



DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

**Calidad del servicio de la empresa
suministradora de agua**

Resultados 2018

TORRENT



STIGA

Índice

- **Antecedentes y Objetivos**

- **Ficha Técnica**

- **Resultados del estudio**

- Valoración empresa suministradora de agua
- Notoriedad de la empresa suministradora de agua
- Valoración suministros de energía
- Hábitos de consumo
- Relación con la empresa suministradora de agua
- Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía
- Sugerencias para mejorar el servicio
- Vinculación del cliente con las redes sociales
- Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

- **Conclusiones**

Antecedentes y Objetivos

- **Suez** se dedica a la gestión del ciclo integral del agua. Es el primer operador privado de la gestión del agua urbana en España y está presente en todas las Comunidades Autónomas españolas.
- Con el fin de mejorar la calidad del servicio y la gestión en todo el territorio, **Suez** realiza en 2018, con la colaboración de STIGA, un estudio que le permite conocer la satisfacción del consumidor final respecto al servicio, tanto a nivel de producto como de empresa suministradora.

El principal objetivo del estudio es:

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora del agua.

Lo que da lugar a los siguientes objetivos parciales:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Captar los requerimientos de los clientes. Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para el Grupo.
- Difundir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para los destinatarios de la información.

El proyecto se ha desarrollado conforme a lo previsto por la norma UNE - ISO 20252 " Investigación de mercado , social y opinión " , norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

Ficha Técnica

Metodología

- Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI)
- Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)

Universo Objeto de Estudio (target)

- Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros.

Muestra

- Se han realizado un total de 100 encuestas telefónicas.
- La muestra indicada supone admitir un error máximo de $\pm 10\%$.
- El nivel de confianza de los resultados se sitúa en el 95.5 %.

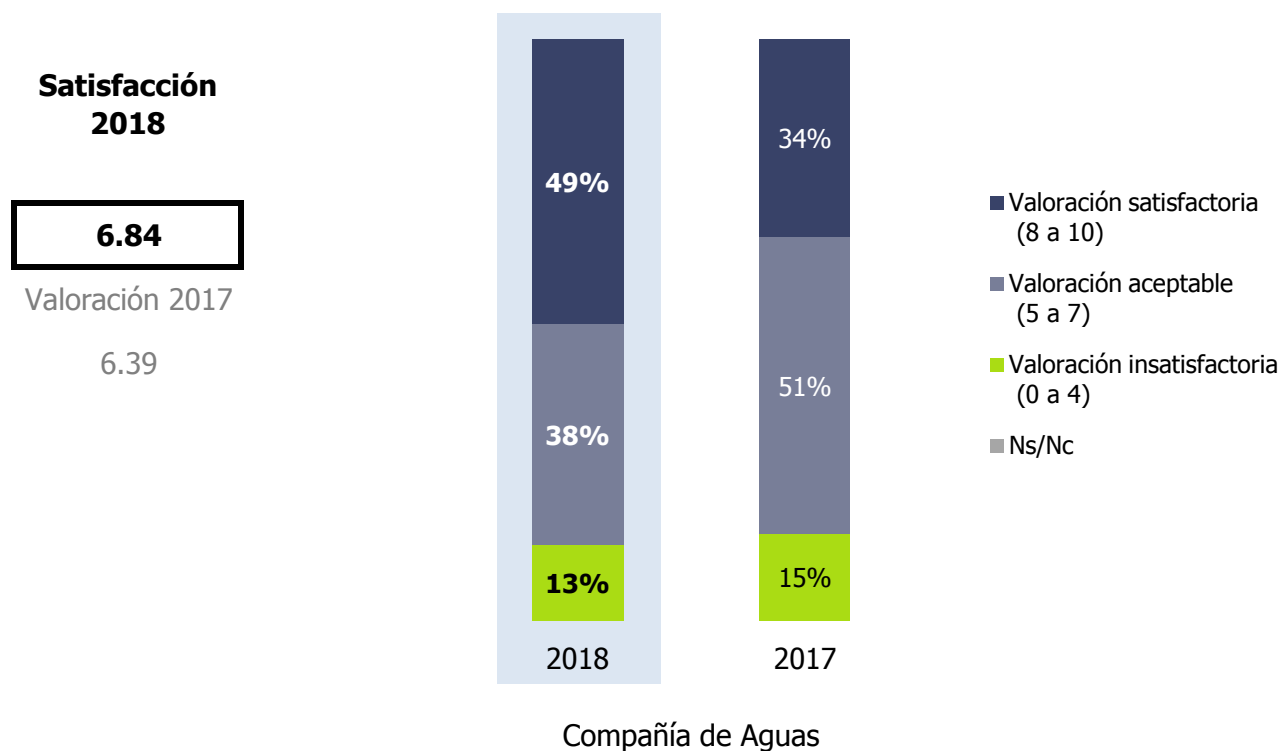
Calendario

- Trabajo de campo: de Agosto a Octubre de 2018
- Entrega de resultados: Noviembre de 2018

Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua

Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

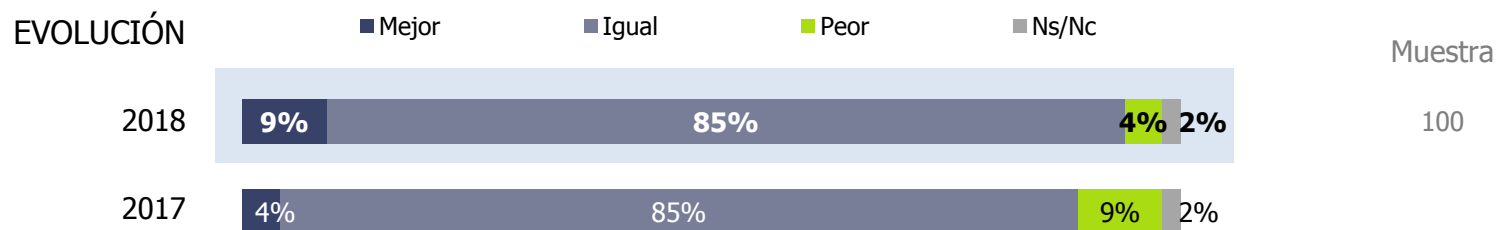


Base: 100

Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua - Evolución

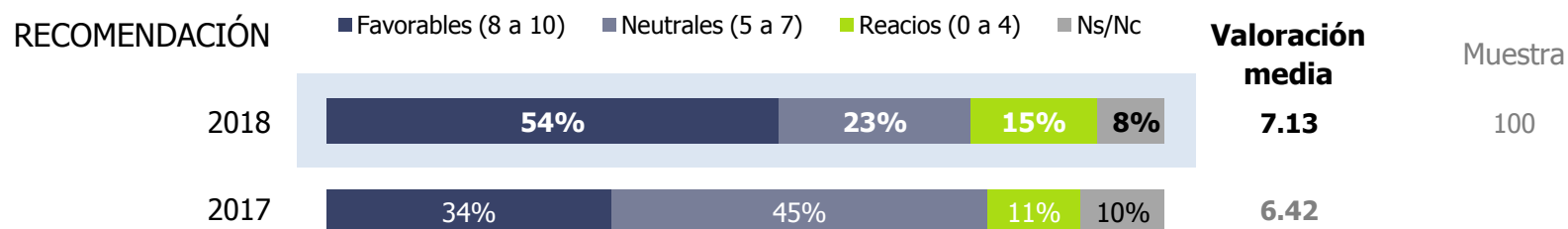
Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



