

Enquesta de satisfacció Usuaris domèstics

2025

INTRODUCCIÓ

Aigües de Mataró treballa per fomentar la participació i la comunicació amb la ciutadania. Per això, cada dos anys es fa una enquesta entre els clients per conèixer la seva opinió i detectar àrees amb marge de millora.



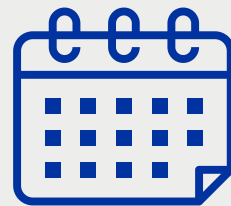
Univers

Dels 52.909 abonats domèstics d'Aigües de Mataró, es va seleccionar una mostra aleatòria de 600 persones usuàries amb tarifa domèstica, amb telèfon de contacte a la base de dades i facturació bimestral.



Metodologia

Enquesta telefònica a 600 persones usuàries.
Les enquestes tenen un interval de confiança del 95%, amb un marge d'error del 3,98%.



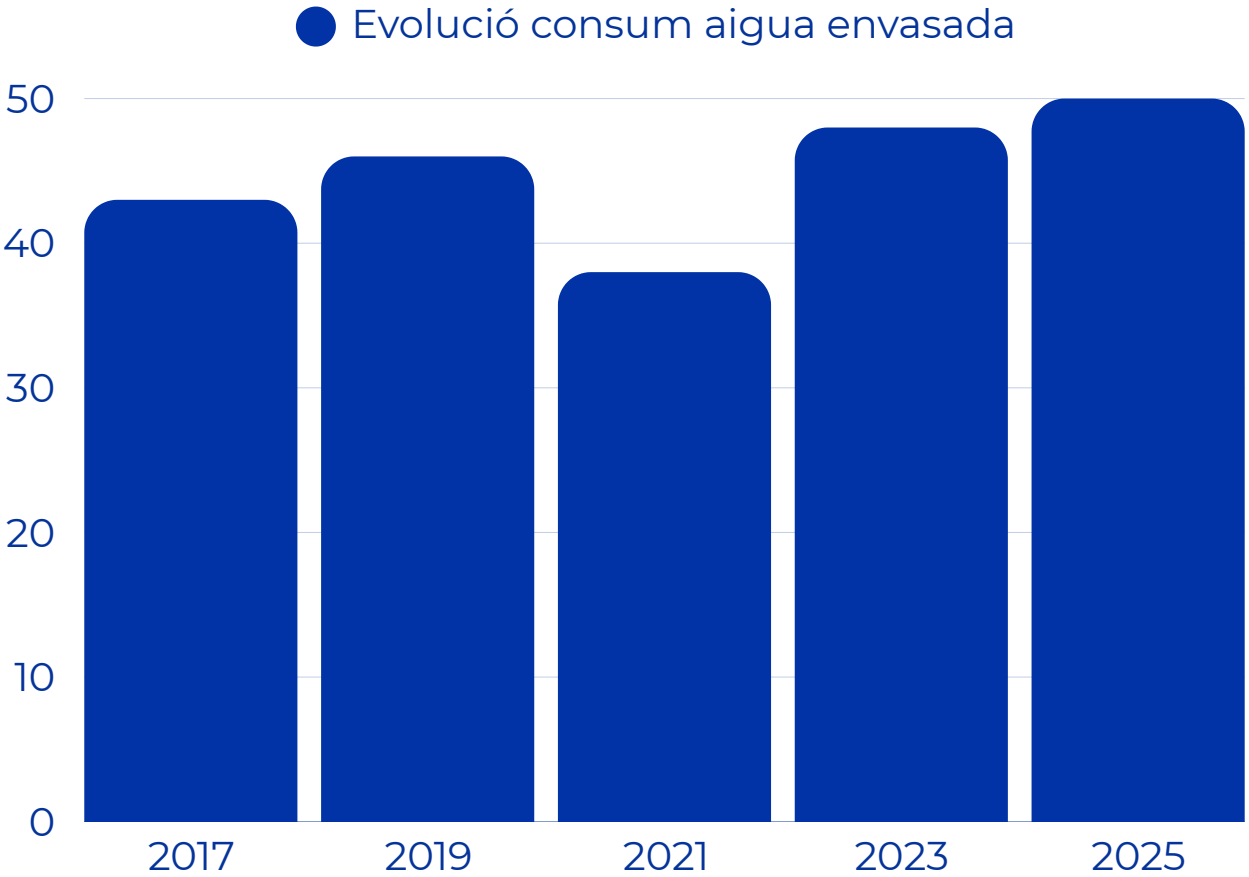
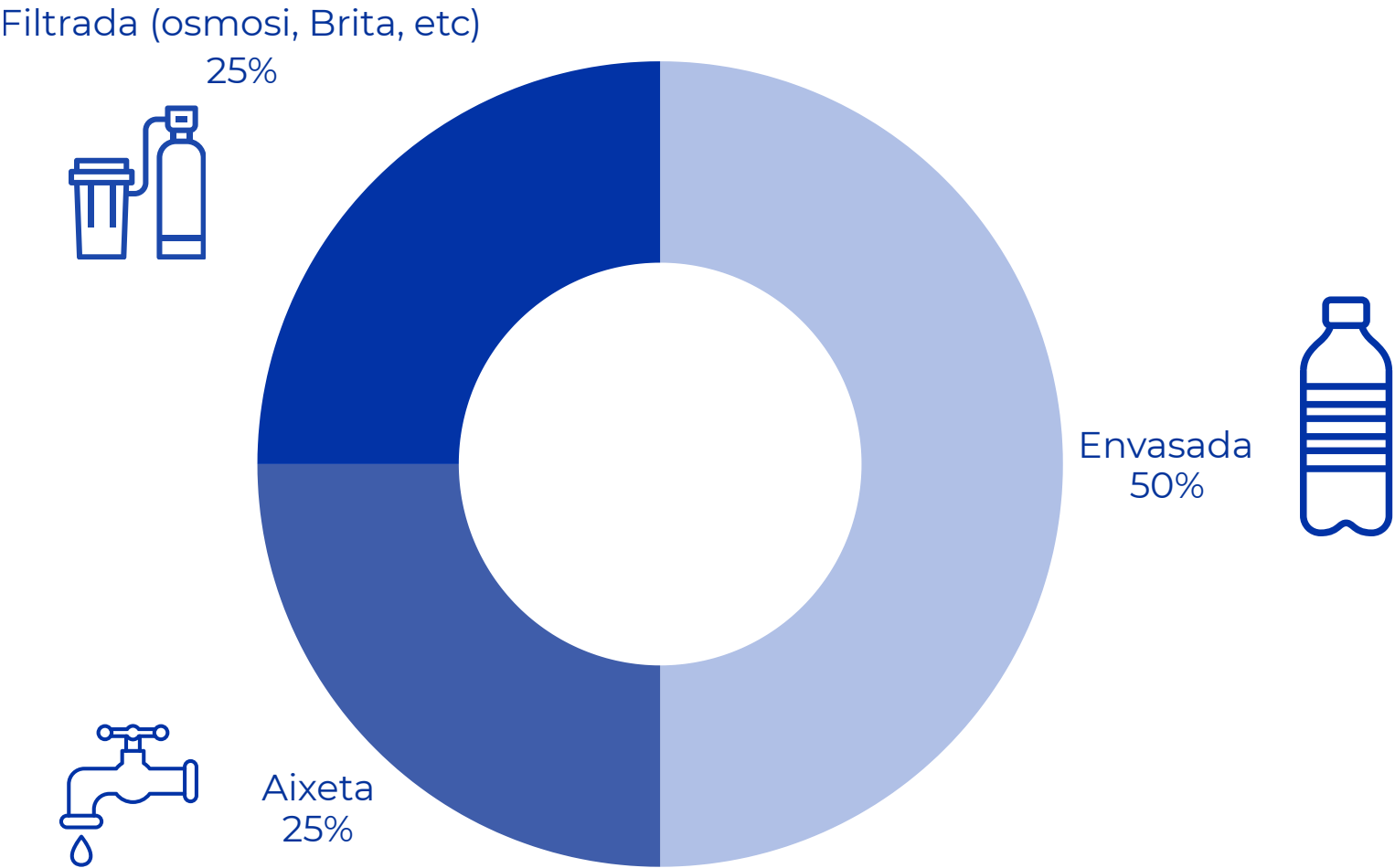
Calendari

