

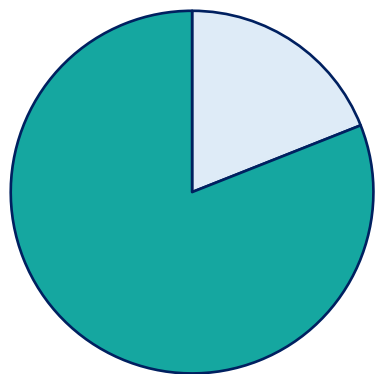


Resultats de les enquestes 2020

*al costat de
les persones*



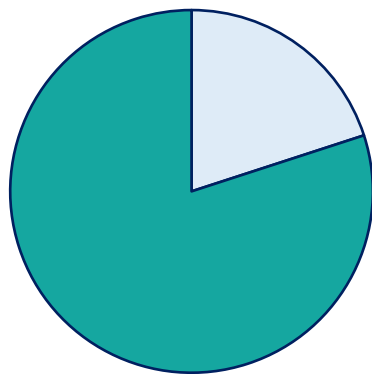
Cap tall en el
subministrament d'aigua



8,12

7,38 (2019)

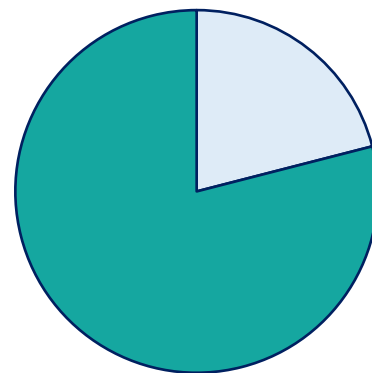
Puntualitat en
rebre la factura



8,02

8,10 (2019)

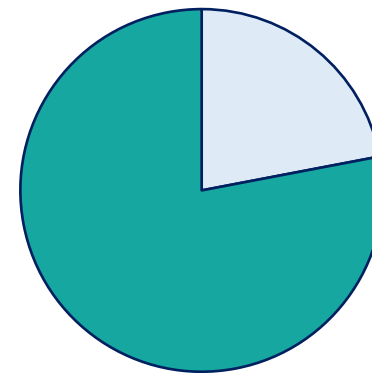
Resolució d'averies



7,98

7,28 (2019)

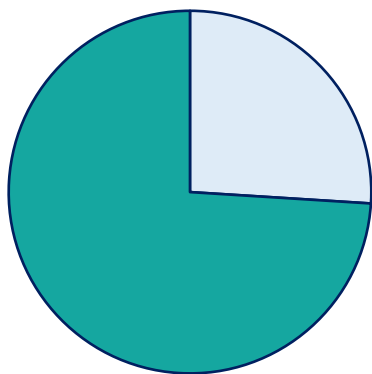
Pressió de l'aigua



7,80

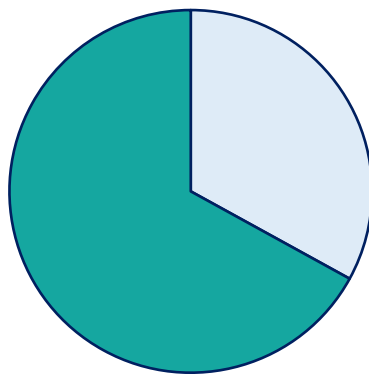
7,74 (2019)

Resposta a incidències en
l'aigua; clor, terbolesa, color, etc.



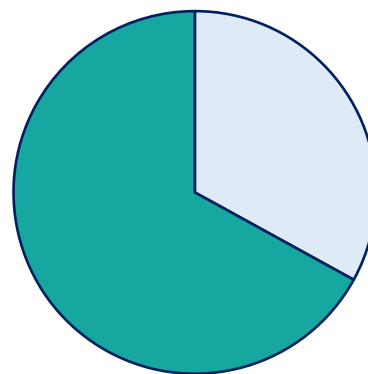
7,48
6,80 (2019)

Qualitat de l'aigua
subministrada



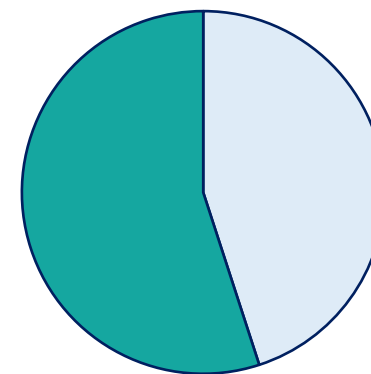
6,78
5,82 (2019)