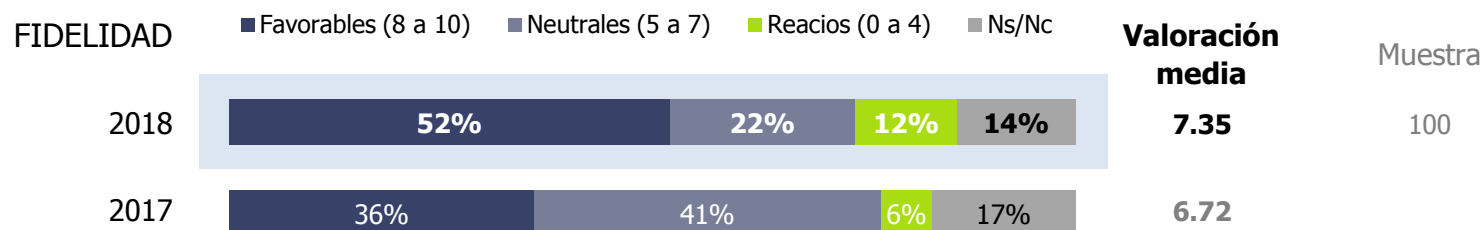
Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua - Recomendación y Fidelidad

Si alguien le pidiera su opinión sobre su compañía de aguas, ¿hablaría positivamente de su compañía de aguas? Un 0 es que realmente no y un 10 Seguro que sí. El resto de valoraciones expresan situaciones intermedias.



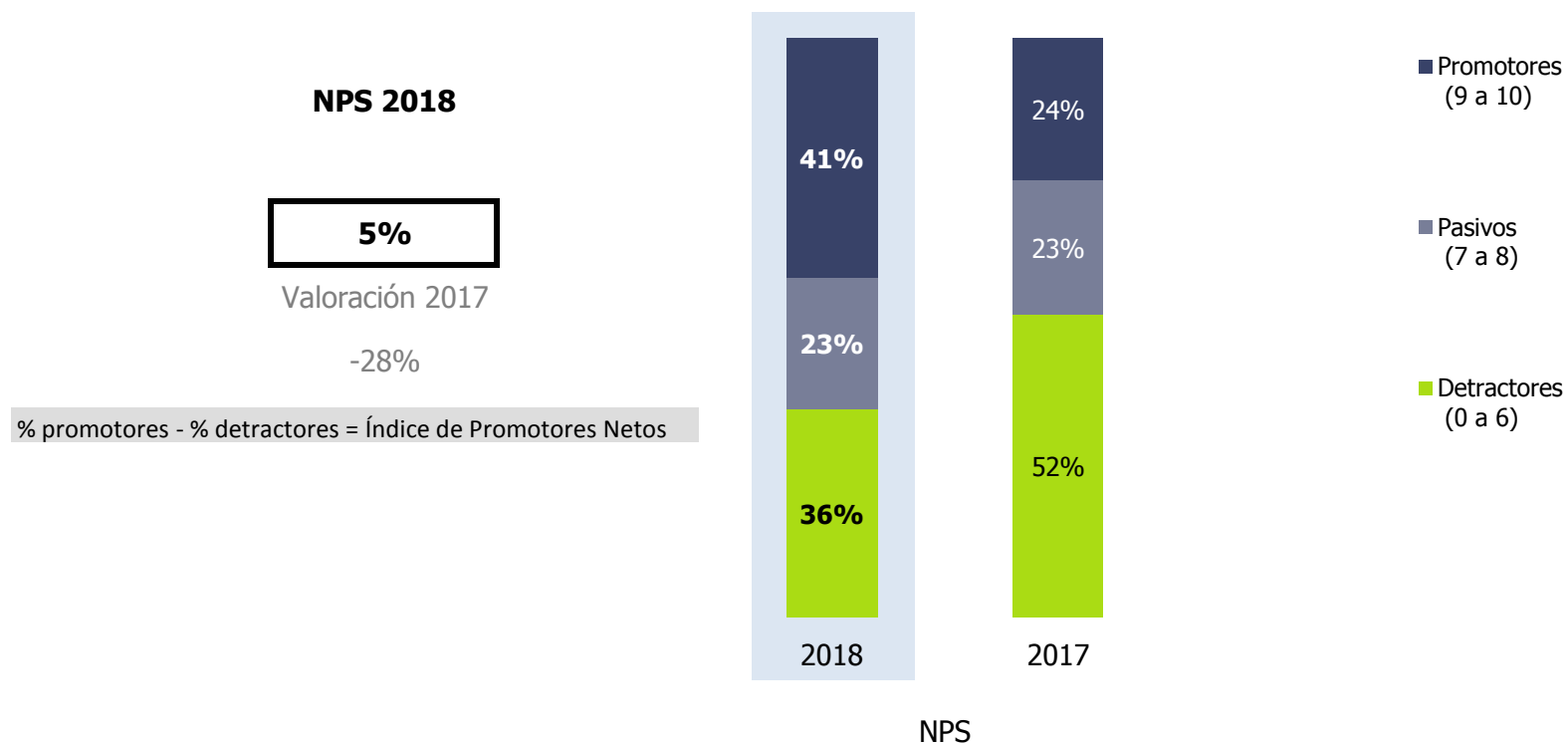
Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas? También de 0 a 10.



Resultados del estudio

Net Promoters Score (NPS)

Este indicador, sobre una escala numérica larga, supone agrupar la predisposición de los clientes a recomendar los servicios de la empresa, en 3 categorías (de 0 a 6 DETRACTORES; de 7-8 PASIVOS; y de 9-10 PROMOTORES). La cifra de Promotores Netos se corresponde con la diferencia del porcentaje de Promotores y el de Detractores.