Les enquestes es van realitzar durant el mes de setembre de 2025.

RESULTATS

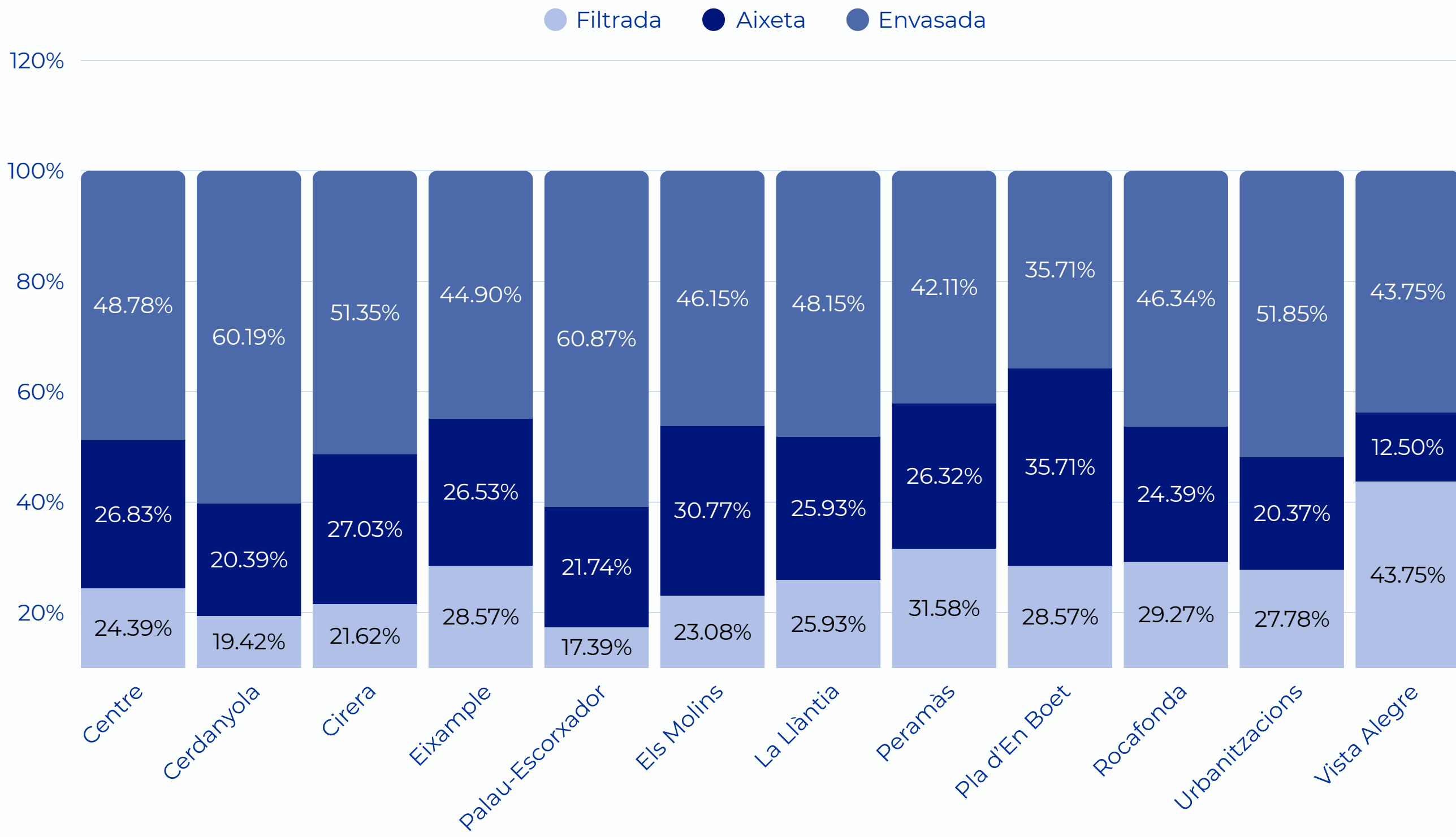
Hàbits de consum

El **50%** de persones consumeixen aigua de l'aixeta, ja sigui directament (**25%**) o filtrada (**25%**).



RESULTATS

Distribució per barris segons consum

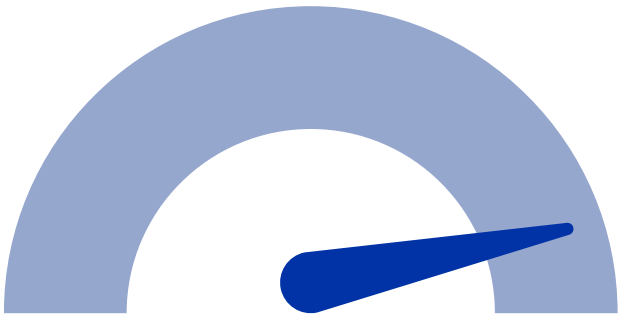
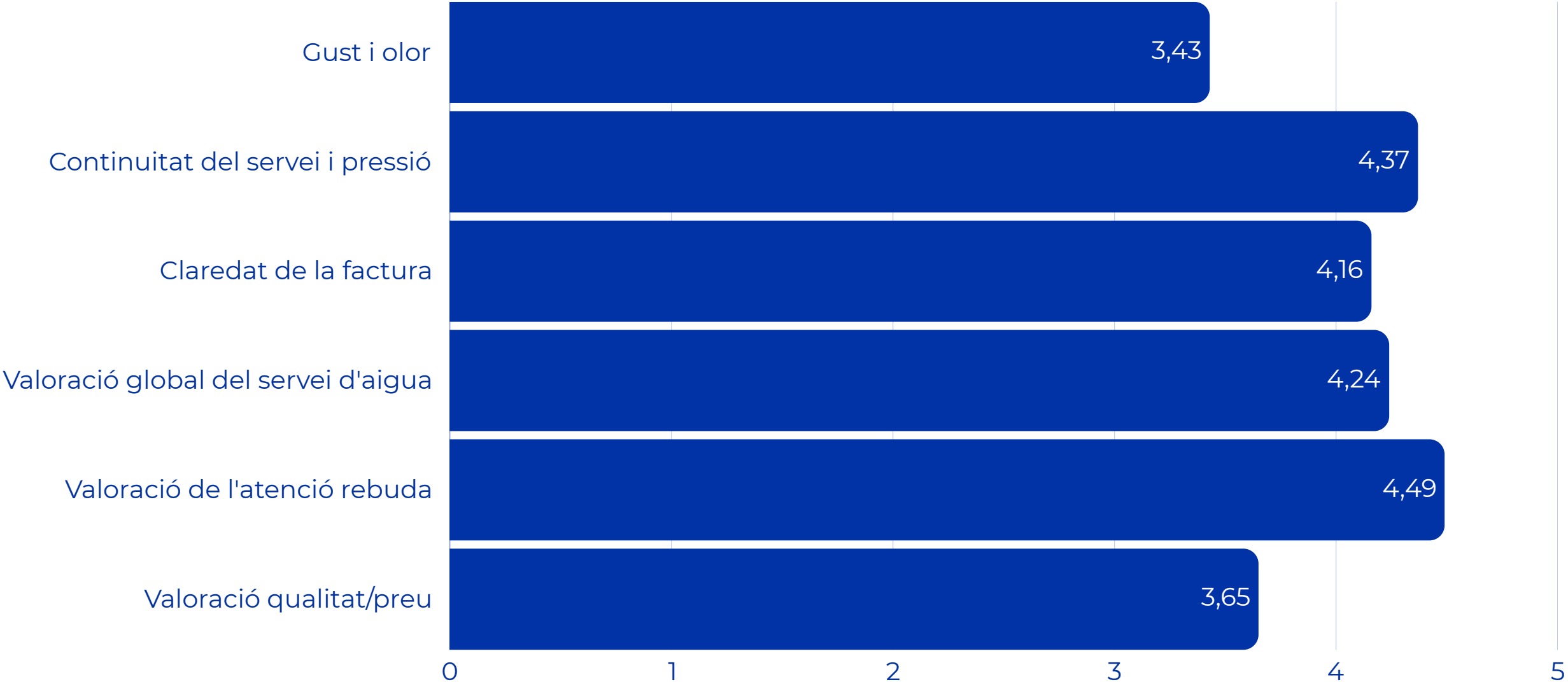


Tot i que el total és 50%-50%, hi ha barris que s'allunyen notablement de la mitjana. Els barris **Pla d'en Boet, Peramàs i Vista Alegre** són els que més confien en l'aigua de l'aixeta. **Cerdanyola i Palau-Escorxador** concentren la població que més opta per aigua envasada, superant el **60%**.

RESULTATS

Valoració del servei

L'aspecte més ben valorat és l'atenció rebuda (4,49 sobre 5), mentre que el gust i l'olor de l'aigua són els menys valorats (3,43 sobre 5). En general, la percepció és positiva: cap aspecte baixa de 3,43 i la majoria superen els 4,16 punts.

