



Enquesta Satisfacció 2021

Comptadors i Aforaments

Clients domèstics de Terrassa = 92.903

Interval de confiança = 95 %

Enquestes realitzades = 383

Error mostral = 5,00 %

ÍNDEX

Metodologia de l'Enquesta.....	3
IMATGE DE TAIGUA.....	5
ATENCIÓ AL CLIENT	6
CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA.....	10
LA FACTURA	12
L'AIGUA.....	17
LA CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA.....	20
WEB WWW.TAIGUA.CAT	22
TIPOLOGIA DEL CLIENT	23

Metodologia de l'Enquesta

L'enquesta de satisfacció pretén reflectir la satisfacció dels clients domèstics de TAIGUA, Aigua Municipal de Terrassa. El present anàlisi fa referència únicament als clients domèstics de la població de Terrassa que disposen de comptadors i aforament.

L'enquesta ha analitzat els següents conceptes:

1. Imatge de TAIGUA.
2. Atenció al client.
3. Característiques de l'aigua.
4. La factura.
5. L'aigua.
6. La confiança en l'aigua de l'aixeta.
7. Tipologia del client .

L'univers de l'enquesta es correspon amb els clients domèstics de la població de Terrassa amb un total de 92.903 clients (dada a juny del 2021), i s'han realitzat 383 enquestes, el que suposa un interval de confiança del 95% i un error mostral màxim d'un 5,00%.

El perfil dels enquestats ha estat el següent:

- Sexe: 222 dones i 161 homes
- Edat

14 i 20	0	0%
21 i 30	4	1%
31 i 50	134	35%
51 i 70	165	43%
+ de 71	80	21%
- Tipus d'instal·lació: un 98,2% de comptadors individuals, un 1,3% d'aforaments i un 0,5% general.

Les enquestes s'han realitzat entre els dies 1 i 29 de Juny. La duració mitja de les enquestes ha estat de 2,5 minuts. El 100% de les enquestes s'han realitzat entre les 16:30 i les 19:30.

La metodologia utilitzada per escollir els enquestats ha estat aleatòria. Es van escollir els clients que tinguessin telèfon, es van ordenar aleatòriament, i es va procedir a realitzar la trucada. Si un client no responia, es desestimava i continuàvem amb el següent de la llista.

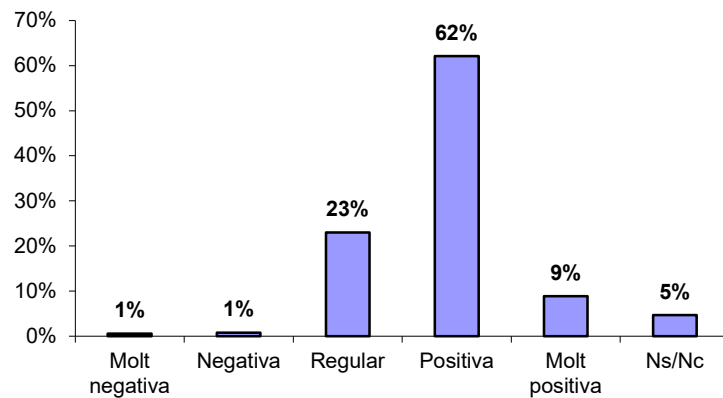
Per poder obtenir la mostra de 383 enquestats s'ha trucat a 1.197 clients, dels quals 475 han atès la trucada.

A continuació, mostrem l'enquesta:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TERRASSA CICLE DE L'AIGUA , EPEL 2021 dia hora inici hora final Tipus d'instal·lació Codi postal instal·lació Num contracte			
bon dia. Truquem de TAIGUA –Aigua Municipal de Terrassa. Estem realitzant una enquesta als nostres clients per conèixer la seva opinió. Si disposa de 5 minuts ens agradaria fer-li. En primer lloc, voldríem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:			
A	La gestió del servei		9=Ns 1 = - / 5 = +
B	El respecte al medi ambient		9=Ns 1 = - / 5 = +
2 D'altra banda, voldríem saber si ha contactat amb TAIGUA –Aigua Municipal de Terrassa en l'últim any?		9=Ns Si=1 No=0	
Respon que SI ha contactat en l'últim any: Recorda per quin mitjà? Per què va posar-se en contacte amb nosaltres?		Tel / Pres / Internet / Altres a. motius de contractació b. incidència en el subministrament c. disconforme amb consum facturat d. gestió o pagament de rebuts e. canvi d'Aforament a Comptador f. altres motius	
A	SI Com valora, de l'1 al 5, els següents aspectes d'aquesta gestió. l'atenció rebuda? la informació rebuda? la solució de la seva gestió?		9=Ns 1 = - / 5 = +
B			9=Ns 1 = - / 5 = +
C			9=Ns 1 = - / 5 = +
D			9=Ns 1 = - / 5 = +
E			9=Ns 1 = - / 5 = +
3 Pot valorar les següents característiques de l'aigua que rep a casa seva			
A	Gust		9=Ns 1 = - / 5 = +
B	Olor		9=Ns 1 = - / 5 = +
C	Color		9=Ns 1 = - / 5 = +
D	Quina valoració fa de la pressió amb que rep l'aigua a casa seva?		9=Ns 3=Ok / 1=Nok insuf / 5=Nok Excés
E	Quina valoració fa de la regularitat amb que rep l'aigua a casa seva?		9=Ns 1 = - / 5 = +
4 També volem confirmar que rep la factura. La rep?			
9=Ns Si=1 No=0			
A	Quina valoració fa respecte el disseny de la factura		9=Ns 1 = - / 5 = +
B	Quina valoració fa respecte la claredat del seu contingut?		9=Ns 1 = - / 5 = +
D	Em podria valorar sobre el preu que paga per l'aigua? l'1 seria molt car, el 10 seria molt barat		Ns/Nc o 1 = car / 10 = barat
E	Em podria indicar amb quina periodicitat rep la factura de l'aigua? (Per al seu coneixement, permeti'm indicar-li que la factura és trimestral)		Mes Bim Trim Altres 9=Ns
F	En relació amb els serveis que utilitza vostè a casa seva (gas, llum, mòbil, aigua) pot valorar la despesa mensual dels següents serveis. Tingui en compte, que generalment el gas es una factura bimensual i el mòbil i la llum son mensuals i l'aigua és trimestral, l'1 seria molt barat, el 5 seria molt car:		
F1	Gas		9=Ns 1 = car / 5 = barat
F2	Llum		9=Ns 1 = car / 5 = barat
F3	Mòbil o Telèfon		9=Ns 1 = car / 5 = barat
F4	Aigua		9=Ns 1 = car / 5 = barat
G	Vostè ja sap que 5 litres d'aigua envasada costen entre 1 i 2 euros, però sap que 5 litres de l'aigua de l'aixeta costen menys d'un cèntim (impostos inclosos)?		9=Ns Si=1 No=0
H	Coneix l'existència d'una tarifa social per les famílies amb dificultats econòmiques?		9=Ns Si=1 No=0
H1	Coneix l'aplicació pel mateix motiu d'un cànon social per part de l'Agència Catalana de L'aigua (ACA)? (Si la Resposta es NO indicar-li que pot trobar més informació d'aquests ajuts a la nostra web www.TAIGUA.cat)		9=Ns Si=1 No=0
5 Ara voldria fer-li algunes preguntes relacionades amb l'aigua de l'aixeta.			
A	Quina vostè amb aigua de l'aixeta?		1=Mai 3=Ocasionalment 5=Sempre
B	Acostuma vostè a beure vostè aigua de l'aixeta ?		9=Ns Si=1 No=0
C	Ha instal·lat cap tipus de tractament d'aigua a casa seva? (Si té algun tipus de tractament, aclarim que si beu l'aigua de l'aixeta és ja tractada, Per tant la pregunta 5.B és NO)		a. Descalcificador b. Sist. Osmosi c. Sist. Osmosi i descalcificador d. No / e.. Gerra Brita / f. Ns
B1	SI VEU A. AIXETA	d. No --- Ha notat darrerament una millora en el sabor?	9=Ns Si=1 No=0
B2	NO VEUEN AIGUA DE L'AIXETA	No> Quin tipus d'aigua beu?	a. Envasada b. Fonts o manantial c. Tractament d'aigua d. altres motius
B3		Amb tota confiança, pot indicar-me per quins motius no beu aigua de l'aixeta, així nosaltres treballarem per a millorar? Marcar caselles que s'ajustin al comentari, però no comentar cap opció.	anotar
B4	Podria dir-me aproximadament quanta aigua (litres) li sembla que es consumeix diàriament per habitant a Terrassa?		9=Ns Si=1 No=0
B5	SI	Quina quantitat de litres/dia	Anotar xifra
B6	NO	Em sabria dir si es superior a 100L./dia o inferior a 100L./dia	+ 100 litres/dia o - 100 litres / dia
COMENTAR QUE LA MITJANA ACTUAL A CATALUNYA ES DE 120 LITRES PERSONA / DIA			
6 Confia que l'aigua de l'aixeta aconsegueix les garanties sanitàries necessàries?			
A	Respon que NO o NS/NC: Amb tota confiança podria dir-nos perquè no confia, si us plau?		anotar
B	Sap que TAIGUA realitza controls cada minut per assegurar que l'aigua que arriba a casa seva és sana i de qualitat. Coneixia l'existència d'aquests controls?		9=Ns Si=1 No=0
B1	NO	No> El fa canviar d'opinió el fet de saber-ho?	9=Ns Gens=1 Poc=3 Molt=5
B2	SI	Si> Tot i això continua desconfiant?	9=Ns Gens=1 Poc=3 Molt=5
B3	Als que contestada la pregunta segueixen dient que No Confien, els oferirem: Estaria interessat/da en les visites que organitzem per constatar aquestes garanties ?.		Si=1 No=0
B4	Voldria participar en algun tast (cata) d'aigua? (Als que contestin afirmativament, ja que els tindrem identificats se'ls oferirà la visita en jornada de portes obertes (SI ES FA EL DIA MUNDIAL DE L'AIGUA...) o oferir-los participar en un tast d'aigua)		Si=1 No=0
7 Ja estem acabant, ha visitat mai la nostra web www.TAIGUA.cat?			
9=Ns Si=1 No=0			
8 Volem agrair-li per carta, la seva amabilitat, em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar. i per raons estadístiques em podria dir la seva edat Moltes gràcies, pel seu temps. Bon dia/tarda. Sexe (No preguntar, només anotar) Classificar el client segons Observacions			
		D=dona H=Home Col·laborador / Normal / Exigent	

