



RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS D'AIGÜES DE MATARÓ 2015

ANTECEDENTS

Aigües de Mataró, dins les seves línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania.

Per millorar la participació, la comunicació i el servei als usuaris i la ciutadania i, alhora, complir els requeriments de la norma ISO 9001:2008, Aigües de Mataró, ha elaborat una enquesta per valorar el grau de satisfacció dels seus usuaris.

METODOLOGIA

El qüestionari emprat ha intentat copsar el màxim d'informació amb el mínim d'ítems per facilitar la col·laboració dels enquestats.

Els ítems proposats han estat 6. Amb 5 qüestions tancades i valorables sota unes respostes establertes a escollir i una qüestió oberta (la número 6) a propostes de suggeriments que volguessin realitzar els usuaris.

Els canals pels que s'ha presentat han estat

Presencial: S'han deixat enquestes a Atenció al Públic per que els abonats les poguessin omplir quan estaven esperant per realitzar un tràmit.

Per correu postal amb la facturació: En els mesos de març i abril, s'ha adjuntat l'enquesta amb la factura de consum.

On Line : Els abonats amb factura electrònica, juntament amb l'avís d'emissió de la factura, han rebut un enllaç que els portava a la versió On Line de l'enquesta. Aquesta versió On Line era accessible a tots els visitants de la pàgina web.

MOSTRA

Com a població s'ha comptat el total d'abonats (57.072) i s'ha fet arribar el qüestionari a tots ells. La mostra s'ha calculat en base a la fórmula

$$n = N * Z^2 * PQ / d^2 * (N - 1) + (Z^2 * PQ)$$

On la població total (nombre d'abonats) és 57.072 (N)

Nivell de confiança 95% (Z)

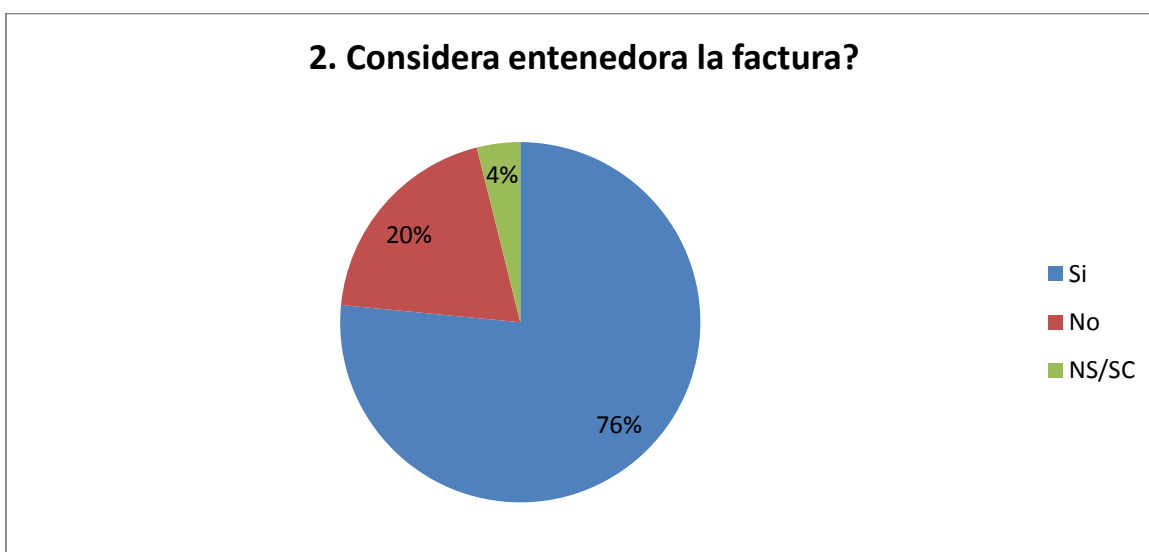
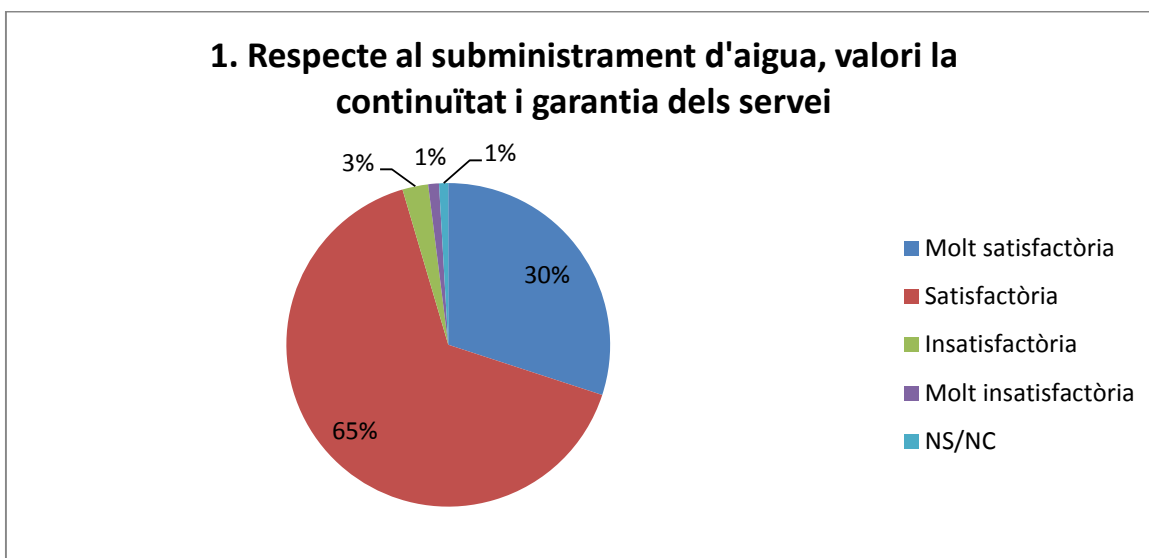
Interval de confiança 3% (d)