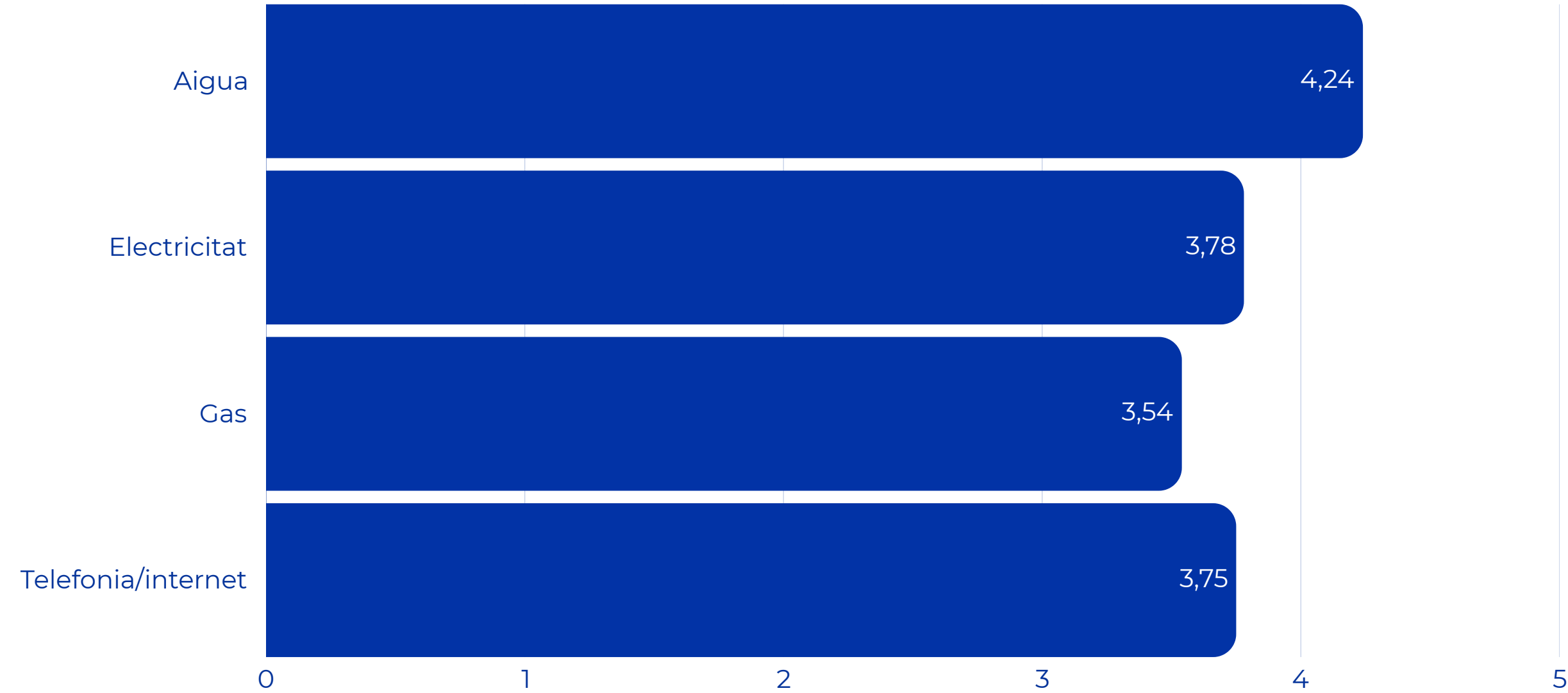


La clientela valora l'atenció rebuda per part d'Aigües de Mataró amb un 4.49 sobre 5

