



# DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

**Resultados 2017**

**ELX**



**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 2017, 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 101 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 %.

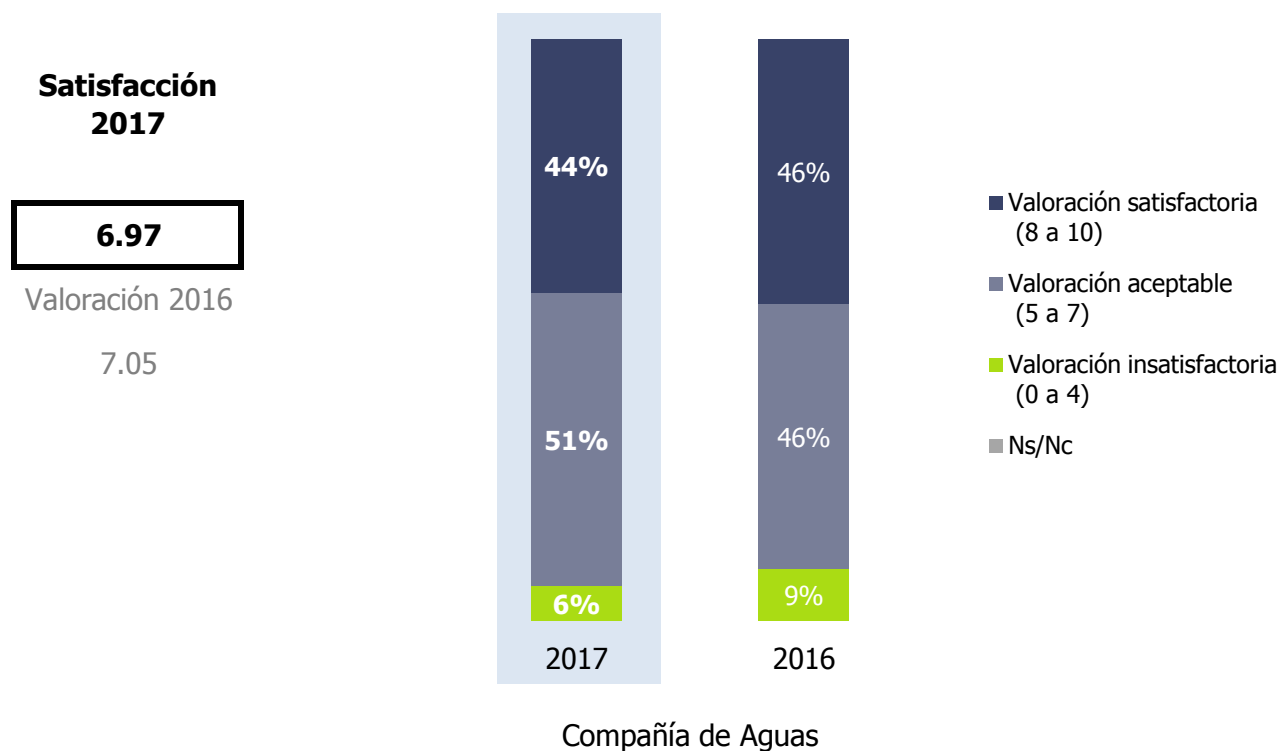
## Calendario

- Trabajo de campo: de Julio a Septiembre de 2017
- Entrega de resultados: Noviembre de 2017