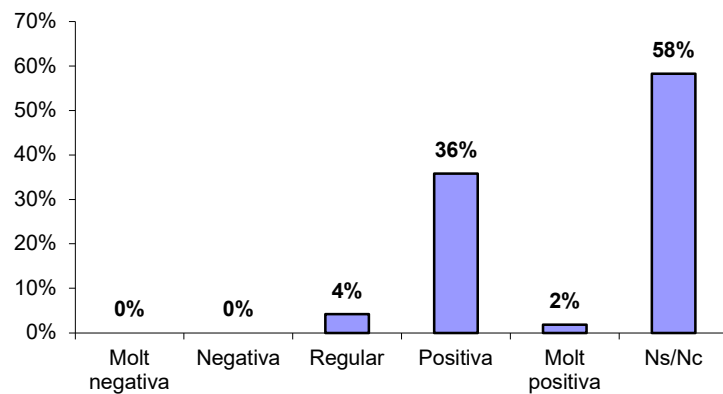
IMATGE DE TAIGUA

Voldríem conèixer quina imatge té de TAIGUA, Aigua municipal de Terrassa, respecte la gestió del servei?



Molt negativa	2	1%
Negativa	3	1%
Regular	88	23%
Positiva	238	62%
Molt positiva	34	9%
Ns/Nc	18	5%
Total general	383	100%

... i el respecte al medi ambient?



Molt negativa	0	0%
Negativa	0	0%
Regular	16	4%
Positiva	137	36%
Molt positiva	7	2%
Ns/Nc	223	58%
Total general	383	100%

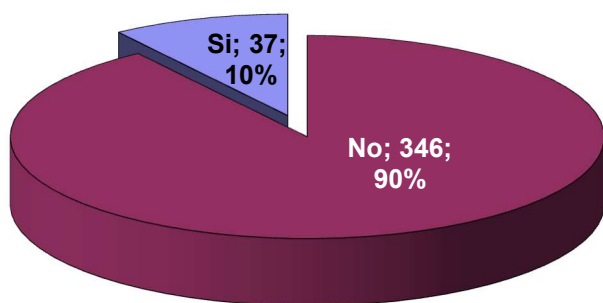
Visualitzem la resposta i les dades dels enquestats que tenien una opinió negativa o comentaris interessants a continuació:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	91	309
dia	08/06/2021	22/06/2021
hora inici	17:38:59	18:30:14
hora final	17:42:42	18:33:44
Tipus d'instal·lació	CONTADOR	CONTADOR
Codi postal	8227	8225
Factura Electrònica	No Recibe	No Recibe
Num contracte		
bon dia.		
Voldríem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:		
La gestió del servei	1	2
El respecte al medi ambient	9	9
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva		
Gust	3	2
Olor	3	2
Color	3	2
Quina valoració fa de la pressió ?	3	3
Quina valoració fa de la regularitat ?	5	5
Em podria valorar el preu que paga per l'aigua?	1	4
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.		
Em podria dir la seva edat	49	76
Sexe (No preguntar, només anotar)	H	D
Observacions	QUEJA MUY MUY REITERADA DEL AUMNETO DE LA FACTURA DEL AGUA POR ESO LA IMAGEN ES MUY NEGATIVA	LA IMATGE ES NEGATIVA PER QUE L'AIGUA TE MOLTA CALÇ - NO ES POR VEURE
Classificar el client segons	Exigent	Col·laborador

ATENCIÓ AL CLIENT

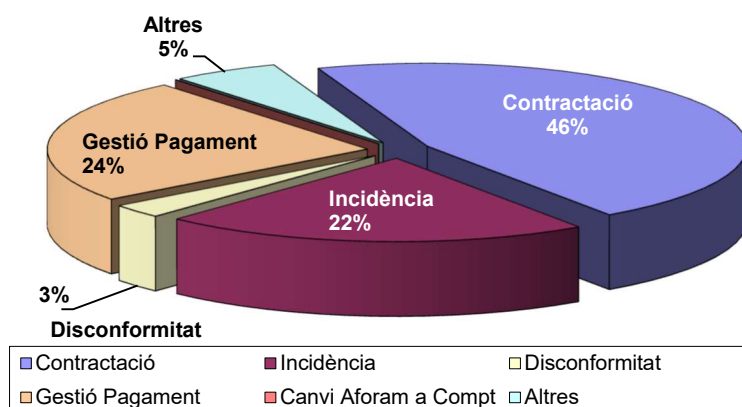
L'atenció al client només la podem valorar sobre aquells clients que han tingut algun tipus de contacte amb nosaltres en l'últim any.

Ha contactat amb TAIGUA **37** clients d'un total de 383 enquestats, representant el **10%**.



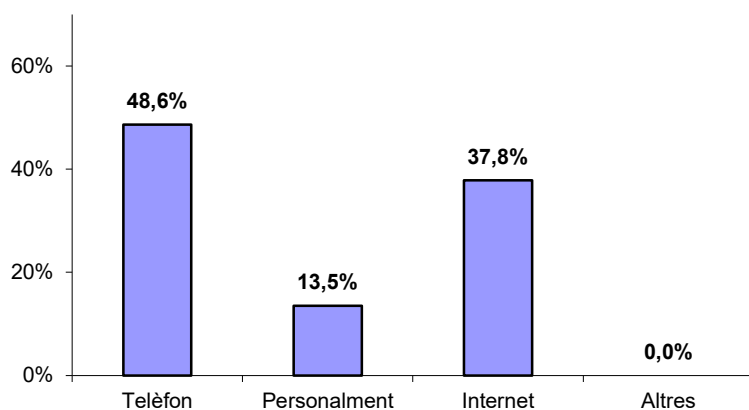
No	346	90%
Si	37	10%
Total general	383	100%

Per què va posar-se en contacte amb nosaltres?



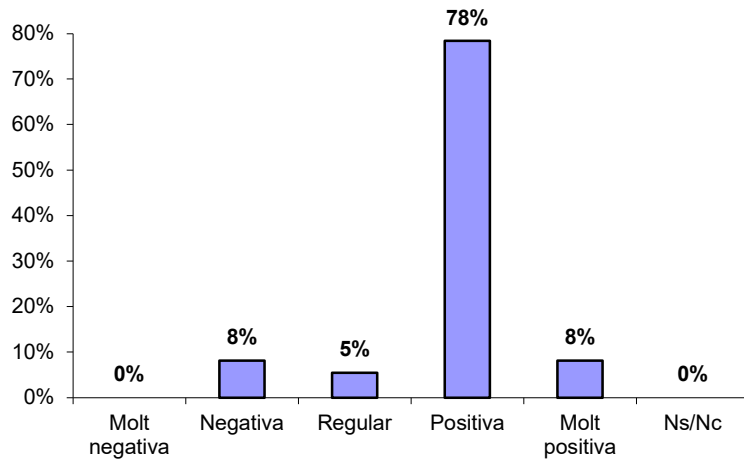
Contractació	17	46%
Incidència	8	22%
Disconformitat	1	3%
Gestió Pagament	9	24%
Canvi Aforam a Compt	0	0%
Altres	2	5%
Total general	37	100%

Recorda per quin mitjà?