Base: 92

Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:

			Valoración media	Evolución	Muestra
<u>ORGANOLEPSIA</u>					
La calidad del agua			5.66	+0.68	100
<u>SERVICIO</u>					
La continuidad del suministro			8.28	-0.22	100
La presión con la que llega el agua a su casa			7.81	+0.54	100
La facilidad para contactar con la Compañía			7.96	+0.96	23
La atención recibida			8.13	+0.00	23
<u>FACTURA</u>					
La claridad de la factura			7.96	+0.96	100
<u>PRECIO</u>					
Precio			4.41	+0.90	100

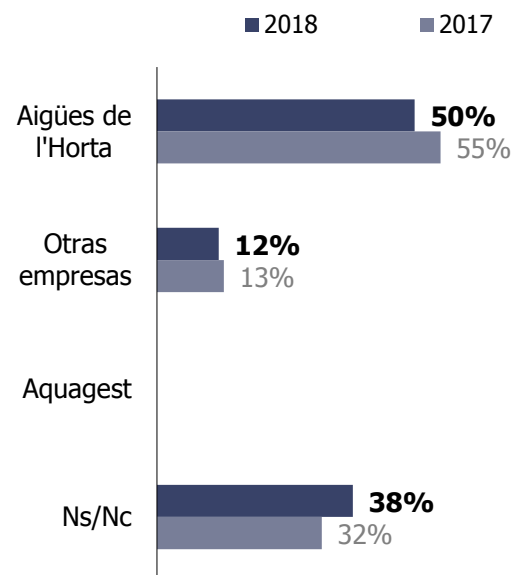
■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultados del estudio

Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

¿Qué compañía le suministra el agua?

Conocimiento espontáneo empresa

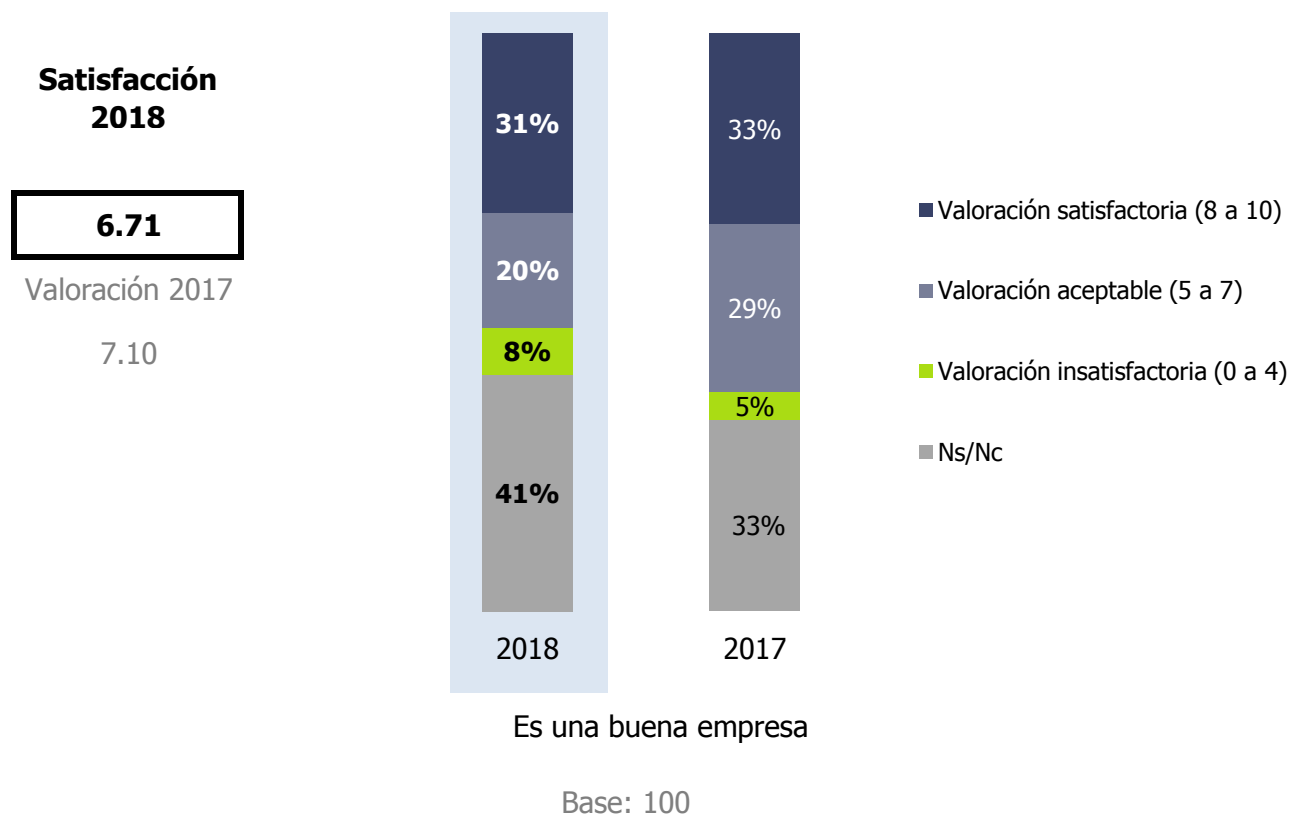


Base: 100

Resultados del estudio

Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Valoración de la Empresa








Valore, de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una buena empresa, donde 0 es que no lo es y un 10 que lo es mucho...



Resultados del estudio

Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Imagen

Valore de 0 a 10, en qué medida diría que su Compañía de aguas es una entidad...