# 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).

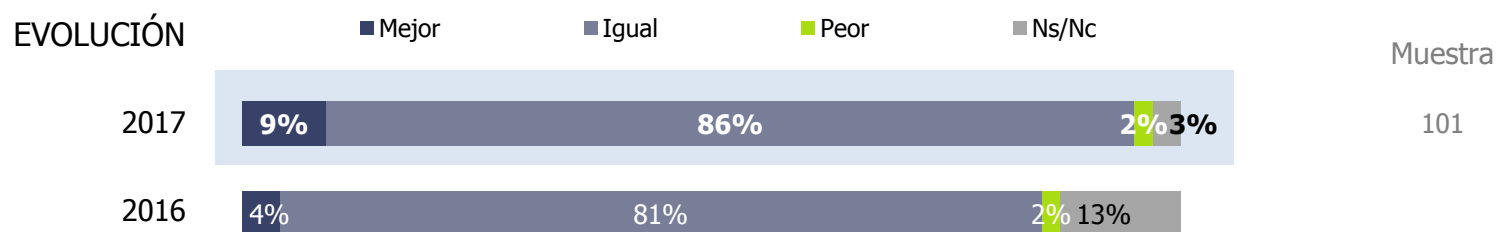


Base: 101

# Resultados del estudio

## Valoración empresa suministradora de agua - Evolución

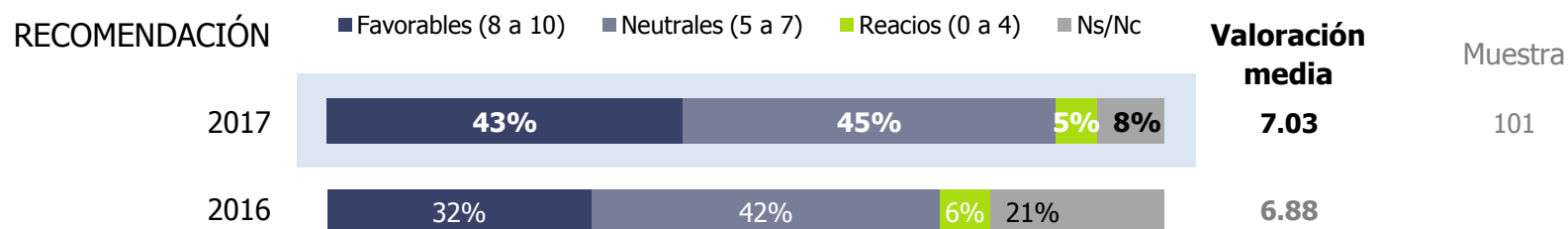
Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es ...