RESULTATS

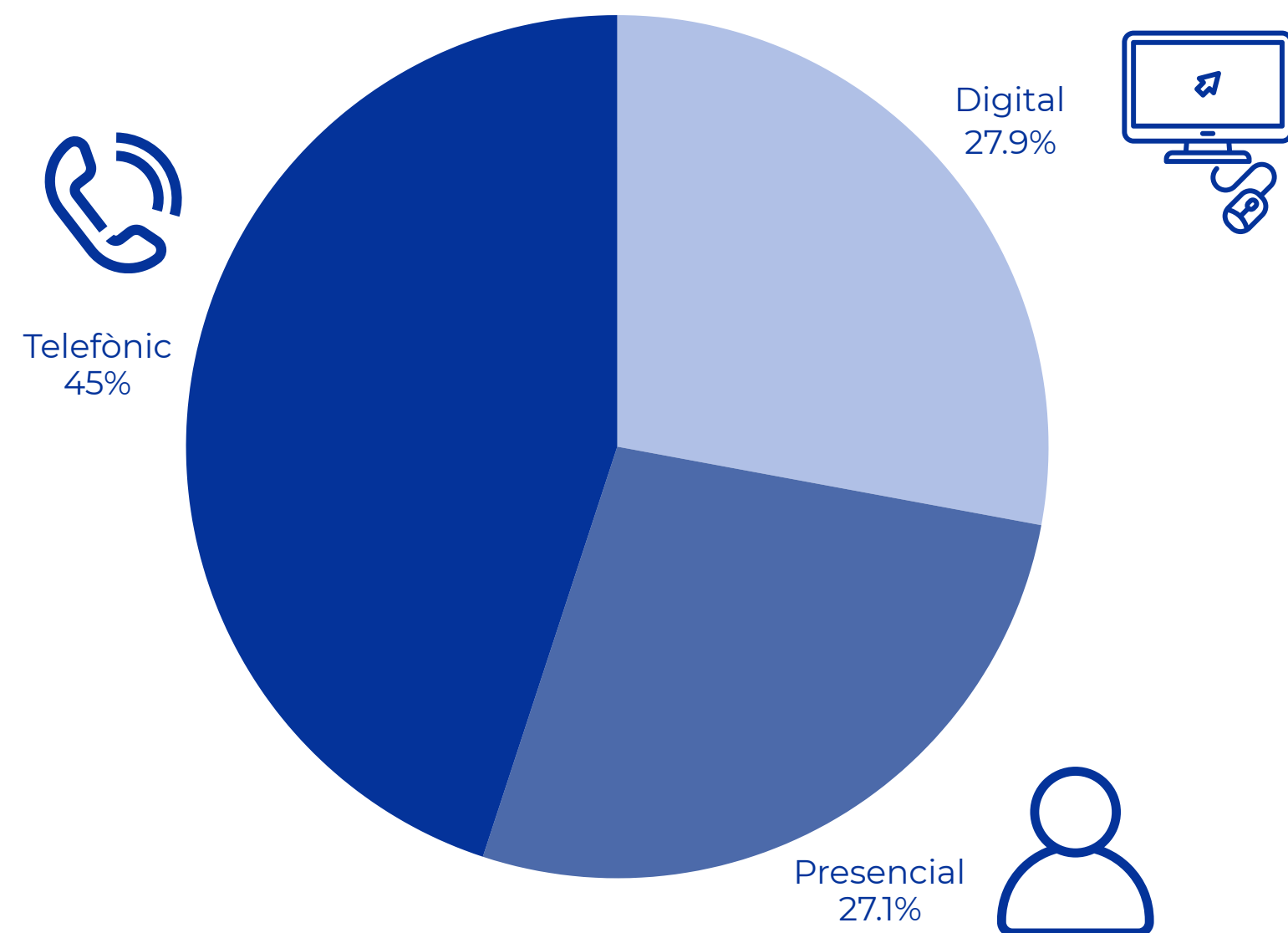
Valoració del servei vs. altres serveis

Si es compara el servei d'aigua amb altres serveis, les respostes de l'enquesta li han donat una puntuació favorable: un **4,24** sobre **5**, i se situa en la puntuació més alta pel que fa als serveis



RESULTATS

Modalitat de contacte amb AMSA

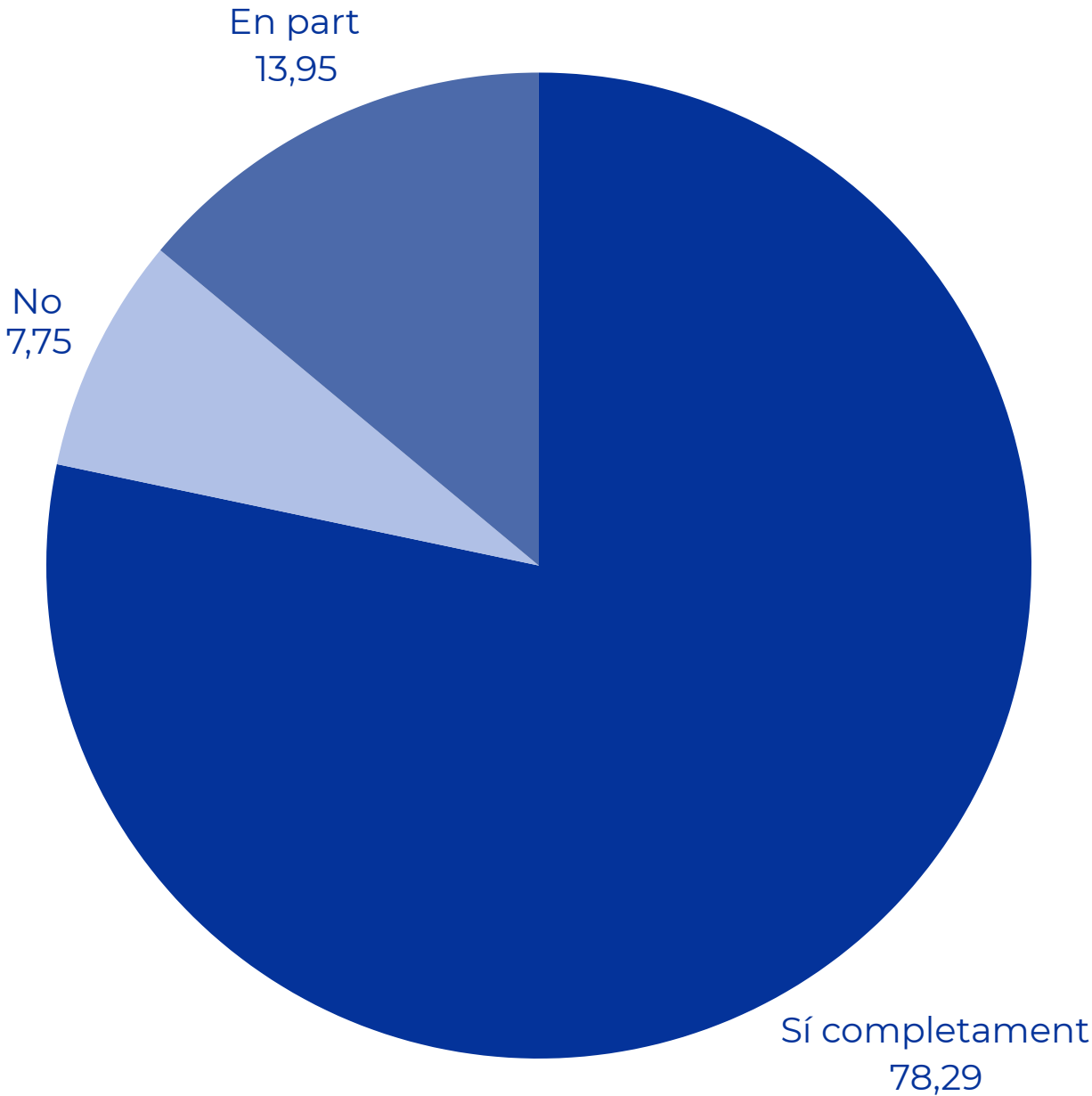


De les 600 persones enquestades, només **129 (21,5%)** han contactat amb la companyia a través d'algun dels seus canals.