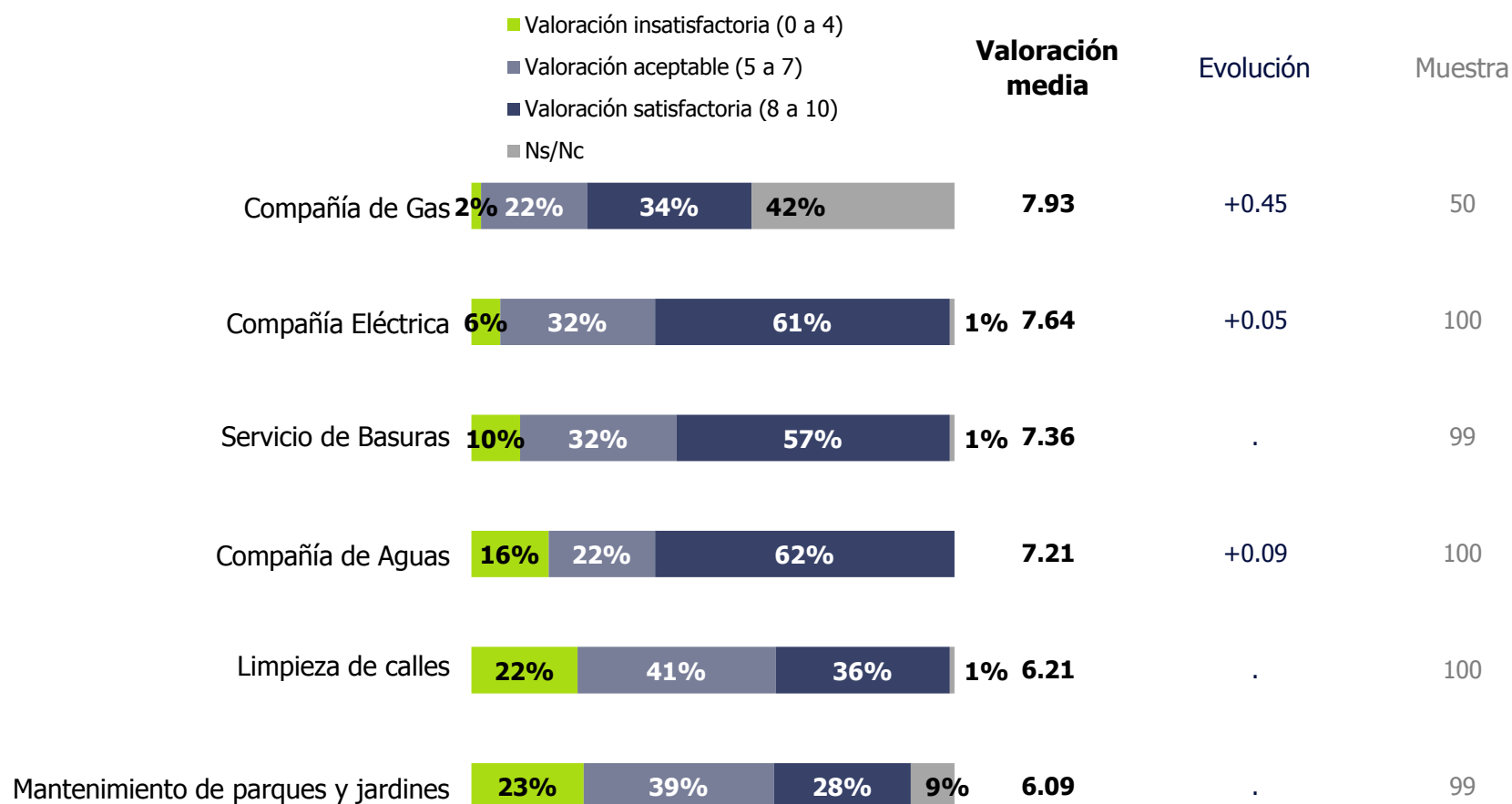
		Valoración media	Evolución	Muestra
Cercana a las personas		6.93	+1.16	100
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad		6.66	+1.24	100
Comprometida con la población		6.40	+0.85	100
Innovadora		6.30	+1.52	100
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua		6.12	+0.47	100
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua		5.86	+0.55	100
Que informa adecuadamente a sus clientes		5.54	+1.08	100

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultados del estudio

Valoración suministros de energía

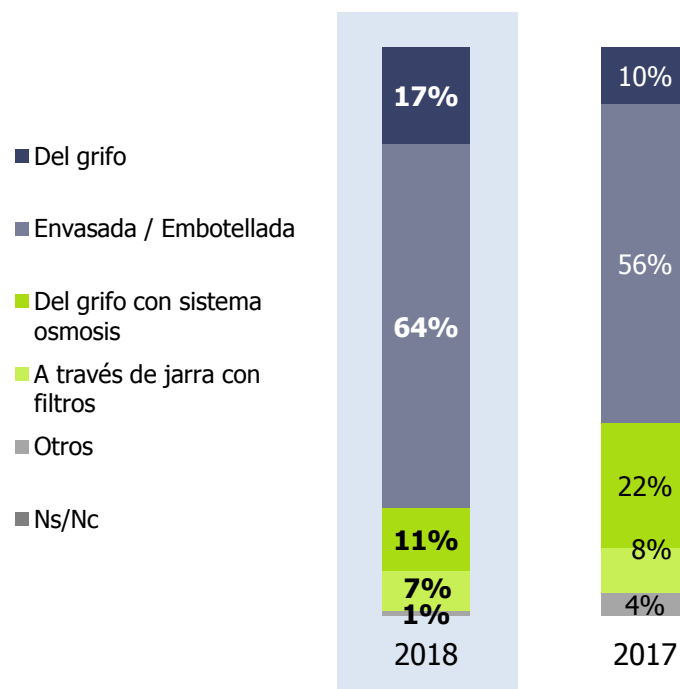
Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



Resultados del estudio

Hábitos de consumo

Habitualmente usted bebe el agua...

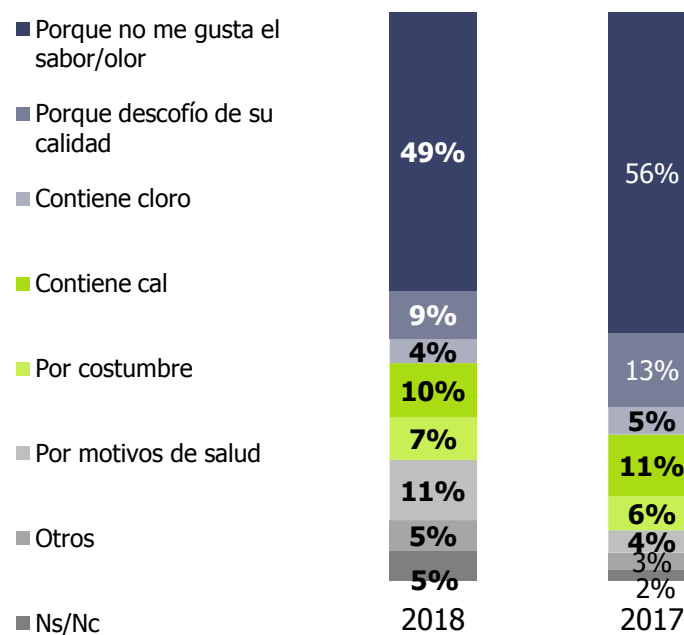


Base: 100

Resultados del estudio

Hábitos de consumo

¿Cuál es el motivo por el que no bebe agua del grifo?