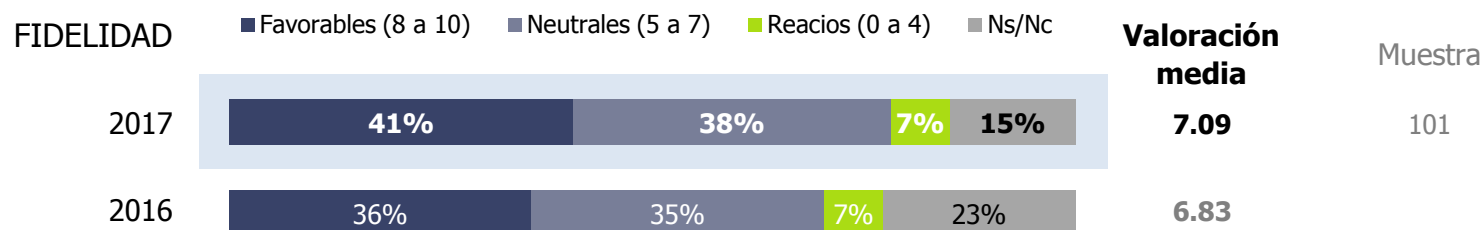
# Resultados del estudio

## 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.



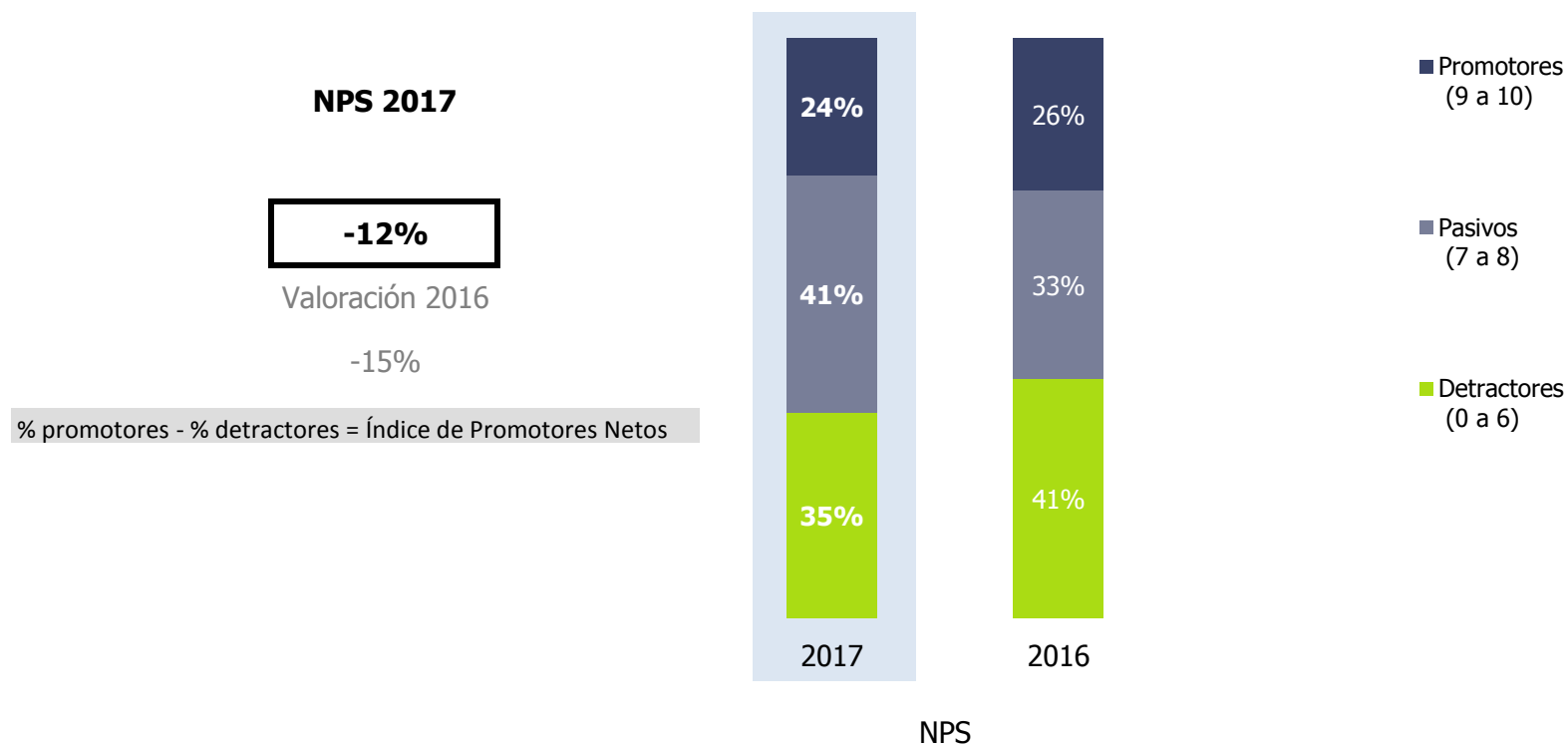
Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas?  
También de 0 a 10.



# 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: 93



# 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
<b>ORGANOLEPSIA</b>				
La calidad del agua		5.32	-0.24	101
El sabor del agua		4.29	-0.60	101
El color del agua		6.67	-0.33	101
El olor del agua		5.41	-0.61	101
<b>SERVICIO</b>				
La continuidad del suministro		8.50	-0.42	101
La presión con la que llega el agua a su casa		7.12	-0.83	101
La facilidad para contactar con la Compañía		7.89	+0.44	28
La atención recibida		8.41	+1.13	28
<b>FACTURA</b>				
La precisión de la factura		7.50	-0.21	101
La claridad de la factura		7.12	-0.41	101
La regularidad en la recepción de la factura		7.31	-0.63	101
<b>PRECIO</b>				
Precio		4.74	+0.38	101

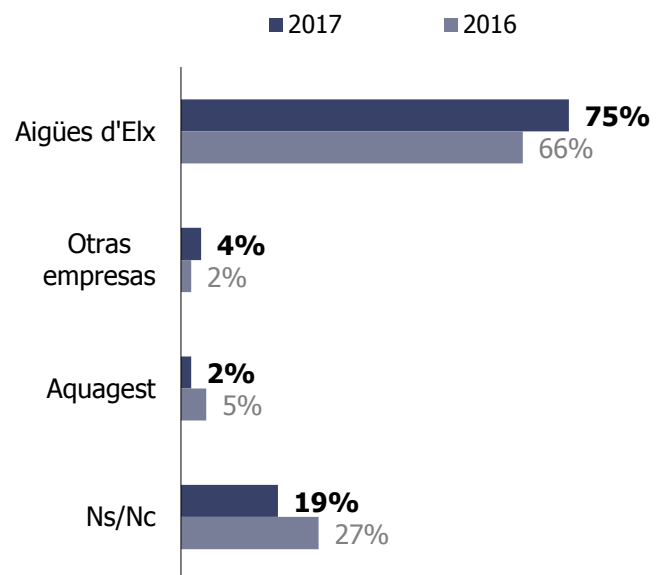
■ Val. insatisfactoria (0 a 4)  
 ■ Val. aceptable (5 a 7)  
 ■ Val. satisfactoria (8 a 10)  
 ■ Ns/Nc

# Resultados del estudio

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Conocimiento

¿Qué compañía le suministra el agua?