Per tant, la mostra significativa és de 1.048 (n)

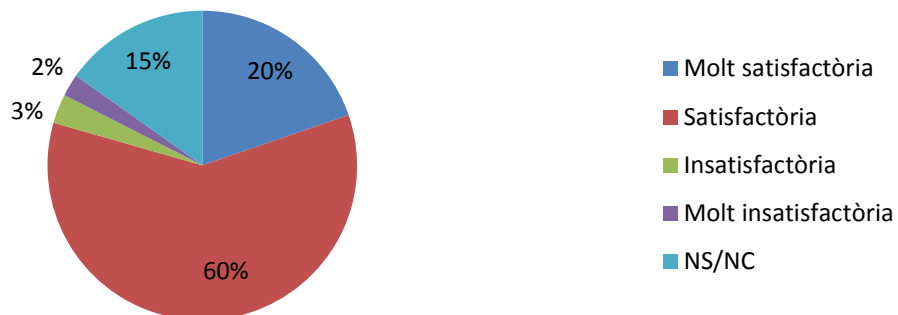
S'ha tancat el procés quan s'ha rebut l'última remesa de qüestionaris que mancaven per arribar a la mostra significativa.

La mostra real sobre la que s'ha realitzat l'enquesta és de 1.226 qüestionaris, dels quals 18 no son valorables perquè estaven en blanc, 20 s'han obtingut de manera presencial, 1.188 per correu postal i només 18 han estat presentades On Line. Per tant, tenim 1.208 enquestes vàlides, que representen un 2,15% de la població d'abonats.