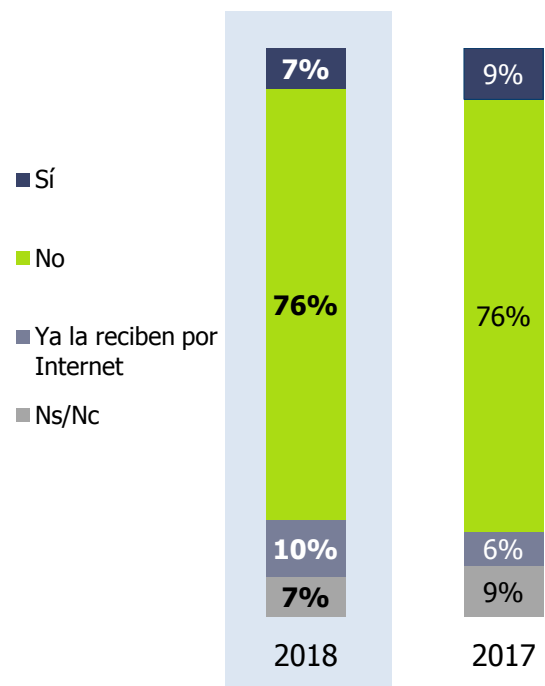
Base: 94

(Sólo municipios de la AM Comunidad Valenciana y AM Catalunya).

Resultados del estudio

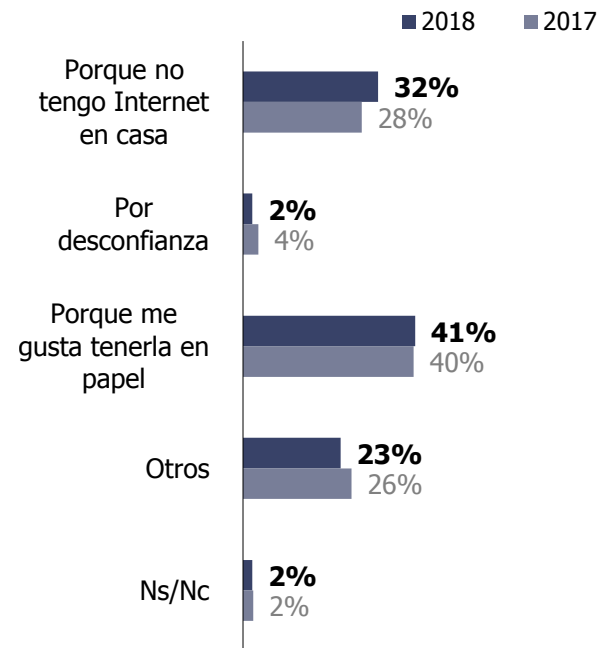
Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

¿Preferiría recibir la factura de agua por Internet y dejar de recibirla en papel?



Base: 100

¿Por qué motivos NO preferiría recibir la factura de agua por Internet?



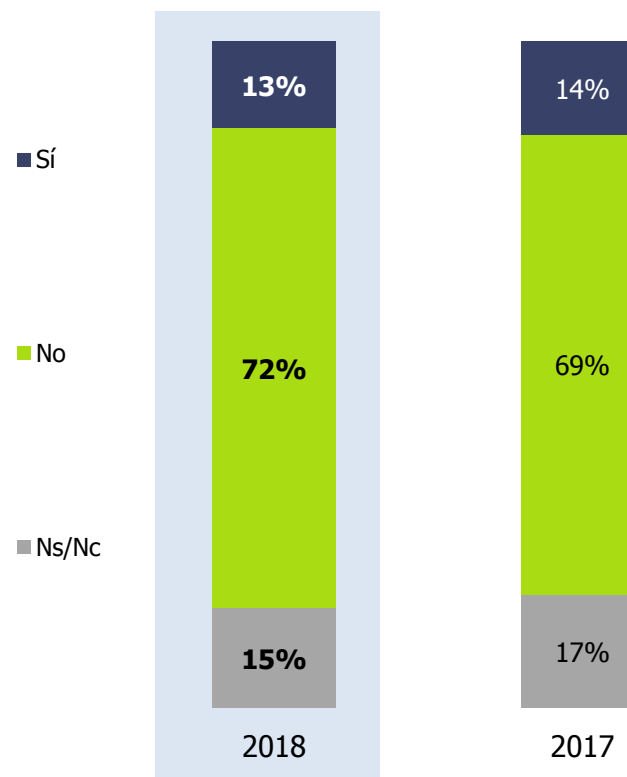
Base: 94 respuestas

(Sólo los que NO preferirían recibir la factura por Internet y dejar de recibirla en papel)
(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

Estaría interesado en poder fraccionar su gasto anual de la factura del agua, en pagos fijos mensuales, sin recargo extra alguno por su parte

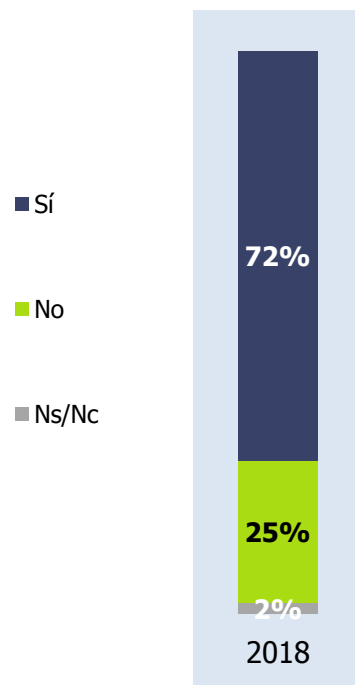


Base: 100

Resultados del estudio

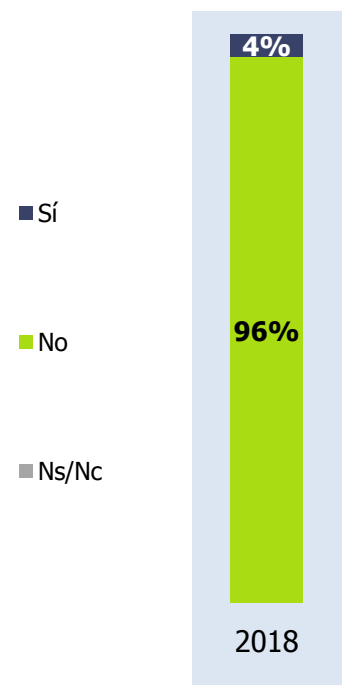
Relación con la empresa suministradora de agua - Domiciliación

¿Tiene domiciliados sus recibos de agua a través del banco?



Base: 100

¿Estaría interesado en adherirse a un servicio de pago recurrente (automático) a través de su tarjeta crédito/débito y así evitarse estar siempre pendiente de la fecha de pago de sus recibos?