La majoria ho ha fet per telèfon **44,95%**, mentre que la via presencial (**27,1%**) queda lleugerament per darrere de la digital (**27,9%**).

RESULTATS

Atenció resolutiva



El **78.29%** de les persones que van contactar amb la companyia pensen que l'atenció ha estat completament resolutiva.

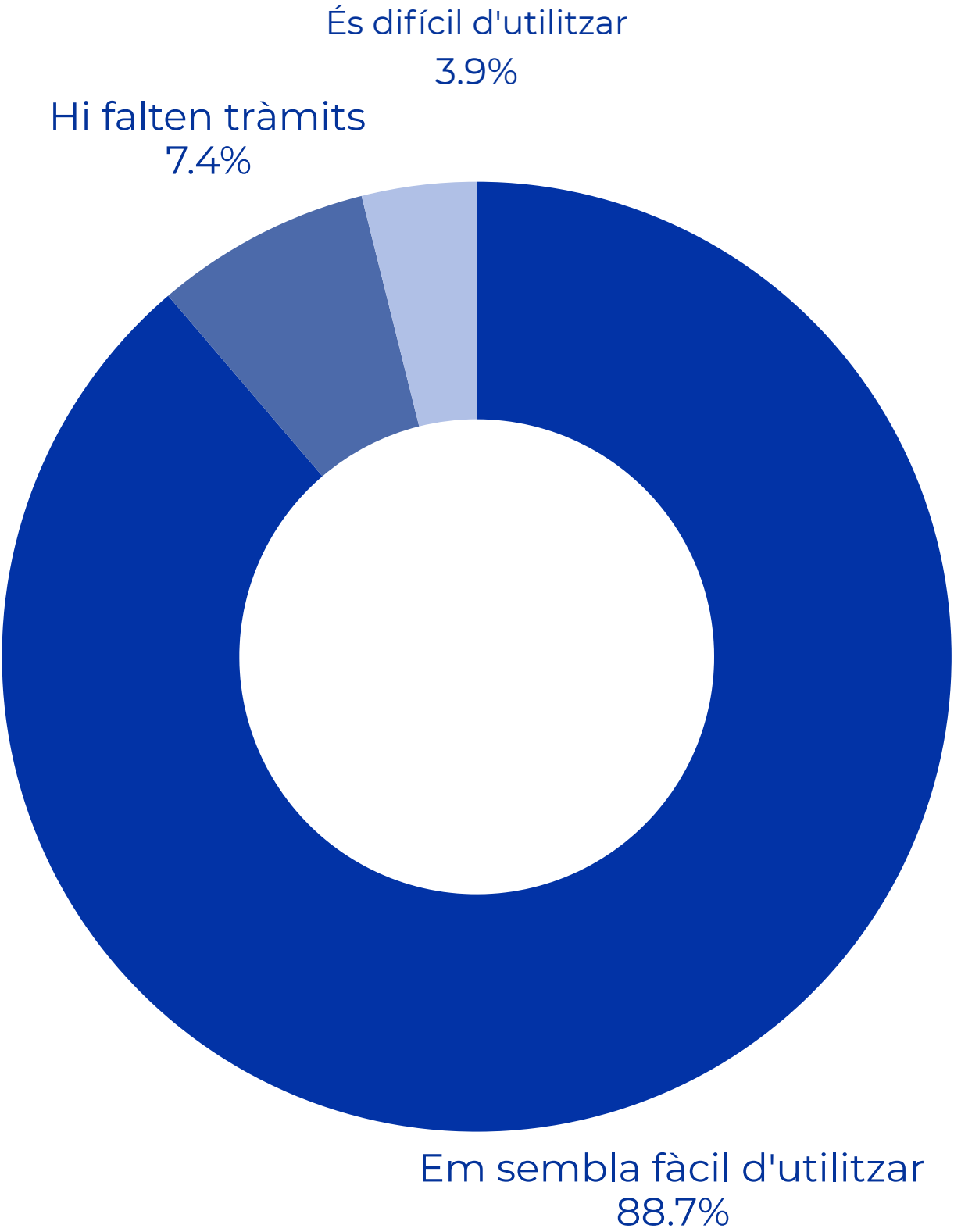
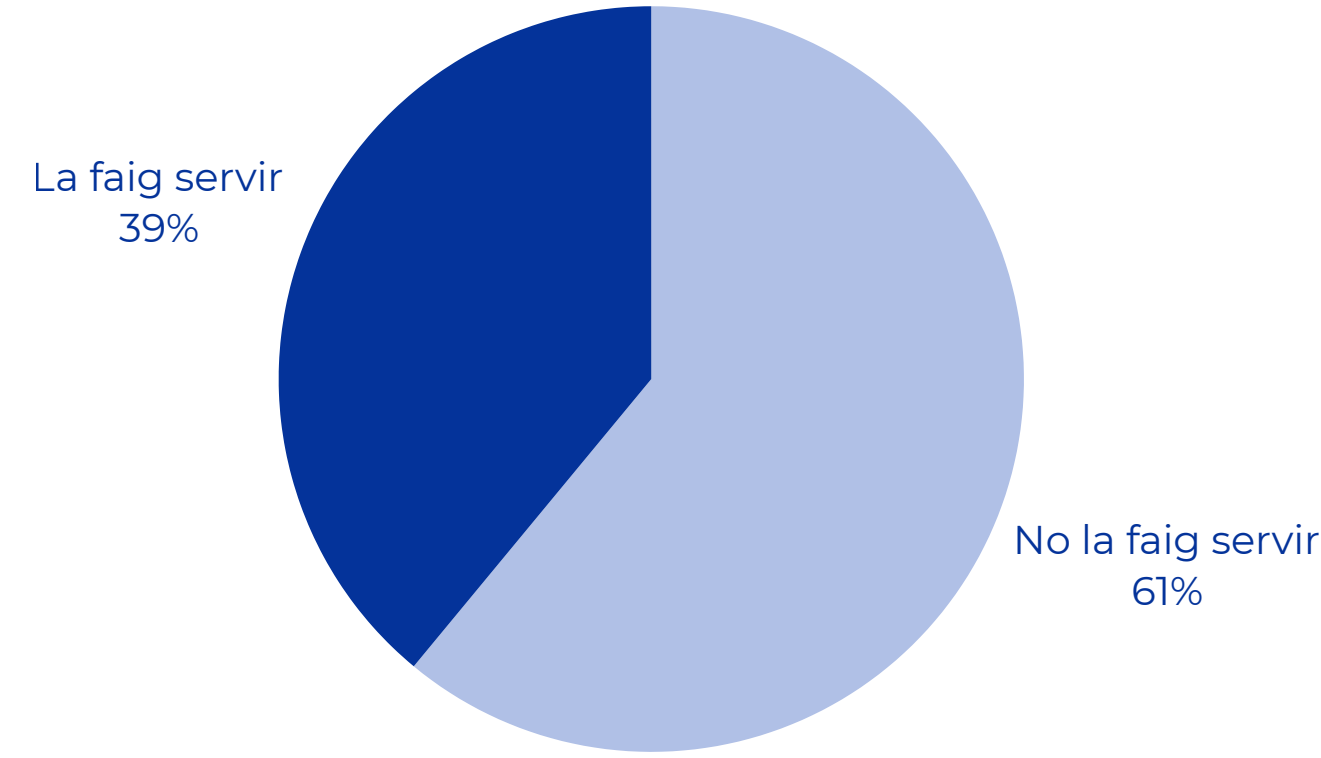
RESULTATS