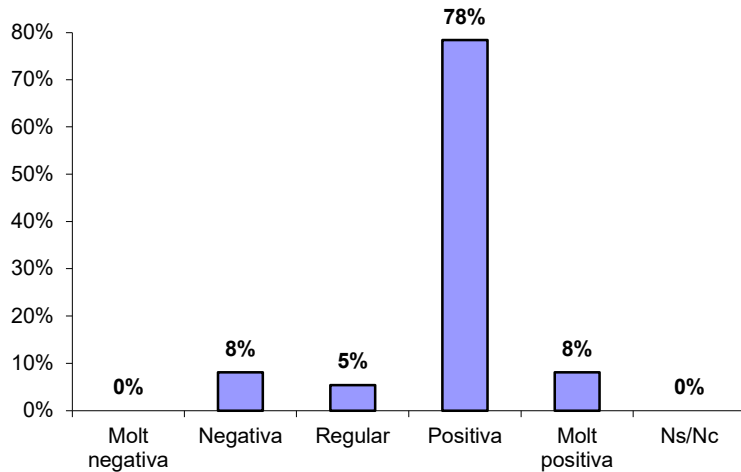
Telèfon	18	49%
Personalment	5	14%
Internet	14	38%
Altres	0	0%
Total general	37	100%

Com valora l'atenció rebuda?



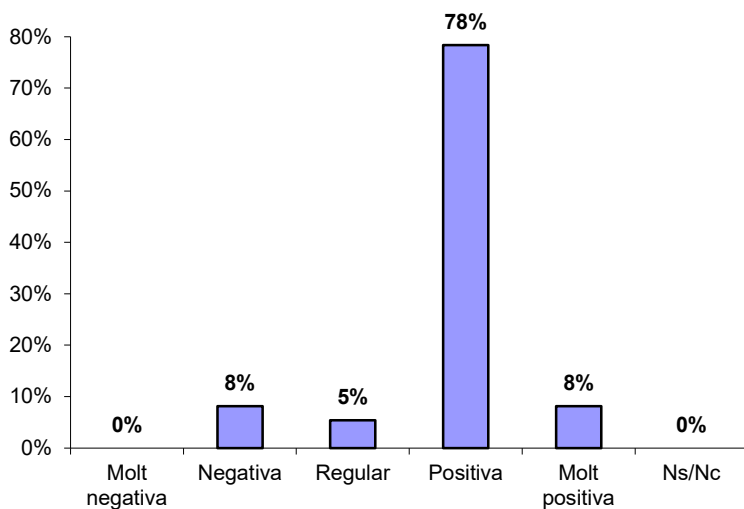
Molt negativa	0	0%
Negativa	3	8%
Regular	2	5%
Positiva	29	78%
Molt positiva	3	8%
Ns/Nc	0	0%
Total general	37	100%

Com valora la informació rebuda?



Molt negativa	0	0%
Negativa	3	8%
Regular	2	5%
Positiva	29	78%
Molt positiva	3	8%
Ns/Nc	0	0%
Total general	37	100%

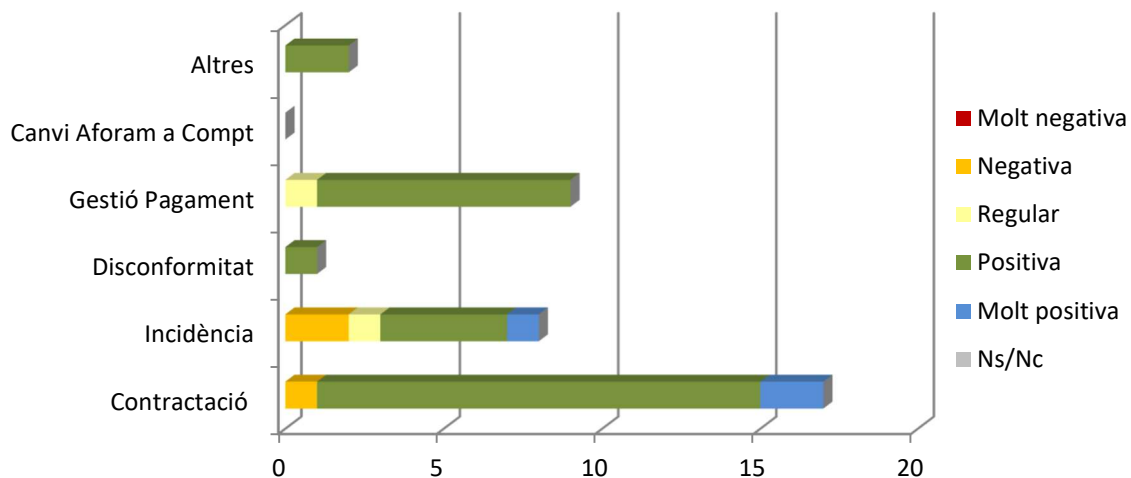
Com valora la solució a la seva gestió?



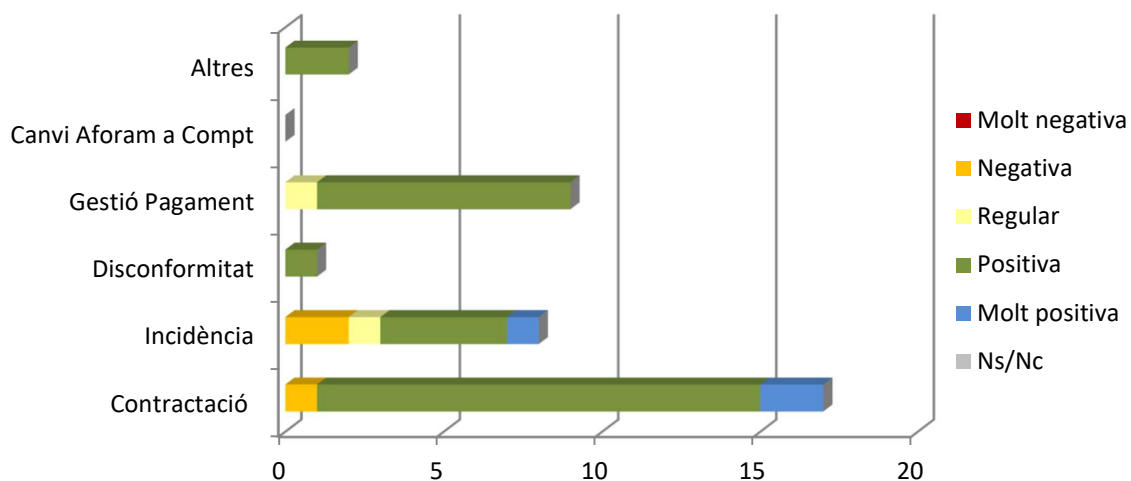
Molt negativa	0	0%
Negativa	3	8%
Regular	2	5%
Positiva	29	78%
Molt positiva	3	8%
Ns/Nc	0	0%
Total general	37	100%

Visualitzem la satisfacció ara de cada punt segons el tipus de motiu que el va fer posar en contacte:

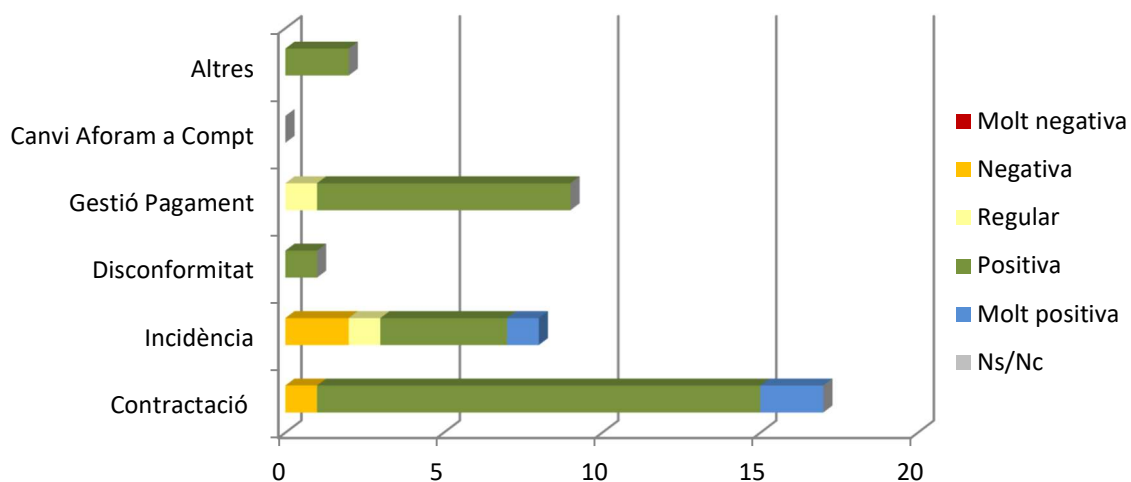
Atenció Rebuda:



Informació rebuda:



La solució a la seva gestió:

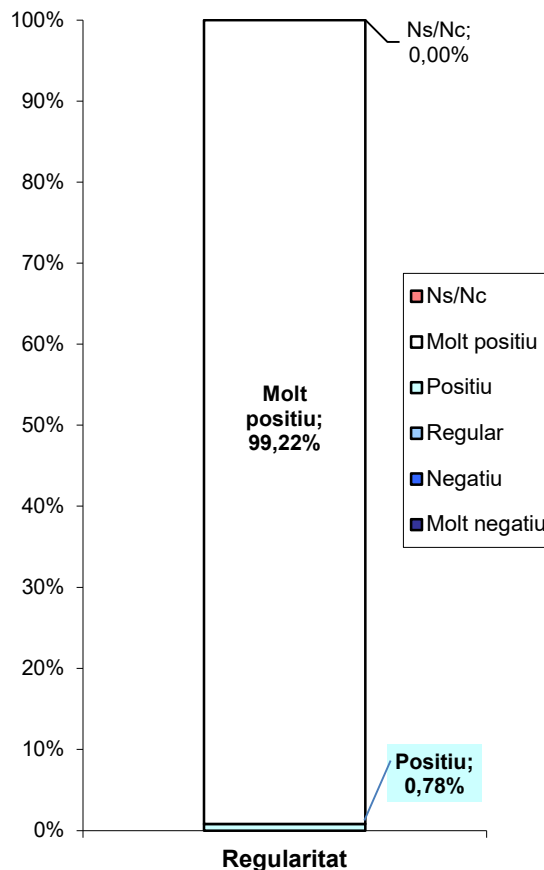
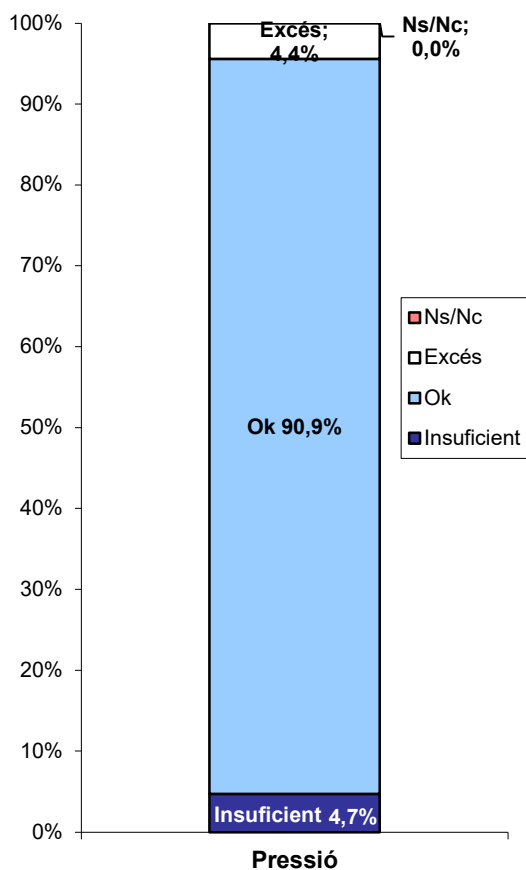
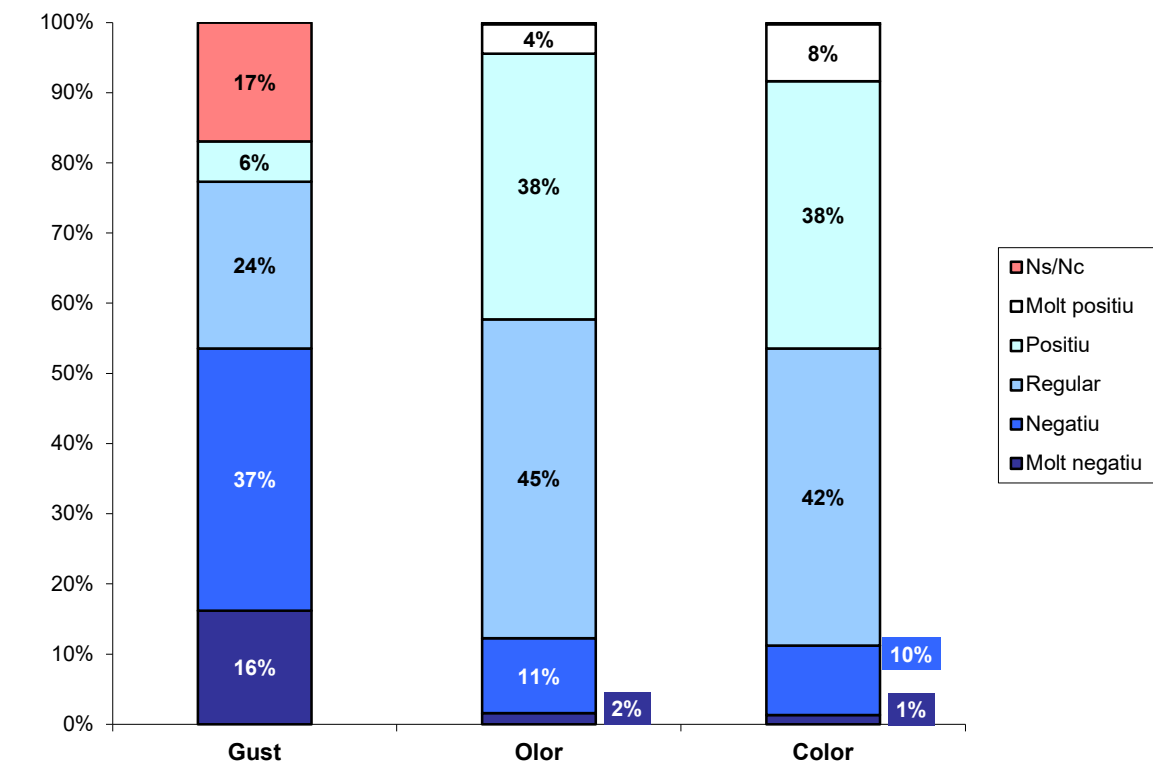


Visualitzem la resposta i les dades dels enquestats que tenien una opinió negativa o comentaris interessants a continuació:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	10	236
dia	01/06/2021	16/06/2021
hora inici	17:58:22	17:01:24
hora final	18:03:24	17:07:22
Tipus d'instal·lació	CONTADOR	CONTADOR
Codi postal	8228	8227
Factura Electrónica	Si Recibe	Si Recibe
Num contracte		
bon dia.		
Voldriem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:		
La gestió del servei	3	2
El respecte al medi ambient	9	9
D'altra banda, voldriem saber si ha contactat amb TAIGUA en l'últim any?		
	1	1
Recorda per quin mitjà?	Telèfon	Presencial
Per què va posar-se en contacte amb nosaltres?	b	b
l'atenció rebuda?	2	2
la informació rebuda?	2	2
la solució de la seva gestió?	2	2
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva		
Gust	3	9
Olor	3	3
Color	3	3
Quina valoració fa de la pressió ?	3	3
Quina valoració fa de la regularitat ?	5	5
Em podria valorar el preu que paga per l'aigua?	3	1
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.		
Em podria dir la seva edat	59	48
Sexe (No preguntar, només anotar)	H	D
Observacions	NO SE LE HAN DADO LAS RESPUESTAS CORRECTAS A SU GESTION	TIENE UNA RECLAMACION PUESTA POR UN TEMA DE OCUPAS QUE LES ROBAN EL AGUA Y NO SE LE HA RESUELTO
Classificar el client segons	Exigent	Col·laborador

CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA

Pot valorar les següents característiques de l'aigua que rep a casa seva?:



Visualitzem la resposta i les dades dels enquestat que tenien una opinió molt negativa o comentaris interessants:

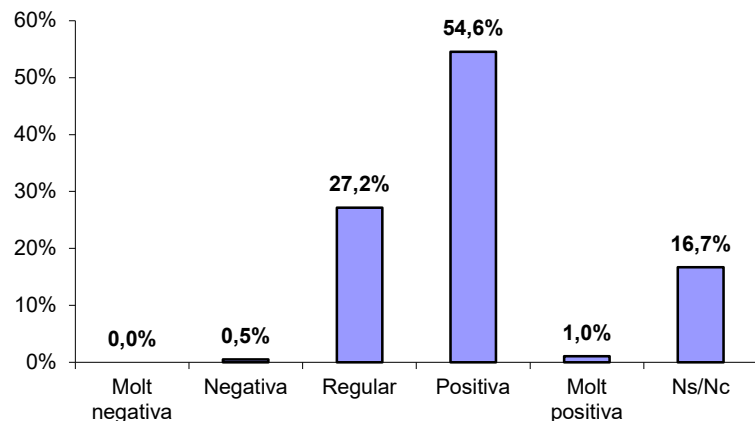
Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	9	11	179	193	255	329
dia	01/06/2021	01/06/2021	11/06/2021	14/06/2021	17/06/2021	23/06/2021
hora inici	17:50:46	18:04:36	17:57:31	17:18:11	17:16:57	18:22:50
hora final	17:55:02	18:07:51	17:57:41	17:19:02	17:20:03	18:23:27
Tipus d'instal·lació	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR
Codi postal	8228	8228	8227	8226	8223	8221
Factura Electrónica	No Recibe	No Recibe	No Recibe	No Recibe	No Recibe	No Recibe
Num contracte						
bon dia.						
Voldríem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:						
La gestió del servei	3	3	5	3	4	4
El respecte al medi ambient	9	9	4	9	4	4
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva						
Gust	3	2	3	3	9	2
Olor	2	2	4	4	3	3
Color	3	2	4	3	3	5
Quina valoració fa de la pressió ?	3	5	5	3	3	3
Quina valoració fa de la regularitat ?	5	5	5	5	5	5
Em podria valorar el preu que paga per l'aigua?	5	3	5	6	6	7
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.						
Em podria dir la seva edat	72	65	55	56	55	72
Sexe (No preguntar, només anotar)	D	H	D	D	D	D
Observacions	AGUA CON EXCESO DE CAL	PRESION EXCESIVA HAN DE TENER REGULADOR	HA DE TENER UN REGULADOR DE PRESION	AGUA CON MUCHA CAL Y MUCHAS VECES NO ES CLARA Y TRANSPARENTE	NO POT VORAR EL GUST DE L'AIGUA PER QUE NO LA VEU MAI	SE QUEJA QUE EL AGUA EN OCASIONES HUELE MUCHO A LEJIA
Classificar el client segons	Exigent	Col·laborador	Col·laborador	Col·laborador	Col·laborador	Exigent

LA FACTURA

També volem confirmar que rep la factura. La rep?