Claredat dels
conceptes facturats



6,78
6,70 (2019)

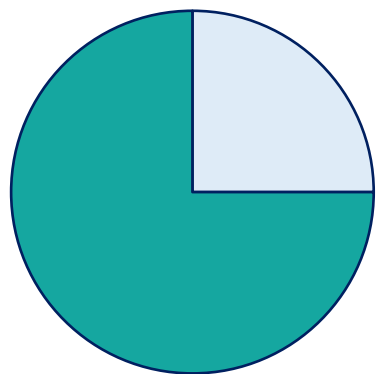
Gust de l'aigua



5,50
4,46 (2019)

Atenció telefònica:

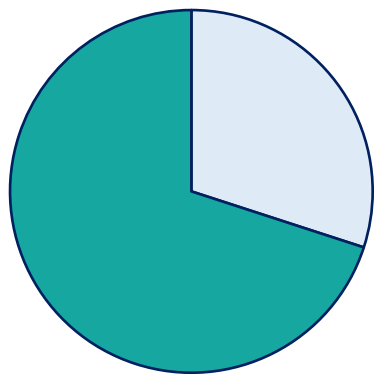
Amabilitat de
qui l'ha atès



7,96

8,30 (2019)

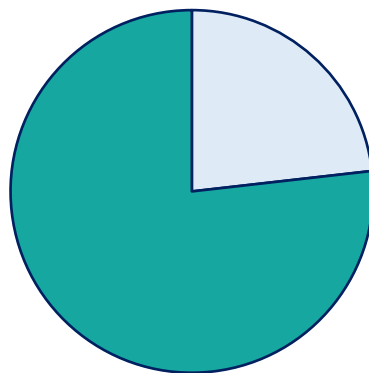
Temps d'espera
en ser atès



7,0

7,88 (2019)

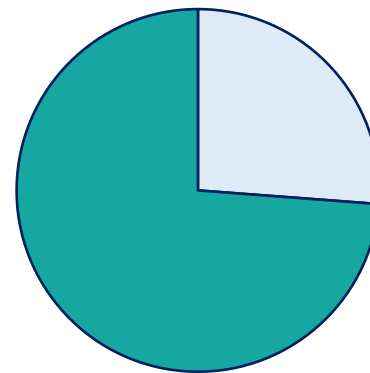
Temps de resposta
davant reclamacions,
consultes, avaries i
incidències



7,66

7,68 (2019)

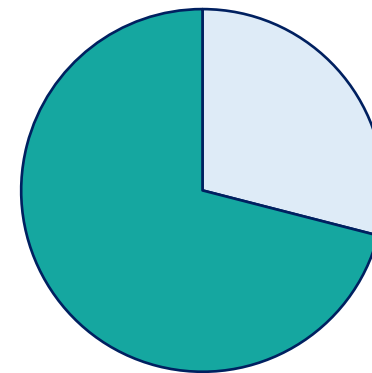
Solució de la
seva consulta



7,38

7,30 (2019)

Informació sobre el
motiu que l'ha portat
a telefonar a
la companyia

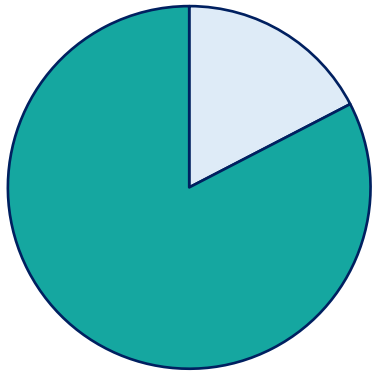


7,14

7,20 (2019)

Atenció @:

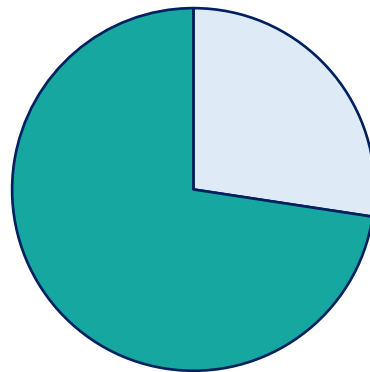
Interface amigable



8,26

7,14 (2019)