L'Oficina Virtual

Un **61%** de la clientela no utilitza l'oficina virtual.

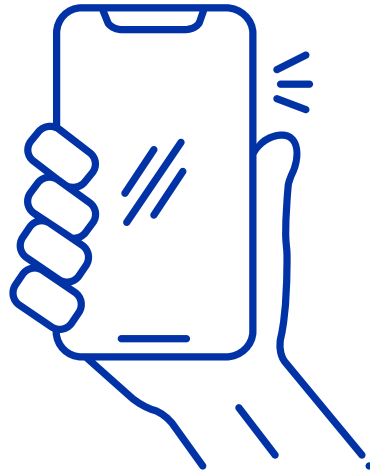
De les persones que sí que utilitzen la Oficina Virtual, un **88,74 %** opina que és fàcil d'usar, un **7,36%** troba que li manquen funcions i un **3,90%** creu que és difícil d'utilitzar.

Ús de l'Oficina Virtual



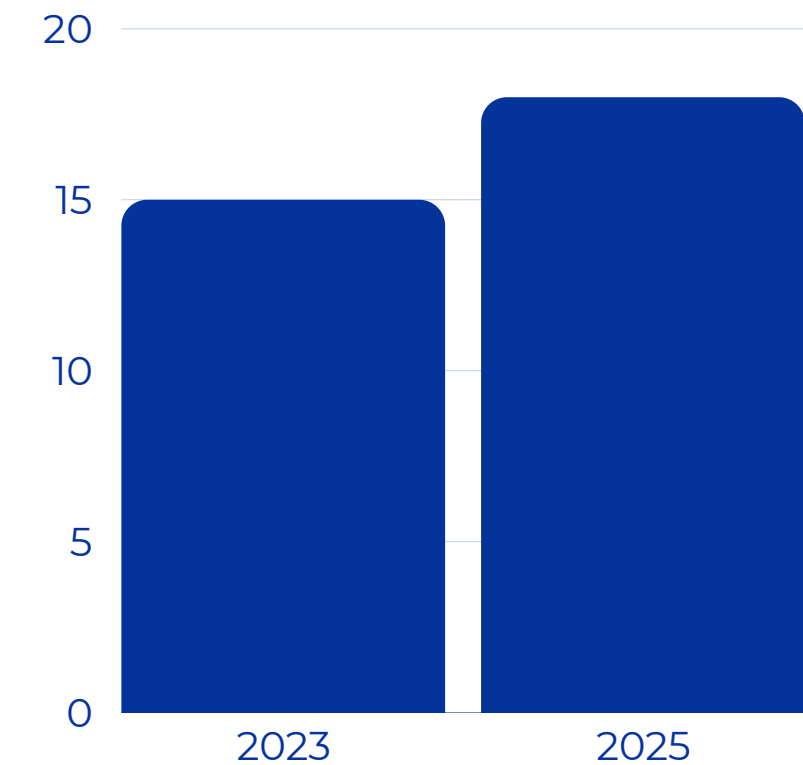
RESULTATS

Comunicaigua



El **18,83%** de les persones enquestades coneix els Comunicaigua. Això suposa un increment de **3,83** punts percentuals en el coneixement del servei respecte del 2023.