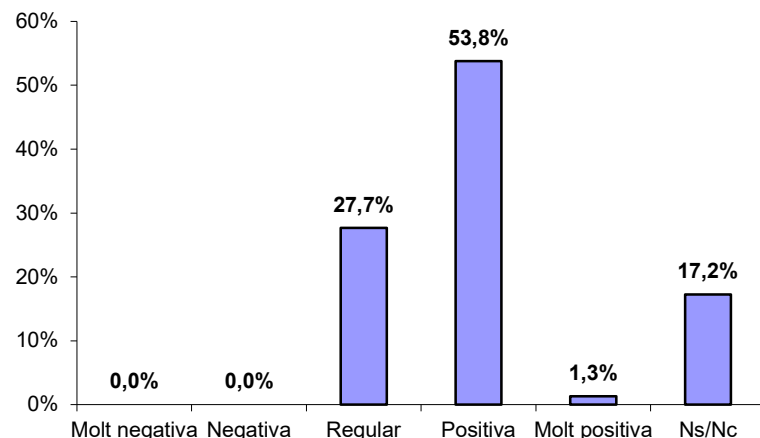
Els **382** dels clients enquestats han confirmat que reben la factura, i 1 no ho sap.

Quina valoració fa respecte el disseny de la factura?



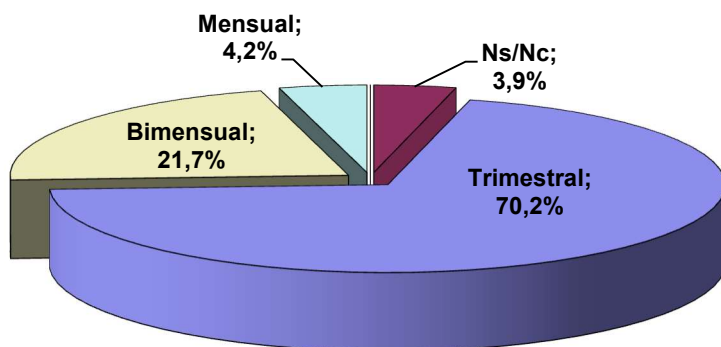
Molt negativa	0	0%
Negativa	2	1%
Regular	104	27%
Positiva	209	55%
Molt positiva	4	1%
Ns/Nc	64	17%
Total general	383	100%

Quina valoració fa respecte la claredat del seu contingut?



Molt negativa	0	0%
Negativa	0	0%
Regular	106	28%
Positiva	206	54%
Molt positiva	5	1%
Ns/Nc	66	17%
Total general	383	100%

Em podria indicar amb quina periodicitat rep la factura de l'aigua?



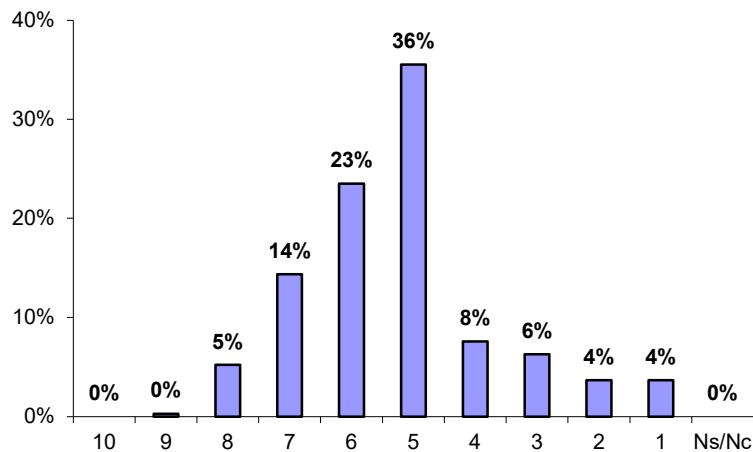
Ns/Nc	15	4%
Trimestral	269	70%
Bimensual	83	22%
Mensual	16	4%
Altres	0	0%
Total general	383	100%

Visualitzem la resposta i les dades dels enquestats que tenien una opinió molt negativa o comentaris interessants, o queixes reiterades:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	361
dia	28/06/2021
hora inici	18:18:28
hora final	18:23:05
Tipus d'instal·lació	CONTADOR
Codi postal	8221
Factura Electrònica	Si Recibe
Num contracte	
bon dia.	
Voldriem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:	
La gestió del servei	2
El respecte al medi ambient	9
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva	
Gust	3
Olor	3
Color	3
Quina valoració fa de la pressió ?	3
Quina valoració fa de la regularitat ?	5
També volem confirmar que rep la factura. La rep?	1
Quina valoració fa respecte el disseny	3
Quina valoració fa respecte la claredat del seu contingut?	3
Em podria valorar sobre el preu que paga per l'aigua?	5
Em podria indicar amb quina periodicitat rep la factura de l'aigua?	9
En relació amb els serveis pot valorar la despesa mensual l'1 seria molt car, el 10 seria molt barat::	
Gas	2
Llum	1
Mòbil	3
Aigua	3
Vostè ja sap que 5 litres d'aigua envasada costen entre 1 i 2 euros, però sap que 5 litres de l'aigua de l'aixeta costen menys d'un cèntim (impostos inclosos)?	0
Coneix l'existència d'una tarifa social per les famílies amb dificultats econòmiques?	0
Coneix l'aplicació pel mateix motiu d'un cànon social per part de l'Agència Catalana de L'aigua (ACA)?	0
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.	
Em podria dir la seva edat	70
Sexe (No preguntar, només anotar)	D
Observacions	LO CONSIDERA NEGATIVO POR QUE EL TEMA DE PAPELEO SE HACE MUY COMPLICADO
Classificar el client segons	Col·laborador

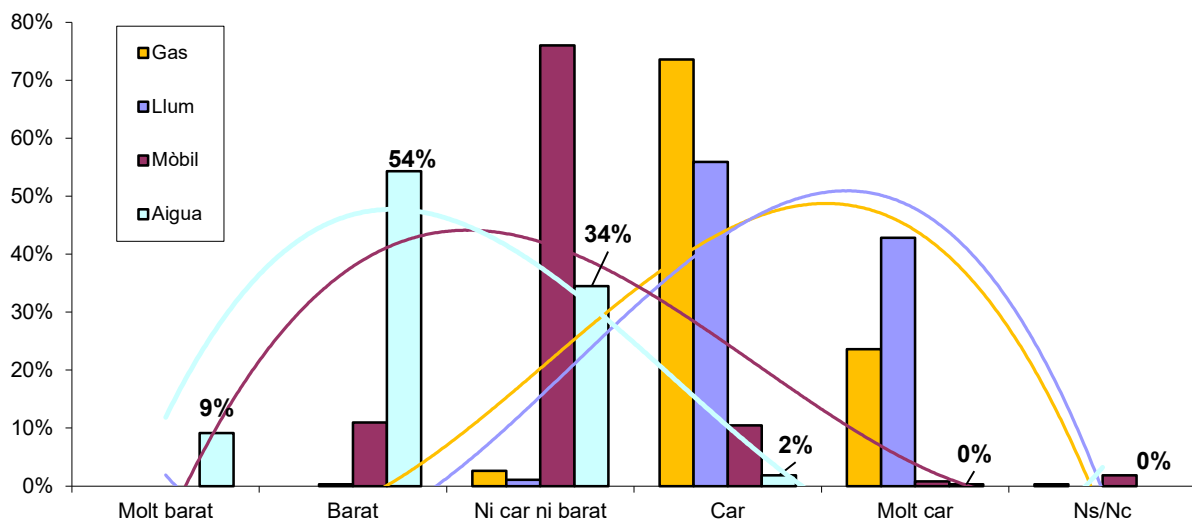
Em podria valorar sobre el preu que paga per l'aigua? l'1 seria molt car, el 10 seria molt barat

S'ha obtingut una valoració global de **5,232** punts sobre 10 punts.



10	0	0%
9	1	0%
8	20	5%
7	55	14%
6	90	23%
5	136	36%
4	29	8%
3	24	6%
2	14	4%
1	14	4%
Ns/Nc	0	0%
Total general	383	57%

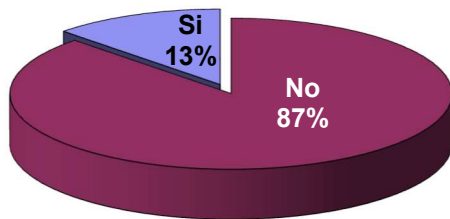
En relació amb els serveis que utilitza vostè a casa seva (gas, llum, mòbil, aigua) pot valorar la despesa mensual dels següents serveis. Tingui en compte, que generalment el gas és una factura bimensual i el telèfon i la llum són mensuals.