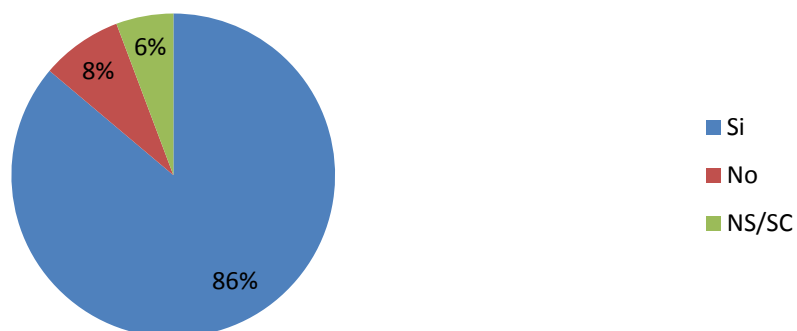
RESULTATS:



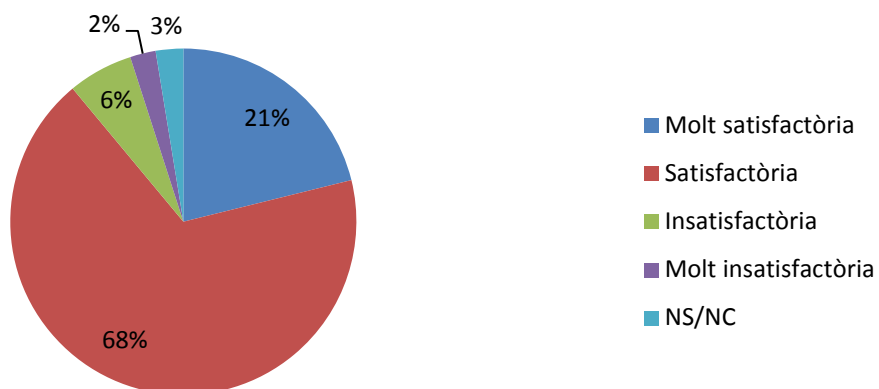
3. Valori l'atenció rebuda, les vegades que ha contactat amb nosaltres



4. Considera que Aigües de Mataró li ofereix un servei de qualitat?



5. La seva valoració global sobre Aigües de Mataró és:



6. Suggestiments

S'han recollit un total de 359 suggestiments que s'han agrupat per conceptes segons aquesta relació.

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Queixa del preu de l'aigua massa elevat | 69 |
| 2 | Queixa del preu mínim (Impostos i quota de servei sense consum) | 60 |
| | D'aquestes, 6 son queixes de persones que viuen soles i demanen que hi hagi una tarifa especial. | |
| 3 | Preu massa alt pels locals | 13 |
| 4 | Desinformació dels conceptes de la factura | 40 |
| 5 | Demanda de conèixer els resultats de les anàlisis de l'aigua | 14 |
| 6 | Felicitació per la bona feina | 53 |
| 7 | Petició de factures en castellà | 15 |
| 8 | Queixa sobre algun aspecte de la qualitat de l'aigua (gust, clor, cal, sorra) | 67 |
| 9 | Demanda de més facilitat per canviar el número de compte | 7 |
| 10 | Varis | 53 |

En aquest cas hi hem agrupat suggestiments o queixes que no encaixaven a cap de les valoracions anteriors. Com ara:

- Demanda de revisar la taxa de clavegueram per als **grans consumidors**.
- Reclamació sobre que la conservació del comptador no s'hauria de pagar.
- Queixa que es rep la factura per correu el mateix dia que es carrega.
- Queixa per no demanar a l'enquesta una valoració sobre el preu i els impostos.
- Demanda d'una oficina al centre de Mataró.
- Que a algun edifici reclamen més "caudal per equiparar la pressió dels pisos"
- Queixa del recàrrec que es cobra per devolució (7.25€).
- Revisar amb més freqüència els comptadors.
- Insults
- Demanda d'aigua gratuïta.
- Demanda que la conservació del comptador sigui amb l'IVA del 10% i no del 21%.
- Demanda que no s'apliqui un IVA sobre el Cànon.
- Demandes tècniques (les que han deixat adreça es deriven)
- Queixa de la periodicitat bimensual de la factura.
- Queixa del fet que s'ha de pagar el clavegueram sobre el servei d'aigua.
- Queixa que es carrega la factura uns dies que no van be a l'abonat.
- Queixa que hi ha empreses que utilitzen el nom d'AMSA amb finalitats comercials. En algun cas comenten "Estem obligats a comprar aigua d'ampolla o aparell d'osmosi...ens van fer la prova i la brutícia era fastigosa".
- 2 enquestats suggereixen que tots els tràmits es puguin fer per internet perquè la oficina queda lluny del centre.
- Etc.

