

Diagnòstic de satisfacció de clients

Qualitat del servei 2023



 **Ematsa**

Objectius - Fitxa Tècnica

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

Conèixer el nivell de satisfacció amb els **atributs definits**.

Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

Difondre els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

Identificar les **millors pràctiques** dins de l'Organització.



Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Juliol a Desembre de 2023

Lliurament de resultats: Gener de 2024



Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.



Enquesta de 8 minuts

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

Conclusions

TARRAGONA

La satisfacció global es manté en valoracions notables i millora respecte a l'any anterior
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 23%



Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 8.20 punts, seguit de l'empresa del gas (8.06).

Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (9.05) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.38).

Tots els atributs milloren o es mantenen estables respecte a l'any 2022, excepte la claredat de la factura.

Notorietat i Imatge

El reconeixement de Ematsa és del 44%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a disminuir. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.18).

Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (62%), per davant del presencial.

Agilitat i Inmediateza són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

Conclusions

LA CANONJA

La satisfacció global es manté en valoracions notables i millora respecte a l'any anterior
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 25%



Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 7.96 punts, seguit de l'empresa de gas (7.49).

Notorietat i Imatge

El reconeixement de Ematsa és del 62%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a disminuir. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.41).

Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.71) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.80).

La qualitat, la pressió i el preu milloren respecte l'any passat, d'altra banda, la continuïtat i la factura obtenen pitjors valoracions.

Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (55%), per davant del presencial.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

Conclusions

ELS PALLARESOS

La satisfacció global es manté en valoracions notables i millora respecte a l'any anterior
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el 24%



Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 8.64 punts, seguit de l'empresa del gas (8.37).

Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.98) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.81).

Tots els atributs milloren o es mantenen estables respecte a l'any 2022.

Notorietat i Imatge

El reconeixement d'Ematsa és del 71%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a pujar. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (6.92).

Atenció al Client

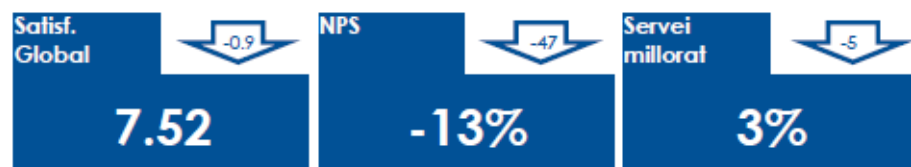
El canal preferit per fer gestions és el telefònic (66%), per davant del presencial.

Agilitat i Immediatesa són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.

Conclusions

EL CATLLAR

La satisfacció global es manté en valoracions notables però baixa respecte a l'any anterior
L'Índex de Promotors Nets (NPS) se situa en el -13%



Marc Empreses Subministradores

Comparativament, respecte a altres companyies de subministraments, la companyia d'aigües lidera el rànquing amb una valoració de 8.08 punts, seguit de l'empresa de gas (7.86).

Producte/Servei

La continuïtat del subministrament (8.80) és l'aspecte més ben valorat, per contra, el preu és el que obté la valoració més moderada (5.23).

Tots els atributs decreixen respecte a l'any anterior, excepte la continuïtat del subministrament.

Notorietat i Imatge

El reconeixement de Ematsa és del 70%.

En general, la valoració d'atributs d'imatge tendeix a disminuir. El millor valorat és que es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat (5.95).

Atenció al Client

El canal preferit per fer gestions és el telefònic (64%), per davant del presencial.

Agilitat i proximitat són els dos valors més prioritaris en l'atenció al client.