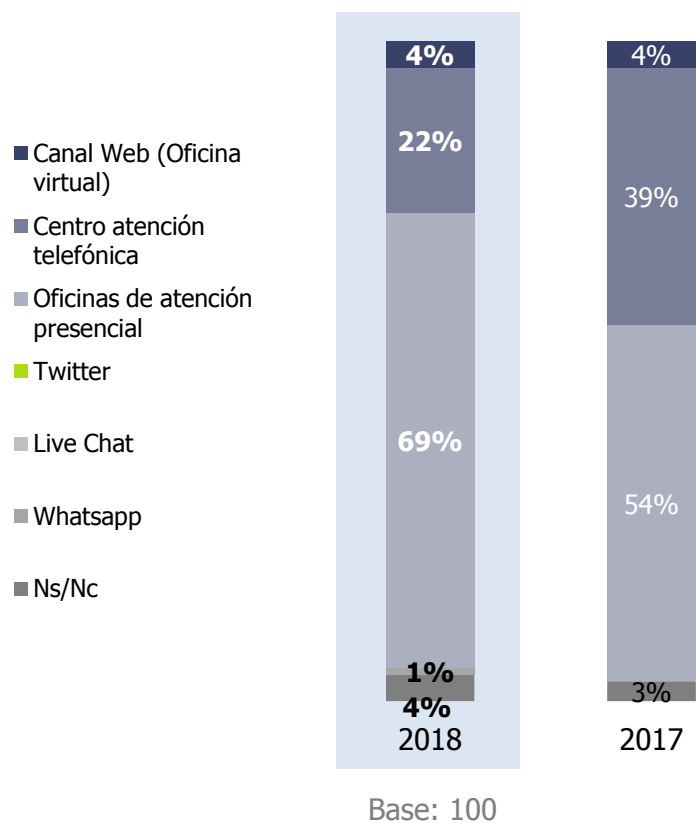
Base: 25 respuestas

(Sólo los que NO tienen domiciliado los recibos del agua)

Resultados del estudio

Relación con la empresa suministradora de agua - Interacción con la Cía.

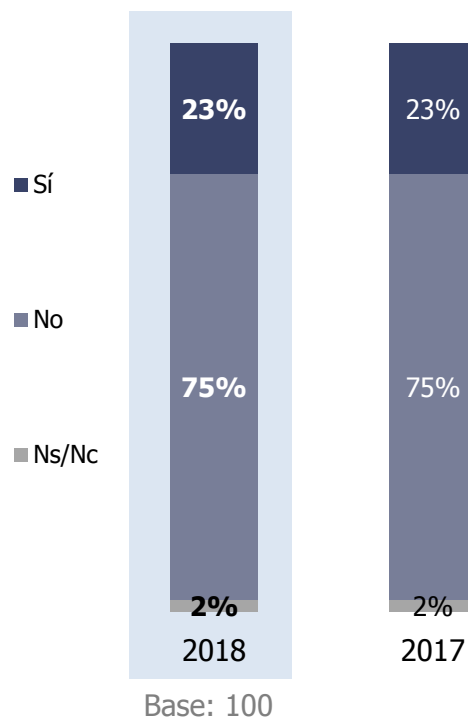
Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía, ¿a través de qué canal preferiría hacerlo?



Resultados del estudio

Relación con la empresa suministradora de agua - Interacción con la Cía.

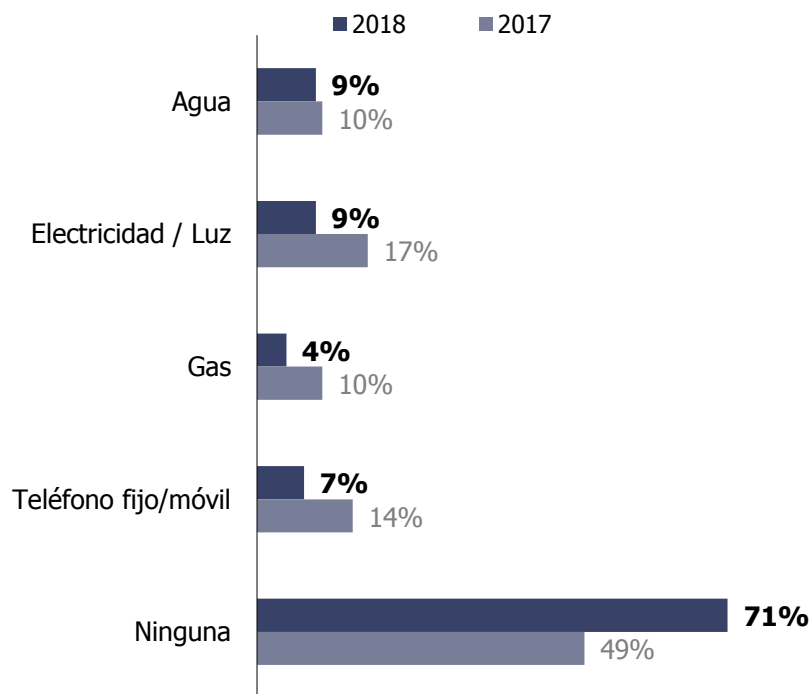
¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses?



Resultados del estudio

Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía

¿Está registrado en la oficina virtual de alguna compañía de suministros como gas, electricidad, agua,...?