CONCLUSIONS

1. Pel que fa a la continuïtat i la garantia del servei de subministrament d'aigües, podem dir que un 95% la valoren positivament.
2. Tot i que, en general, es considera entenedora la factura, hi ha un 20% d'usuaris que no ho considera així. Per tant, caldria plantejar si fóra convenient fer algun tipus de divulgació (a més de la que hi ha a la pàgina web) per explicar-la millor.
3. L'atenció rebuda és, en la seva majoria, satisfactòria (80% si sumem les respostes satisfactòries i les molt satisfactòries) i, només en un 5 % hi ha una percepció negativa d'aquest aspecte.
4. Un 86% considera que oferim un servei de qualitat en front al 5% que considera que no és així.
5. I un 89% (si sumem les respostes satisfactòries i les molt satisfactòries) valora positivament la companyia.
6. Segons els resultats obtinguts a les suggerències, podem plantejar accions de millora als següents grups de comentaris.
 - Respecte a les queixes sobre el preu elevat, s'ha posat en coneixement de direcció. Tot i la congelació de tarifes, es pot optar per realitzar una acció informativa sobre els preu de l'aigua de Mataró.
 - En properes enquestes hi haurà un ítem dedicat al preu de l'aigua en concret.
 - Es planteja realitzar una acció comunicativa al dors de la factura explicant els conceptes de facturació. (A la pàgina web ja estan explicats).
 - Es planteja també que hi ha una necessitat d'informació sobre els anàlisis de l'aigua, tot i que a la pàgina web hi ha el resultat promig. Pot ser que aquesta demanda vingui provocada per les visites que fan als abonats empreses venedores d'aparells d'osmosi. En aquestes visites desacrediten la qualitat de l'aigua subministrada mitjançant proves falsejades com l'electrolisis. En aquest cas també està previst avisar als abonats d'aquestes pràctiques.
 - Les demandes tècniques que han deixat adreça les hem derivat al departament corresponent per la seva gestió.

Així doncs, podem afirmar que els usuaris d'Aigües de Mataró, estan en general, satisfets amb la companyia.

La realització de la pròxima enquesta de satisfacció està prevista per el primer trimestre de 2017.

29 d'abril de 2015

Annex I**ENQUESTA DE VALORACIÓ I SATISFACCIÓ DE LA GESTIÓ DE L'AIGUA****març 2015**

Aigües de Mataró, dins les seves línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania.

Per aquest motiu li demanem la seva col·laboració amb l'objectiu d'identificar les seves expectatives respecte al servei que prestem. Ens agradaria conèixer la seva valoració i així poder emprendre les accions oportunes per millorar la seva satisfacció.

1. Respecte al subministrament d'aigua, valori la continuïtat i garantia del servei

- Molt satisfactòria
- Satisfactòria
- Insatisfactòria
- Molt insatisfactòria
- NS/NC

2. Considera entenedora la factura?

- Sí
- No
- NS/NC

3. Valori l'atenció rebuda, les vegades que ha contactat amb nosaltres

- Molt satisfactòria
- Satisfactòria
- Insatisfactòria
- Molt insatisfactòria
- NS/NC

4. Considera que Aigües de Mataró li ofereix un servei de qualitat ?

- Sí
- No
- NS/NC

5. La seva valoració global sobre Aigües de Mataró és:

- Molt satisfactòria
- Satisfactòria
- Insatisfactòria
- Molt insatisfactòria
- NS/NC

6. Sugeriments:

**** Agraïrem que ens retorni la resposta de l'enquesta en el termini de dues setmanes des de la seva recepció.**

Moltes gràcies per la seva col·laboració.