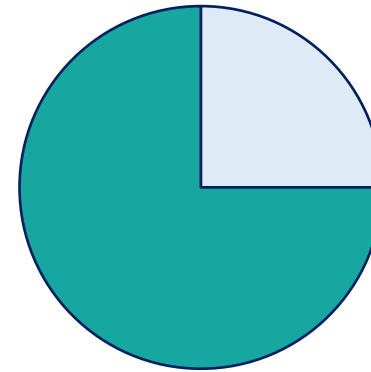
Facilitat per trobar la informació



7,26

6,86 (2019)

Facilitat per fer-hi gestions

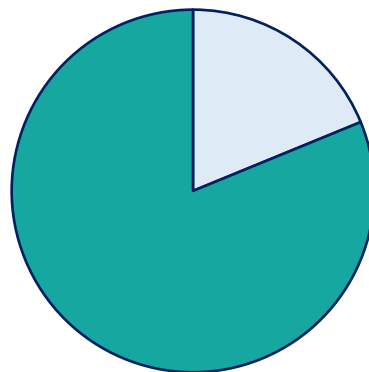


7,50

6,58 (2019)

Accions Aigües Sabadell:

Coneix que Aigües Sabadell ajuda a pagar el rebut de l'aigua a persones en situació de vulnerabilitat?



81,2%

71,2% (2019)

61% (2018)

29% (2017)

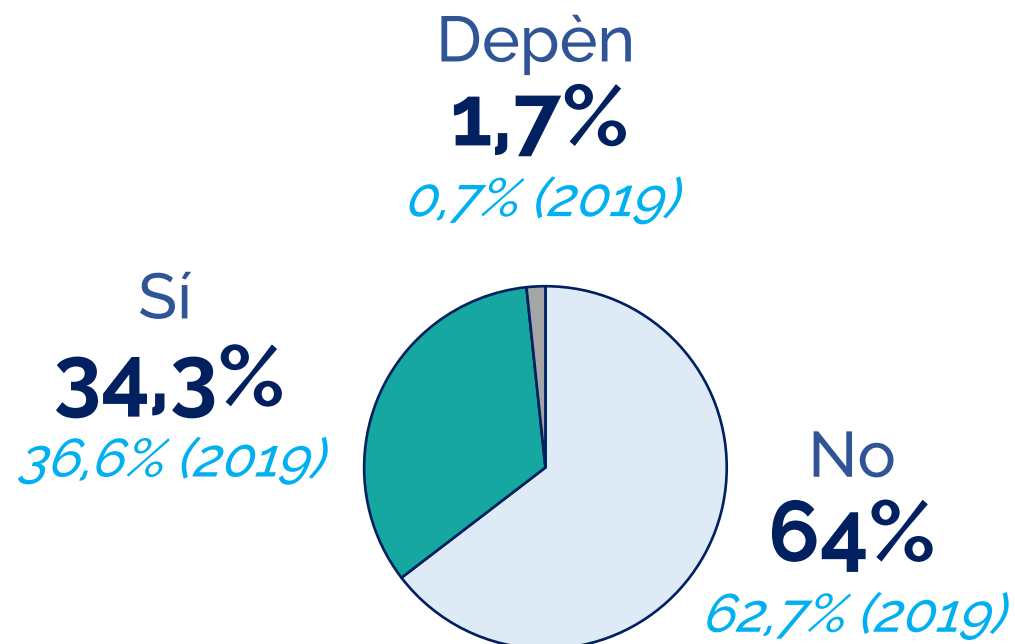
Aspectes a millorar

- Res, tot bé: **29,7%** - *21% (2019)*
- El gust de l'aigua, no té bon gust: **23,3%**
- La qualitat de l'aigua *(en general)*: **21,3%**
- És un servei car: **21,3%**
- Massa clor, color de l'aigua: **6,3%**
- Més claredat de la factura: **5%** - *1,3% (2019)*
- Reduir les incidències en la facturació: **4%**
(error en lectura dels comptadors, import)
- Manca de pressió de l'aigua: **3,7%**
- Manca d'informació de talls, avaries: **2,3%**
- Millorar el servei d'Atenció al client: **2%**
- Massa avaries, incidències: **1,3%**
- Més ajudes (descomptes) per la gent gran i unitats de convivència: **0,7%**
- Poder fer més gestions online: **0,7%**

Quins són els aspectes més positius?