Evolució del coneixement del servei
Comunicaigua



Activitats educatives



Únicament un **6,83%** de les persones enquestades coneix les activitats educatives d'Aigües de Mataró

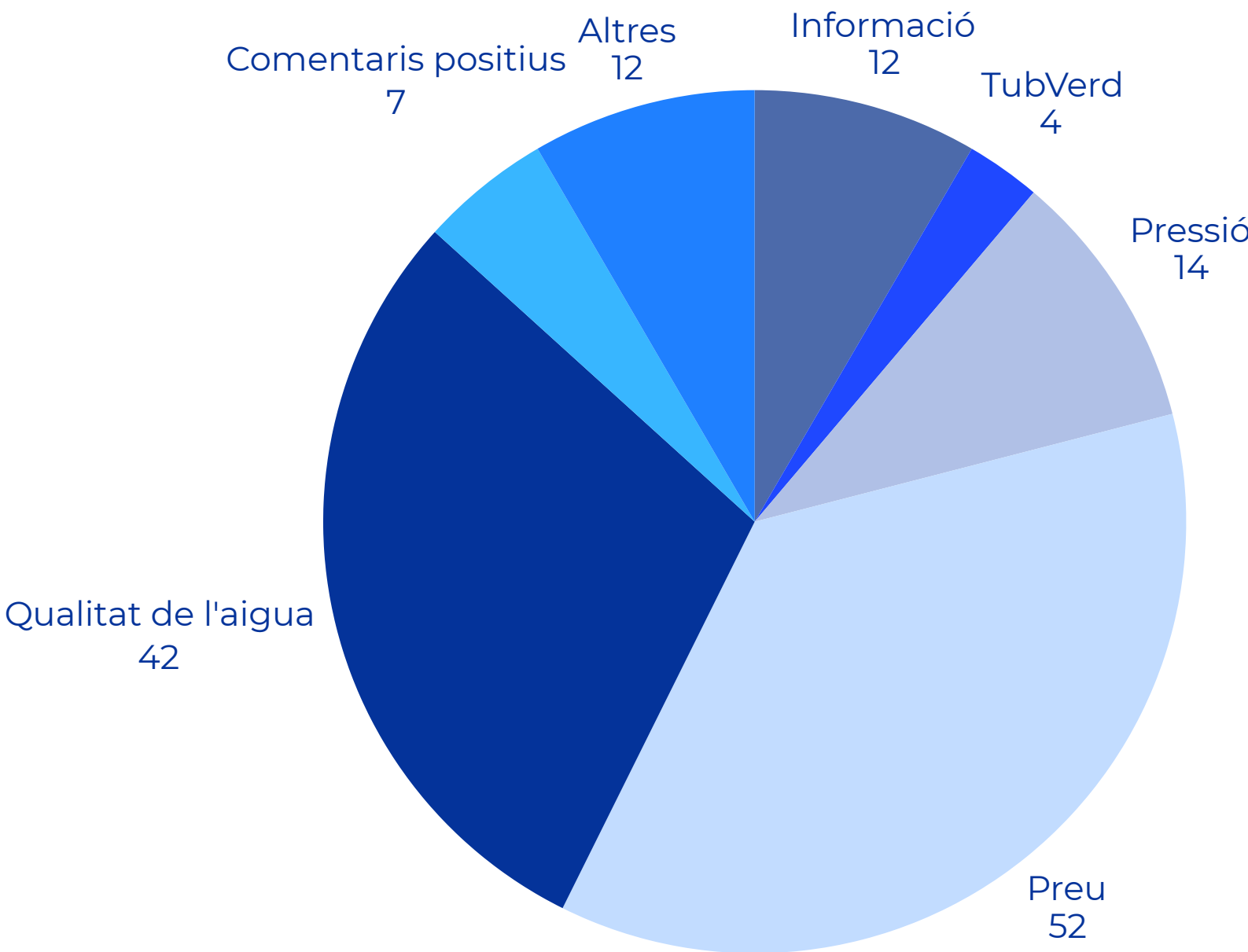


Compromís ambiental

Les persones enquestades han valorat amb un **4.03** sobre 5 la seva confiança en el compromís ambiental d'Aigües de Mataró.

RESULTATS

Suggestiments



La major part dels suggeriments rebuts se centren en dos aspectes principals: el preu de l'aigua, amb comentaris que expressen queixes pel cost del servei i la qualitat de l'aigua, especialment pel que fa a la seva duresa, que és el motiu de queixa més habitual dins d'aquest àmbit.

També s'han recollit diversos suggeriments relacionats amb la pressió de la xarxa, en què alguns usuaris demanen un increment de la pressió subministrada.

A banda d'això, s'han rebut 12 comentaris que proposen millorar la informació facilitada sobre consums, qualitat de l'aigua i els avisos d'avaries.

Finalment, dins la categoria "altres", s'han agrupat aportacions diverses que fan referència a la plataforma d'oficina virtual, a les fonts públiques i a la durada de les obres que afecten el servei

CONCLUSIONS

- En dos anys, la preferència per l'aigua envasada ha passat del 47,5% al 50%. El **25%** dels enquestats beu aigua directament de l'aixeta i un altre 25% opta per aigua filtrada
- Pla d'en Boet, Peramàs i Vista Alegre mostren més preferència d'aigua de l'aixeta. Cerdanyola i Palau-Escorxador prefereixen l'aigua envasada (superen el 60%).
- La valoració general del servei d'aigua és de **4,24** sobre 5, amb un increment de 0,24 punts respecte a 2023 (4 sobre 5).
- Comparant amb altres serveis com és el gas, l'electricitat i la telefonia, el servei d'aigua és el més ben valorat.
- L'atenció rebuda és l'aspecte millor valorat del servei, amb un **4,49** sobre 5.

- L'aspecte organolèptic de l'aigua és el menys favorable amb un **3,43** sobre 5.
- El telèfon és la modalitat de contacte més utilitzada (**44,95%** dels contactes).
- El **78,29%** Les persones que han contactat amb Aigües de Mataró consideren que l'atenció ha estat completament resolutiva.
- L'ús de l'Oficina Virtual ha crescut des de la darrera enquesta. El 2023 la feien servir un 30% dels enquestats i al 2025 la fan servir un **39%**.
- La confiança en el compromís ambiental de la companyia és d'un **4,03** sobre 5.
- Gran part dels suggeriments fan referència al preu de l'aigua i a la qualitat.

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 2025