	Gas	Llum	Mòbil	Aigua
Molt barat	0%	0%	0%	9%
Barats	0%	0%	11%	54%
Ni car ni barat	3%	1%	76%	34%
Car	74%	56%	10%	2%
Molt car	24%	43%	1%	0%
Ns/Nc	0%	0%	2%	0%
Total general	100%	100%	100%	100%

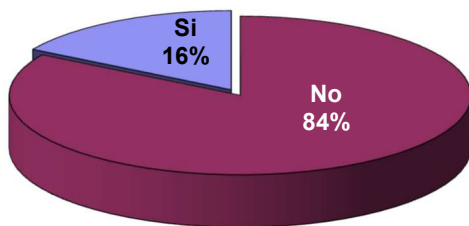
- Els clients valoren l'aigua més aviat barata quan la comparen amb els altres serveis, obtenint una valoració de **6,756** punts i obtenint una valoració de **5,232** punts en la valoració individual de 0 al 10.

Vostè ja sap que 5 litres d'aigua envasada costen entre 1 i 2 euros, però sap que 5 litres de l'aigua de l'aixeta costen menys d'un cèntim (impostos inclosos)?



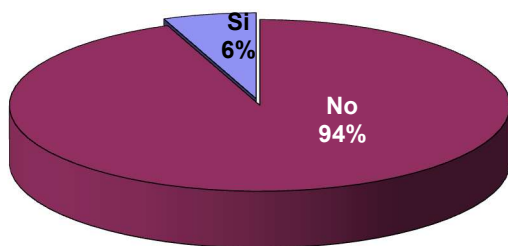
No	335	87%
Si	48	13%
Ns/Nc	0	0%
Total general	383	100%

Coneix l'existència d'una tarifa social per a les famílies amb dificultats econòmiques?



No	320	84%
Si	63	16%
Ns/Nc	0	0%
Total general	383	100%

Coneix l'aplicació pel mateix motiu d'un cànon social per part de l'Agència Catalana de L'aigua (ACA)?



No	360	94%
Si	23	6%
Ns/Nc	0	0%
Total general	383	100%

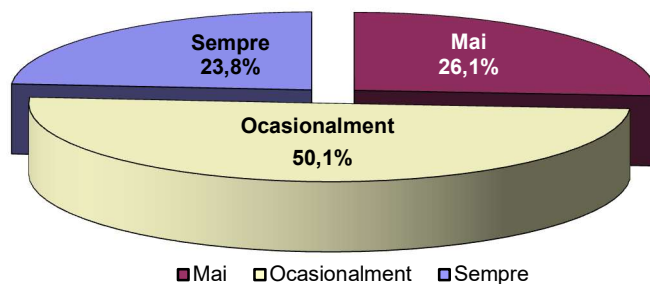
Visualitzem la resposta i les dades dels enquestats que tenien una opinió molt negativa o comentaris interessants:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	19	84	87
dia	01/06/2021	08/06/2021	08/06/2021
hora inici	18:45:34	16:58:55	17:12:42
hora final	18:49:24	17:02:22	17:17:01
Tipus d'instal·lació	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR
Codi postal	8224	8221	8221
Factura Electrónica	No Recibe	No Recibe	No Recibe
Num contracte			
bon dia.			
Voldríem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:			
La gestió del servei	3	9	4
El respecte al medi ambient	9	9	9
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva			
Gust	1	4	2
Olor	1	5	2
Color	1	5	2
Quina valoració fa de la pressió ?	1	3	1
Quina valoració fa de la regularitat ?	5	5	5
També volem confirmar que rep la factura. La rep?			
Quina valoració fa respecte el disseny	4	4	4
Quina valoració fa respecte la claredat del seu contingut?	4	4	4
Em podria valorar sobre el preu que paga per l'aigua del 1 al 10?	1	3	5
Em podria indicar amb quina periodicitat rep la factura de l'aigua?	Trim	Trim	Bim
En relació amb els serveis pot valorar la despesa l'1 al 5			
Gas	2	2	2
Llum	1	2	2
Mòbil	3	3	2
Aigua	4	4	3
Sap que 5 litres de l'aigua de l'aixeta costen menys d'un cèntim ?	0	0	0
Coneix la tarifa social per les famílies amb dificultats econòmiques?	0	0	1
Coneix l'aplicació d'un cànon social per part de (ACA)?	0	0	1
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.			
Em podria dir la seva edat	52	67	45
Sexe (No preguntar, només anotar)	D	D	D
Observacions	CONSIDERA QUE EL AGUA HA SUBIDO MUCHO ESTOS DOS ULTIMOS AÑOS	CONSIDERA QUE EL COST DE L'AIGA HA PUJAT DESDE QUE ES MUNICIPAL	CONSIDERA QUE LOS IMPUESTOSQUE GRABAN LA FACTURA SON EXCESIVOS
Classificar el client segons	Col·laborador	Exigent	Col·laborador

L'AIGUA

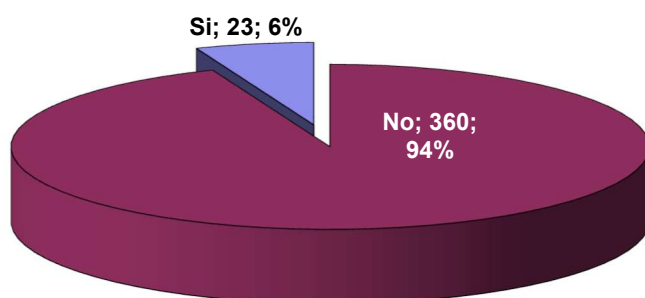
Ara voldria fer-li algunes preguntes relacionades amb l'aigua de l'aixeta.

Cuina vostè amb aigua de l'aixeta?



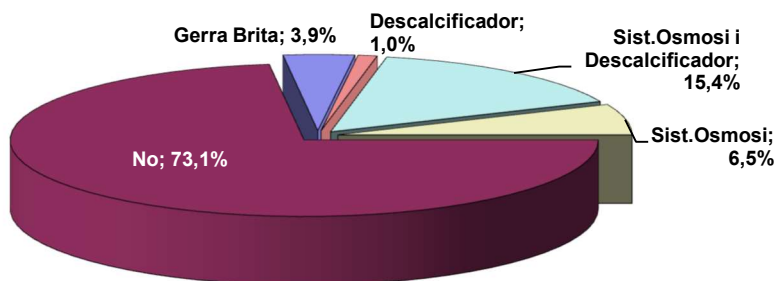
Mai	100	26%
Ocasionalment	192	50%
Sempre	91	24%
Total general	383	100%

Acostuma vostè a beure aigua de l'aixeta?



Ns/Nc	0	0%
No	360	94%
Si	23	6%
Total general	383	100%

Ha instal·lat cap tipus de tractament d'aigua a casa seva?

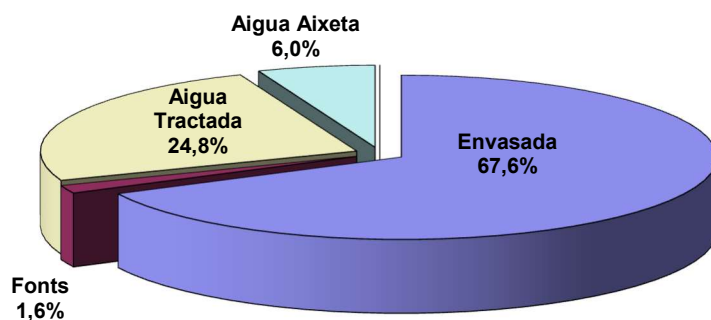


No	280	73,1%
Gerra Brita	15	3,9%
Descalcificador	4	1,0%
Sist.Osmosi i Descalcificador	59	15,4%
Sist.Osmosi	25	6,5%
Total general	383	100%

Ha notat darrerament una millora en el sabor?

- Dels 23 enquestats que beuen aigua de l'aixeta, 2 d'ells han notat millora en el sabor sense utilitzar cap tractament, representant el 8,7% dels enquestats que beuen aigua de l'aixeta.