- Res, tot bé: **29,7%**
- Tenen un bon servei *(en general)*: **26,7%**
- No hi ha talls d'aigua ni avaries **24% - 18% (2019)**
- Tenen un bon servei d'At. al client *(amabilitat, resolutius, atenció personalitzada)*: **7% - 10% (2019)**
- No ho sap: **5,7%**
- Rapidesa en la resolució d'incidències: **5,3% - 2% (2019)**
- Res de positiu: **4,7%**
- Bona qualitat de l'aigua *(color, gust)*: **2,7%**
- Bona pressió de l'aigua: **2%**
- Informen amb temps de les avaries/incidències: **0,7%**
- Donen facilitat de pagament dels rebuts / ajudes al pagament de rebuts: **0,7%**

Normalment beu aigua de l'aixeta?



Coneix de l'existència d'aquests canals per contactar amb Aigües Sabadell?



Oficina virtual per a
tràmits on line
aiguessabadell.cat

22%

31% (2019)



Informació d'averies per SMS

11,7%

9,7% (2019)



2,7%

4,3% (2019)



2,7%

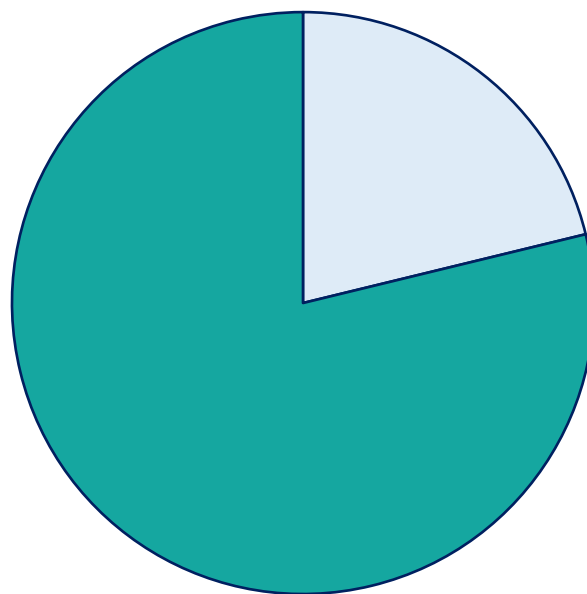
3,3% (2019)

Comunitat de 2.850 seguidors

532 mencions

87 converses

Satisfacció global amb Aigües Sabadell:



7,88

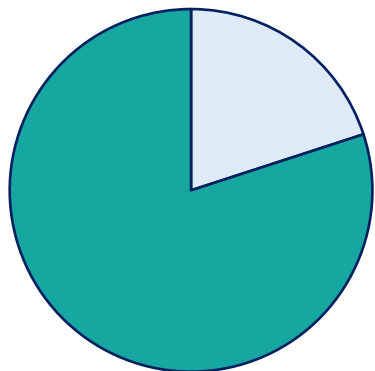
7,50 (2019)

De què se'ns han queixat les nostres clientes i clients?

Nº total rebuts emesos: **428.121**

Total queixes: 239

Facturació

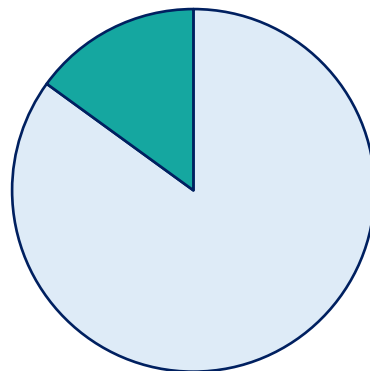


194

194 a favor clients/es

114 (2019)

Qualitat del Servei i Atenció a les Persones



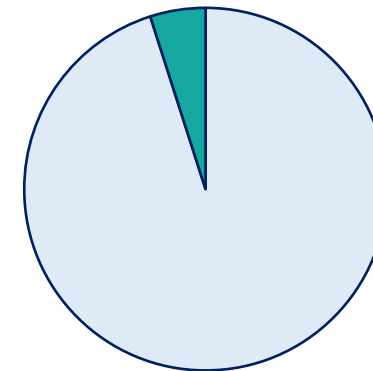
32

18 a favor Aigües Sabadell

14 a favor clients/es

59 (2019)

Pressió i Qualitat de l'aigua



13

12 a favor Aigües Sabadell

1 a favor clients/es

20 (2019)

Organismes de Defensa del Consumidor

Número total de queixes: **6**

Resoltes a favor d'Aigües Sabadell: **3**

Resoltes a favor del client/a: **1**

Resoltes amb acord: **2**