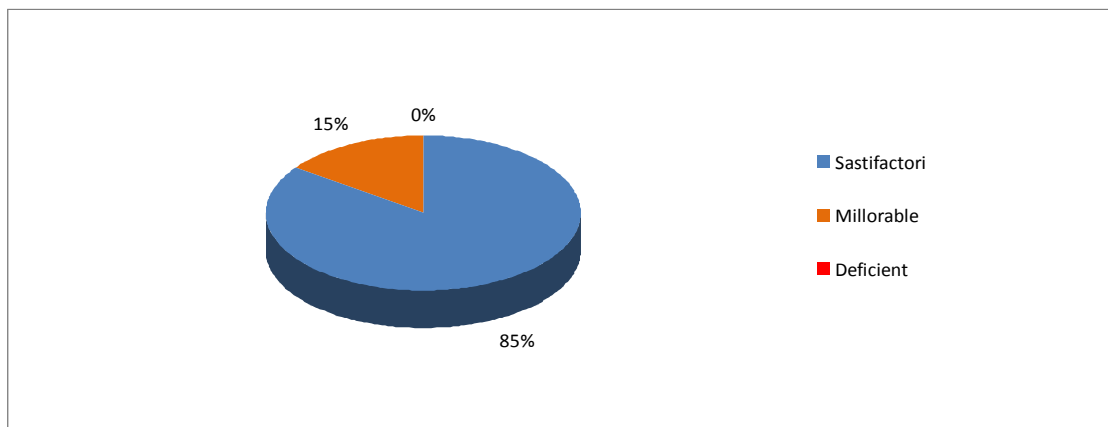
Pregunta 4: Per quin motiu?



Resultats 2016: LA VOL EN PAPER 89% NO TÉ INTERNET 4% ALTRES 7%

PALAU SOLITÀ I PLEGAMANS

Pregunta 5: En general, el seu nivell de satisfacció amb la companyia d'aigües és?



Resultats 2016: SATISFACTORI 98% MILLORABLE 2% DEFICIENT 0%

Conclusions de l'estudi

Aquest any, hem pogut comprovar més que mai, com els elements externs afecten l'estat anímic i emocional dels usuaris i que el moment d'incertesa que vivim influeix a la percepció de l'entorn; augmenta la susceptibilitat, baixa el nivell de paciència i la tolerància a la frustració.

Tot i que els resultats de les enquestes són molt satisfactoris, hem d'admetre que no estan al nivell d'excel·lència al que estem acostumats. Si al 2016, la valoració a l'enquesta GENERAL va batre el rècord a un 98% d'usuaris satisfets, aquest any sumant les valoracions de totes les enquestes i tenint en compte que fem aquesta mateixa pregunta a usuaris que han tingut avaries o que no els hi agrada el sabor de l'aigua, la mitjana d'usuaris és molt satisfactòria amb un **85,4% d'usuaris satisfets**.

Si observem la comparativa amb altres empreses subministradores, seguim sent amb diferència la millor valorada. Ens segueix el gas que ha pujat del 56% al 65%, l'electricitat que baixa del 60% al 29% i finalment les telecomunicacions (mòbil i fix) que també baixa del 16% al 12%.

Una dada molt important que ens consta ha influenciat negativament en la imatge de la companyia, ha estat el trasllat de la seu social d'Aigües de Barcelona a Madrid. Alguns usuaris s'han mostrat molt decebutos i enfadats per aquesta decisió, la paraula més utilitzada ha estat que "s'han sentit traïts" per la companyia.

Per a comparar les dades amb l'any 2016; el 96% dels enquestats va afirmar que ens recomanaria, el 4% restant no ho faria perquè el 100% considerava el preu de la tarifa elevat.

Aquest any; el 79% dels enquestats afirma que ens recomanaria i el 21% restant no ho faria. D'aquests el 50% considera el preu de la tarifa elevat i l'altre 50% no ens recomanaria, pel trasllat de la seu social d'Aigües de Barcelona a Madrid.

Aquests últims, canviaria d'opinió i consideraria una molt bona decisió tornar la seu social a Barcelona.

Seguim amb una molt bona valoració per l'actitud de servei del personal telefònic de la companya. Cal dir que aquest any el temps d'espera a l'atenció telefònica, ha pujat una mica i els usuaris demanen una millora en aquest aspecte, també en el temps de gestió i resolució. Igualment consideren que han estat atesos de manera professional, i es mostren satisfets.

Cal tenir en compte el moment d'incertesa política, social i laboral que afecta l'estat anímic de la població, sovint els usuaris per aquesta situació tenen comportaments exigents i poc empàtics.

Hem de sumar, els canvis tecnològics que s'han realitzat en el sistema, el període d'adaptació i les limitacions en resolució que han causat aquests canvis i l'estrès que tot plegat, pot sentir l'equip del SAT, persones implicades en donar un servei ràpid i acostumades a ser resolutives.

Crec sincerament, que lluny de comparar amb els resultats del 2016, s'ha de valorar molt positivament l'esforç que sense dubtes, ha fet tot l'equip del SAT per la seva amabilitat un **100% d'usuaris** (un 38% diuen molt satisfets) i per mantenir un 94% d'usuaris satisfets, cal FELICITARL@S per la seva professionalitat i implicació.

Igualment, sent una part molt important de la imatge de l'empresa i sovint en contacte directe amb l'usuari, cal destacar molt positivament i FELICITAR l'equip d'avaries, on la valoració

fins i tot ha pujat un 1% arribant a un **94% de satisfacció** dels usuaris.

Aquest any, cap usuari s'ha queixat de la manca de comunicació dels talls d'aigua, sembla que les accions de comunicació, han funcionat.

Els aspectes menys valorats no han canviat, sent el preu i el sabor de l'aigua.

Pel que fa al tema de la factura, no podem destacar cap canvi significatiu.

Sabadell 18/12/2017

Carme Calvo Berbel

Direcció