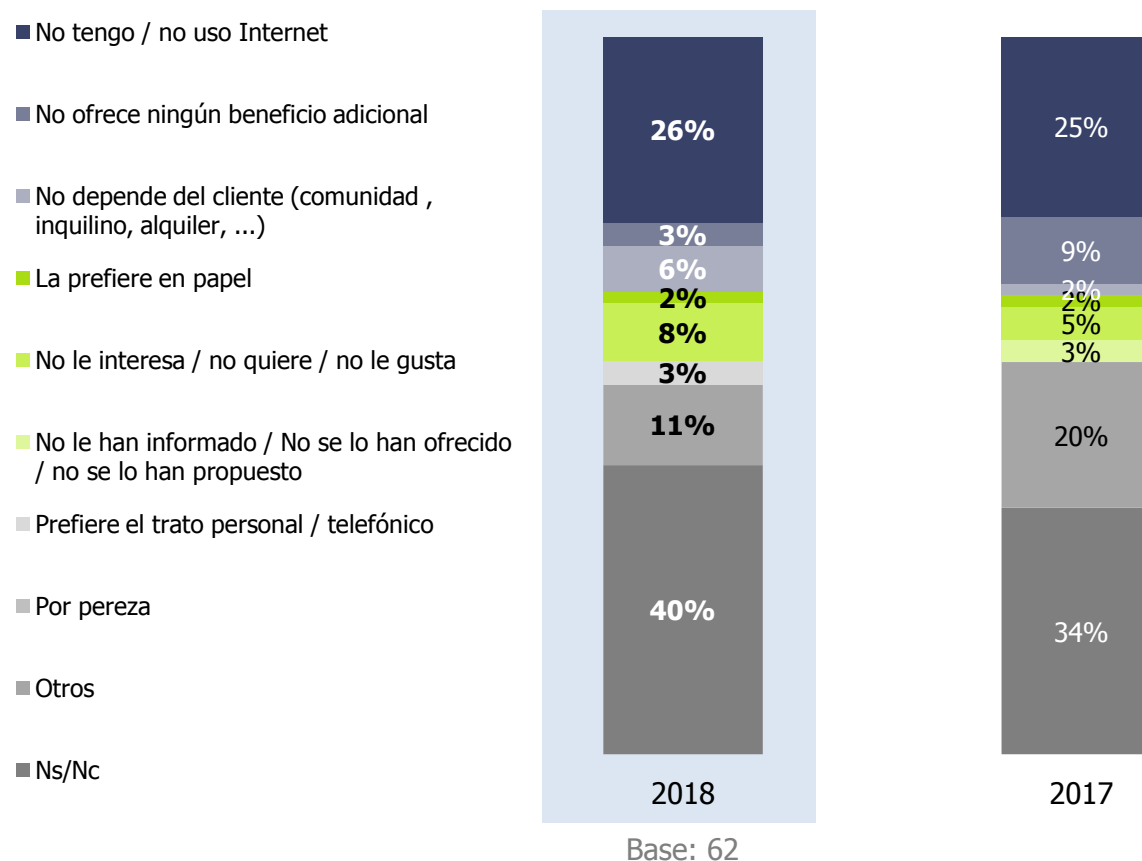


Base: 113 respuestas
(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Papel de la Oficina Virtual de las empresas suministradoras de energía

¿Por qué no está registrado en la Oficina Virtual de su compañía de aguas?

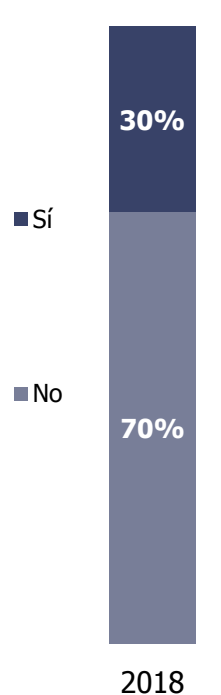


(Clientes que indicaron no estar registrados en la oficina virtual de su compañía de aguas)

Resultados del estudio

Sugerencias para mejorar el servicio

Finalmente, ¿tiene alguna sugerencia o comentario en relación al servicio de su compañía de aguas que quiera hacer constar?



Base: 100



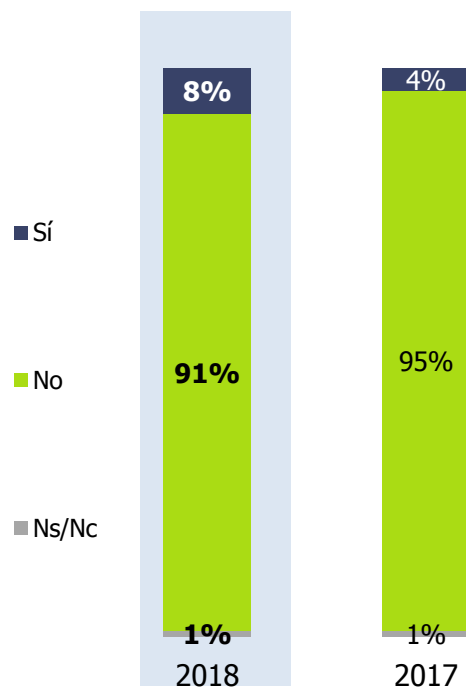
Base: 41 respuestas

(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Vinculación del cliente con las redes sociales

¿Conoce la cuenta de Twitter de su compañía de aguas?

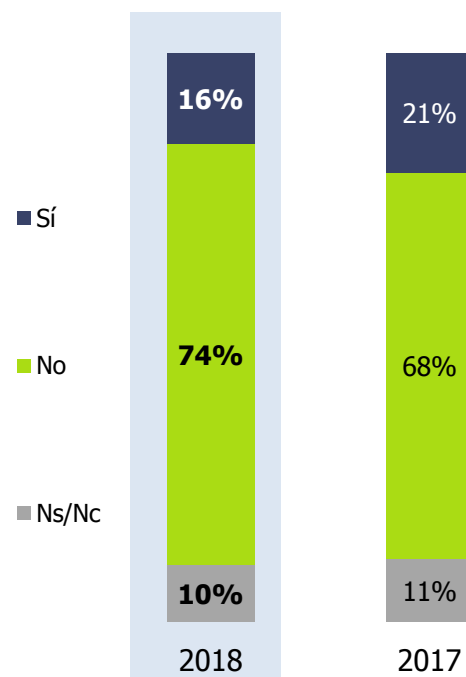


Base: 100

Resultados del estudio

Vinculación del cliente con las redes sociales

Si su compañía de aguas tuviera Facebook, ¿la seguiría?

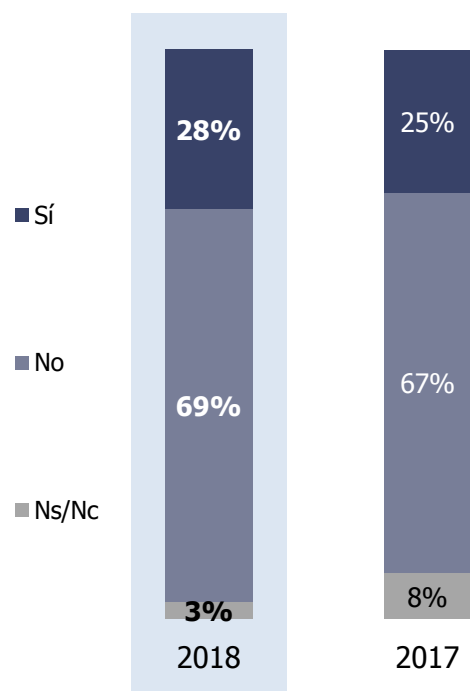


Base: 100

Resultados del estudio

Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Estaría interesado en asistir a alguna charla organizada por su empresa suministradora de agua?