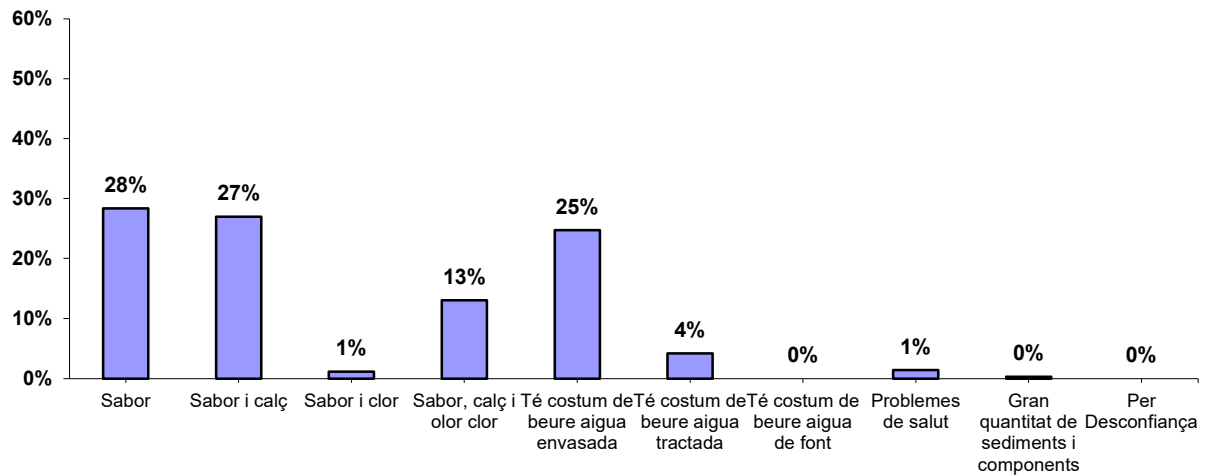
Quin tipus d'aigua beu?



Envasada	259	68%
Fonts	6	2%
Aigua Tractada	95	25%
Aigua Aixeta	23	6%
Altres	0	0%
Total general	383	100%

Dels 345 enquestats que NO acostumen a veure aigua de l'aixeta, els hi hem demanat :

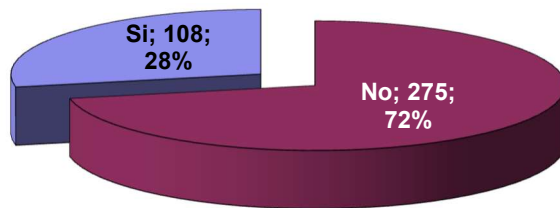
- Amb tota confiança, pot indicar-me per quins motius no beu aigua de l'aixeta, així nosaltres treballarem per a millorar?



□

Per què no acostuma a beure aigua de l'aixeta?		
Sabor	102	28%
Sabor i calç	97	27%
Sabor i clor	4	1%
Sabor, calç i olor clor	47	13%
Té costum de beure aigua envasada	89	25%
Té costum de beure aigua tractada	15	4%
Té costum de beure aigua de font	0	0%
Problemes de salut	5	1%
Gran quantitat de sediments i components	1	0%
Per Desconfiança	0	0%
Total general	360	100%

Podria dir-nos aproximadament quanta aigua (litres) li sembla que es consumeix diàriament per habitant a Terrassa?



No	275	71,8%
Si	108	28,2%
Total general	383	100%

Dels 79 enquestats que contesta que “SI” pot dir-nos una quantitat, 31 ho valora superior a +100l/dia representant un 39%.

Litres / dia	Nº Enquestats	% Enquestats
5	2	2,5%
10	1	1,3%
15	5	6,3%
20	5	6,3%
25	1	1,3%
30	2	2,5%
35	1	1,3%
50	11	13,9%
60	4	5,1%
70	1	1,3%
75	1	1,3%
80	11	13,9%
85	3	3,8%
100	13	16,5%
120	2	2,5%
150	15	19,0%
200	1	1,3%
Total general	79	100,0%

Dels 238 enquestats que contesta que “NO” pot dir-nos una quantitat, se’ls pregunta si creuen que pot ser superior a +100l/dia o inferior a -100l/dia.

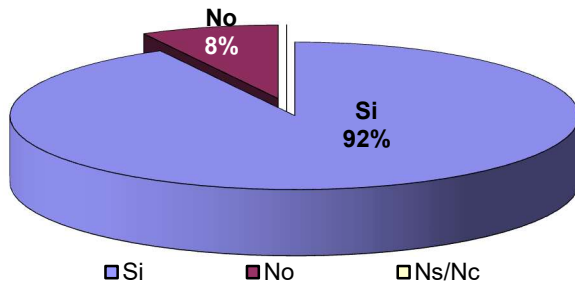
D’aquests, 37 enquestats segueix dient que “no ho sap valorar”, sent un 10%.

+100l/dia	88	37,0%
-100l/dia	150	63,0%
Total general	238	100%

Seguidament es comenta que la mitjana actual a Catalunya és de 120 litres persona/dia.

LA CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA

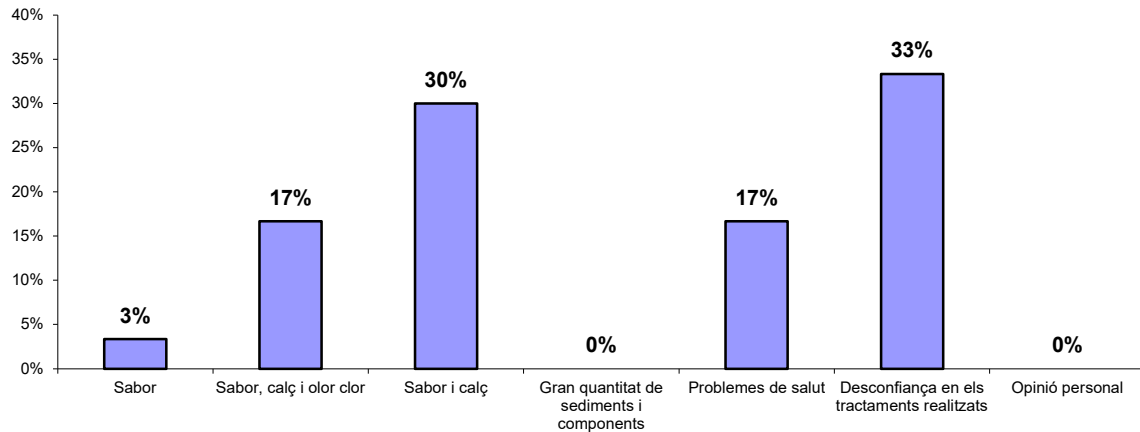
Confia que l'aigua de l'aixeta compleix les garanties sanitàries necessàries?



Si	353	92%
No	30	8%
Ns/Nc	0	0%
Total general	383	100%

Els qui responen que No CONFIA o No Sap (30 enquestats) els hem demanat:

Pot dir-nos perquè no confia?



- **A aquests 30 els hem preguntat si saben que TAIGUA realitza controls cada minut per assegurar que l'aigua que arriba a casa seva és sana i de qualitat. Coneixia l'existència d'aquests controls?**
 - Dels 30 enquestats que desconfien o no ho saben, cap dels enquestats **coneix l'existència dels controls** i així i tot segueixen desconfiant "molt".
 - **Dels 30 que NO coneixen els controls:**
 - **Cap d'ells NO** els fa canviar "gens" d'opinió el fet de saber-ho (100%).
- **Als que contestada la pregunta segueixen dient que No Confien (30 enquestats), els oferim si estarien interessats/des en les visites que organitzem a l'estació de potabilització d'Abrera, per constatar aquestes garanties.**

Cap dels enquestats estan **interessats** en les visites organitzades a l'estació de potabilització d'Abrera.
- **També se'ls pregunta si voldrien participar en algun tast (cata) d'aigua.**

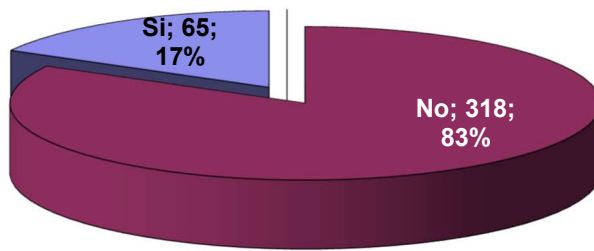
Cap dels enquestats estan **interessats** en participar en les cates d'aigua.

Visualitzem la resposta i les dades dels enquestat que tenia una opinió molt negativa o comentaris interessants:

Enquesta de Satisfacció dels Clients de TAIGUA 2021	120	162	306
dia	09/06/2021	11/06/2021	22/06/2021
hora inici	17:57:26	17:34:52	18:13:07
hora final	18:00:40	17:37:07	18:16:59
Tipus d'instal·lació	CONTADOR	CONTADOR	CONTADOR
Codi postal	8221	8222	8225
Factura Electrónica	No Recibe	No Recibe	Si Recibe
Num contracte			
bon dia.			
Voldriem conèixer quina imatge té de TAIGUA respecte:			
La gestió del servei	5	4	4
El respecte al medi ambient	5	4	9
Pot valorar característiques de l'aigua que rep a casa seva			
Gust	3	2	2
Olor	4	4	3
Color	5	4	3
Quina valoració fa de la pressió ?	3	3	3
Quina valoració fa de la regularitat ?	5	5	5
Em podria valorar sobre el preu que paga per l'aigua?	7	7	3
Coneix l'existència d'una tarifa social per les famílies amb dificultats econòmiques?	0	0	0
Coneix l'aplicació pel mateix motiu d'un cànon social per part de l'Agència Catalana de L'aigua (ACA)?	0	0	0
Ara voldria fer-li algunes preguntes relacionades amb l'aigua de l'aixeta.			
Cuina vostè amb aigua de l'aixeta?	1	1	5
Acostuma vostè a beure vostè aigua de l'aixeta ?	0	0	1
Ha instal·lat cap tipus de tractament d'aigua a casa seva?	c	c	d
--- Ha notat darrerament una millora en el sabor?			1
No> Quin tipus d'aigua beu?	c	c	
Podria dir-me quanta aigua (litres) consumeix diàriament per habitant a Terrassa?	0	1	0
Si> Anotar xifra		150	
No> Diria que és superior o inferior a 100l/dia Anotar xifra	+100l/dia		-100l/dia
Confia que l'aigua de l'aixeta aconsegueix les garanties sanitàries necessàries?	0	0	1
Amb tota confiança podria dir-nos perquè no confia, si us plau?	PerProblemesSalut	PerDesconfiançaTractament	
Sap que TAIGUA realitza controls cada minut?	0	0	
No> El fa canviar d'opinió el fet de saber-ho?	1	1	
Si> Tot i això continua desconfiant?			
Està interessat en la visita organitzada?	0	0	
Està interessat en la cata d'aigua?	0	0	
Ha visitat mai la nostra web www.TAIGUA.cat?	0	1	1
Em pot indicar-me el seu nom i cognoms per fer-li arribar.			
Em podria dir la seva edat	49	43	65
Sexe (No preguntar, només anotar)	D	D	H
Observacions	PROBLEMES DE PELL I L'AIGUA LI PROVOCA MES	NO CONFIA EN L'AIGUA PER LA QUANTITAT DE REDIUUS QUE PORTA I EL GOT VA SORTIR NEGRE	HAN NOTADO UNA MEJORA EN EL SABOR DEL AGUA
Classificar el client segons	Col·laborador	Col·laborador	Col·laborador

WEB WWW.TAIGUA.CAT

Finalment, se'ls ha preguntat si coneixen la pàgina web www.taigua.cat:



No	318	83%
Si	65	17%
Total general	383	100%

TIPOLOGIA DEL CLIENT

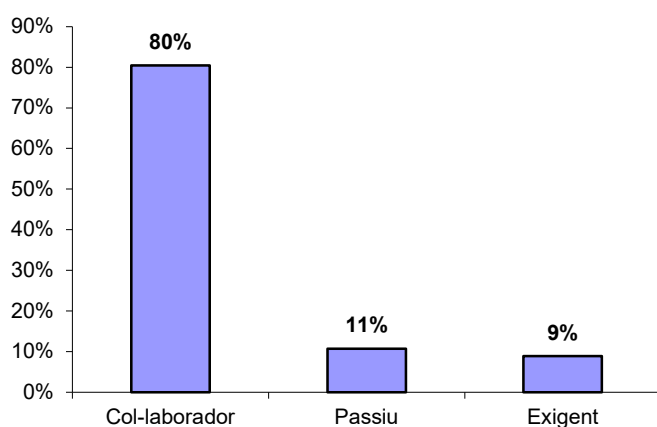
El compromís dels clients com a objectiu estratègic de la companyia és la base del anàlisi del perfil dels clients. Un dels models per avaluar el compromís dels clients, parteix de mesurar el compromís amb un indicador que combini la satisfacció, fidelitat i predisposició. En el cas de TAIGUA, Aigua Municipal de Terrassa, es poden valorar a partir d'aquesta enquesta la satisfacció i la predisposició.

La predisposició s'ha valorat a partir del to de veu del client en el moment de l'enquesta, on s'han definit 3 tipus:

Passiu, - No actiu, que deixa obrar els altres sense fer res. Poca implicació en l'enquesta.

Col·laborador, - Treballar en comú amb algú. Implicació en l'enquesta en comú amb l'enquestador.

Exigent, - Demanar imperativament alguna cosa. Implicació en l'enquesta però mostra una actitud exigent.



Col·laborador	308	80%
Passiu	41	11%
Exigent	34	9%
Total general	383	100%

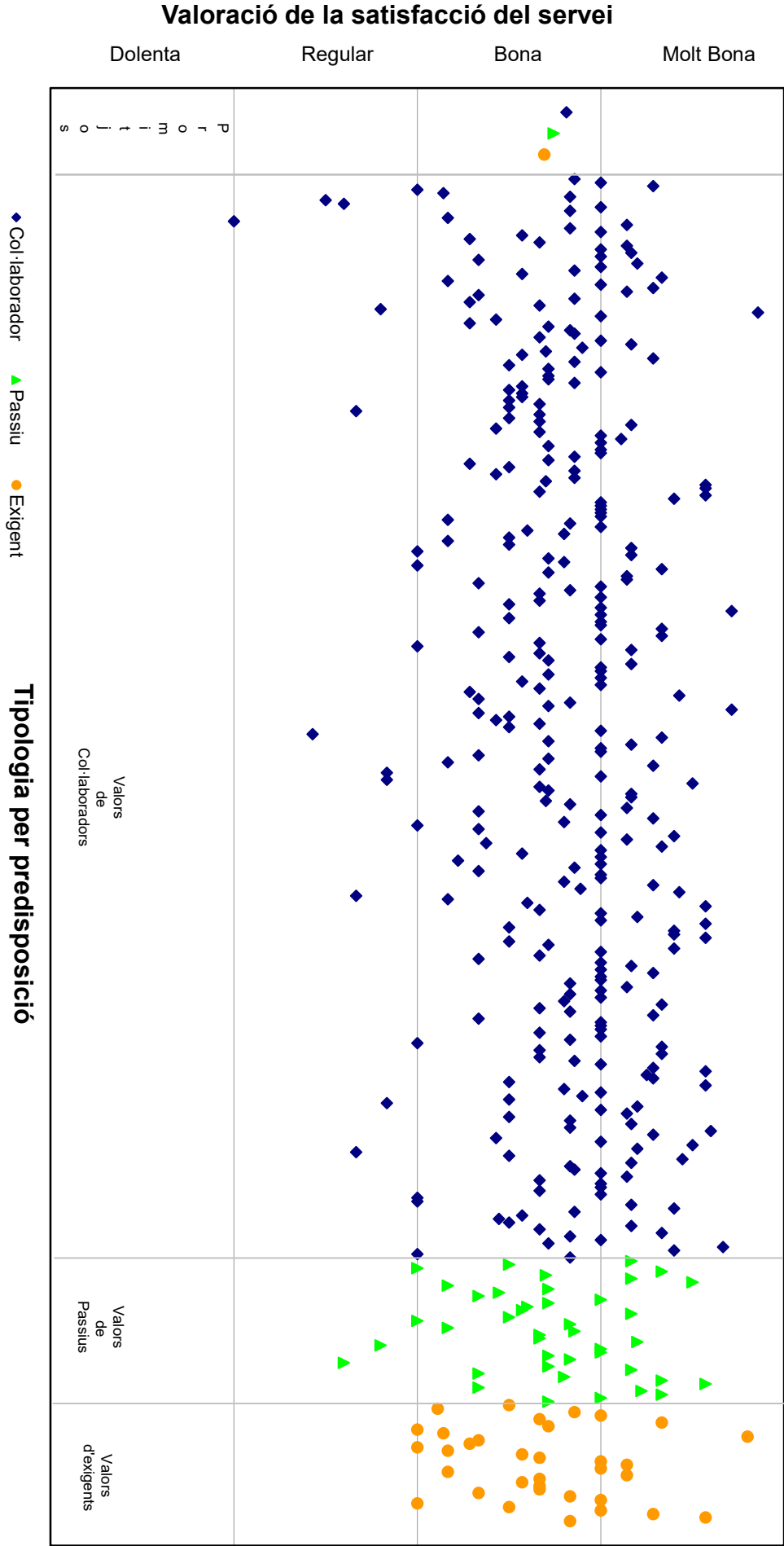
La satisfacció del client s'ha valorat per la seva valoració de la companyia, servei d'atenció si hi ha hagut contacte en l'últim any i la valoració de l'aigua. El paràmetre de satisfacció global està representat amb una **Valoració numèrica** com un valor del 0 al 1, representant la ponderació de les respostes sobre aquests 3 punts; "La imatge", "l'atenció al client, i "l'aigua". La **Valoració** també està expressada com **Dolenta** amb un valor de 0-0,25; **Regular** amb un valor de 0,25-0,5; **Bona** amb un valor de 0,5-0,75; i **Molt Bona** amb un valor de 0,75-1.

En la següent taula podem veure el número d'enquestats respecte la seva valoració i la seva tipologia segons la predisposició:

	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Total general	Valoració
Passiu	0	4	26	11	41	11%
Exigent	0	3	25	6	34	9%
Col·laborador	1	20	210	77	308	80%
Total general	1	27	261	94	383	100%
Valoració	0%	7%	68%	25%	100%	

I la seva valoració gràfica:

Valoració del servei segons tipologia de la predisposició del client



Observar que la valoració global de TAIGUA, Aigua municipal de Terrassa, és “Molt Bona” en un 25% i “Bona” en un 68% per aquells enquestats que es consideren col·laboradors, respecte el 18% de valoració “Molt Bona”, un 74% de valoració “Bona” i un 9% de valoració Regular dels enquestats considerats exigents.