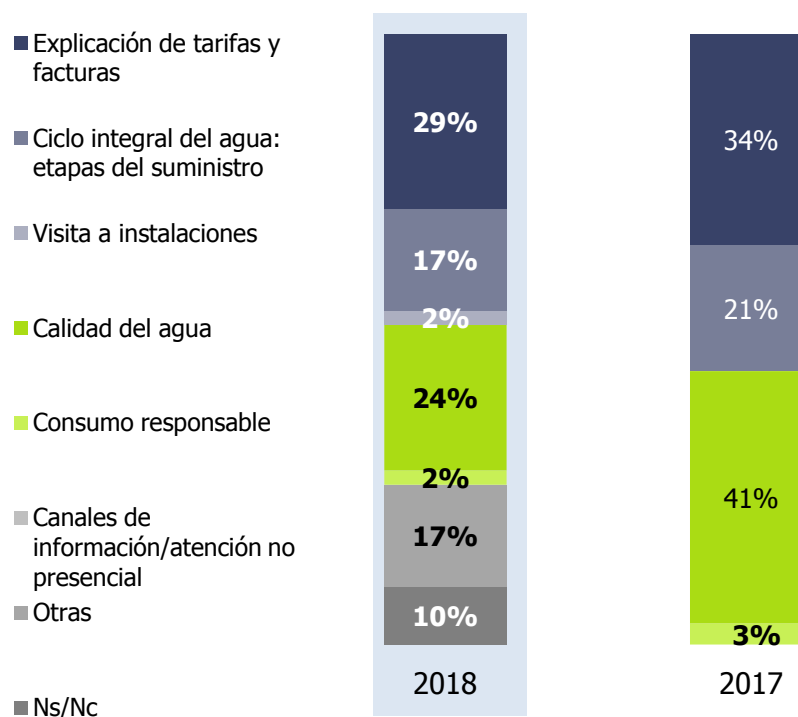


Base: 100

Resultados del estudio

Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Sobre qué temática le gustaría que tratara?



Base: 42 respuestas

(Multirespuesta)

Resultados del estudio

Conclusiones

Valoración de la empresa suministradora de agua

Los clientes de Torrent consideran que el servicio que les ofrece su compañía de aguas es **aceptable**. La Satisfacción Global con el servicio se incrementa en 0.45 puntos, respecto a la edición de 2017 situándose en 6.84 puntos. **Las valoraciones más satisfactorias** representan el 49% de las respuestas, cifra significativamente superior al año anterior (+15 p.p).

En relación a la intención de recomendar su compañía de aguas, el 36% de los clientes son detractores, en cambio el 41% son promotores, dando como resultado un NPS (Índice de Promotores Netos) del (5%) con un crecimiento de 32 p.p respecto 2017, lo que indica que la tendencia a recomendar ha mejorado significativamente.

De hecho, aunque la amplia mayoría (85%) considera que el servicio se mantiene igual, los que consideran que mejora (9%) crece 5 p.p respecto 2017 en detrimento de los más críticos (4%, -5p.p) el 92% considera que el servicio que recibe se mantiene igual (dato que replica el resultado de 2017).

El nivel de satisfacción con los servicios es satisfactorio. En este sentido los mejores valorados son la *Continuidad con el suministro* (8.28) y la *Atención recibida* (8.13) mientras que el más bajo (con una valoración casi satisfactoria) es la *Presión con la que llega el agua a su casa* (7.81).

Del resto de aspectos no relativos al servicio, el mejor valorado es la *Claridad de la factura* con un 7.96 ,y por el contrario, el que más penaliza, es *el precio* pero con un valor insatisfactorio (4.41). *La calidad del agua* también obtiene un valor discreto con amplio margen de mejora (5.66).

Por lo general la gran parte de indicadores evolucionan positivamente, si bien de forma moderada.

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 50% de los encuestados saben de manera espontánea que su compañía de aguas es Aigües de l'Horta y el 38% lo desconoce.

En general, el desconocimiento que tiene la población sobre las diversas iniciativas que promueve Aigües de l'Horta es bastante elevado. Entre aquellos que tienen una opinión al respecto destaca *Cercana a las personas* (34%), le sigue *Que informa adecuadamente a sus clientes* (24%) siendo este ítem también el que más detractores acumula (22%) por lo que se desprende un fuerte componente polarizador en este atributo. Y aunque se parte de valoraciones medias aceptable, sin destacar, la tendencia es de mejoría respecto a 2017 especialmente en *Innovación* (1.52 puntos), *Cercana a las personas* (1.16 puntos) y *Que informa adecuadamente a sus clientes* (1.08 puntos).

Resultados del estudio

Conclusiones

Valoración del suministro de energía

Las compañías de suministro con mayor proporción de satisfechos son la compañía de aguas (62%), y la compañía eléctrica (61%). Los que acumulan mayor índice de insatisfechos son el Mantenimiento de parques y jardines (23%) y Limpieza de calles (22%). A destacar que un 42% de los encuestados no manifiesta ninguna valoración con la compañía del Gas.

Hábitos de consumo

En Torrent el 64% de los encuestados *bebe agua envasada*, 8 p.p superior al resultado de 2017 en detrimento de el consumo *filtrado del grifo* (18%, -12p.p) . Por su parte aquellos que beben *directamente del grifo* (17%,) crece en 7 p.p. respecto 2017. El motivo principal por el que no se bebe agua del grifo es por el *sabor/olor del agua* (49%).

Relación con la empresa suministradora de agua

Factura:

- El 76% de los clientes no quieren recibir la factura por Internet cifra similar a 2017. La razón principal es *porque gusta más tenerla en papel* (41%). Cabe destacar que un 32% de los motivos hace referencia a *no tener internet en casa*.
- Un 13% de los encuestados estaría interesado en poder fraccionar el gasto anual en pagos fijos mensuales.

Interacción con la compañía:

- Las oficinas de atención presencial (69%) sería el canal preferido para realizar cualquier gestión, cifra que crece 15 p.p. respecto 2017 en detrimento de Centro de Atención telefónica con (22%, -17p.p).

-Por otro lado el 23% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año, proporción similar a 2017.

Sugerencias

Un 30% de los encuestados ha realizado una sugerencia de manera espontánea. La sugerencia más mencionada es *Reducir el precio del agua* (24%) seguida de *Mejorar la calidad del agua* (20%).

Redes sociales – Charlas

El 8% conoce la cuenta de Twitter mientras que el 16% sería seguidor de la página de Facebook.

-Un 28% estaría interesado en alguna charla organizada por la empresa suministradora resultado similar a 2017. El tema más mencionado es la *Explicación de tarifas y facturas* (29%) seguido de la *Calidad de Agua* (24%), interés en este último que cae significativamente respecto al año anterior (-17 p.p).