### Conocimiento espontáneo empresa

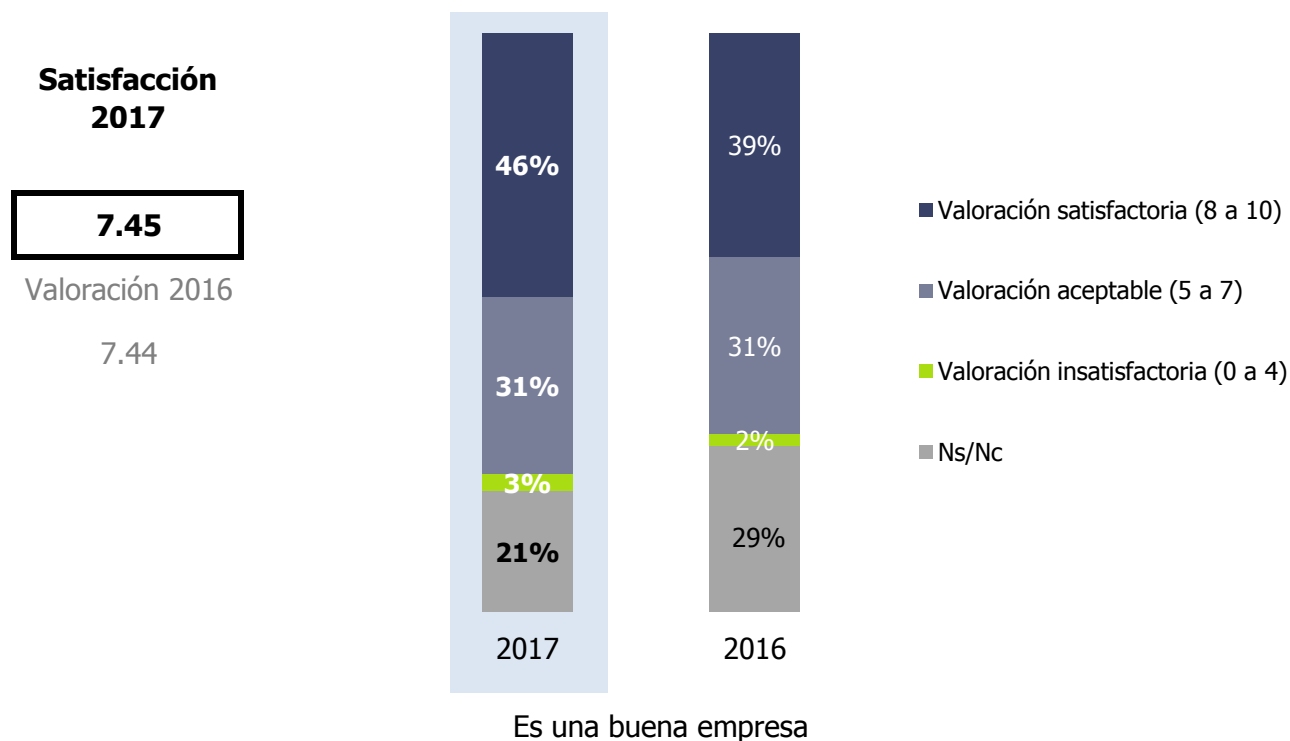


Base: 101

# 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...










Base: 101

# 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...

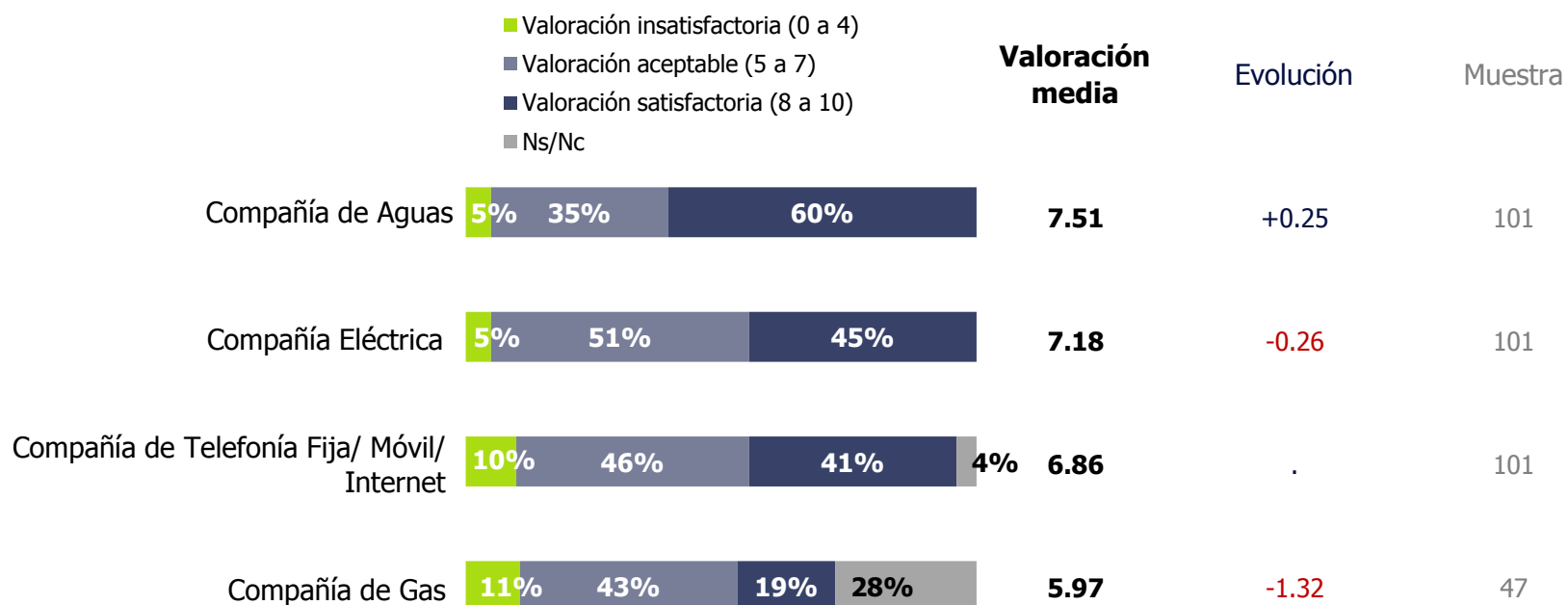
		Valoración media	Evolución	Muestra
Ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua		<b>6.86</b>	+0.40	101
Se preocupa por el medio ambiente y la biodiversidad		<b>6.86</b>	+0.58	101
Realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua		<b>6.43</b>	+0.13	101
Comprometida con la población		<b>6.36</b>	-0.15	101
Innovadora		<b>6.30</b>	-0.15	101
Cercana a las personas		<b>6.15</b>	-0.31	101
Que informa adecuadamente a sus clientes		<b>5.57</b>	+0.01	101

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

# Resultados del estudio

## Valoración suministros de energía

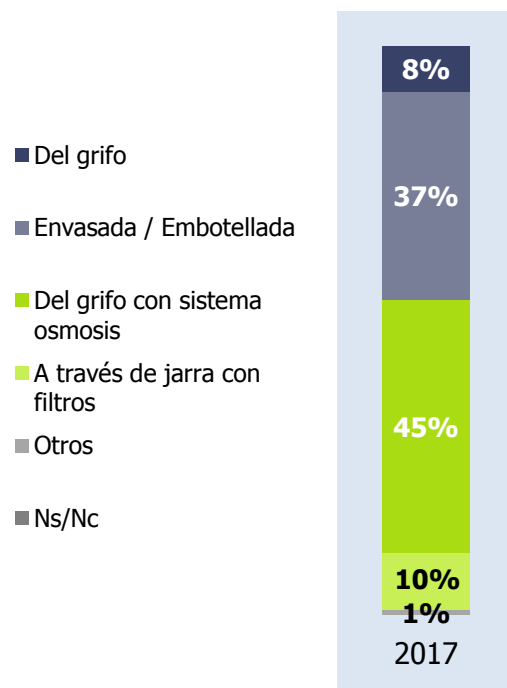
Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

Habitualmente usted bebe el agua...

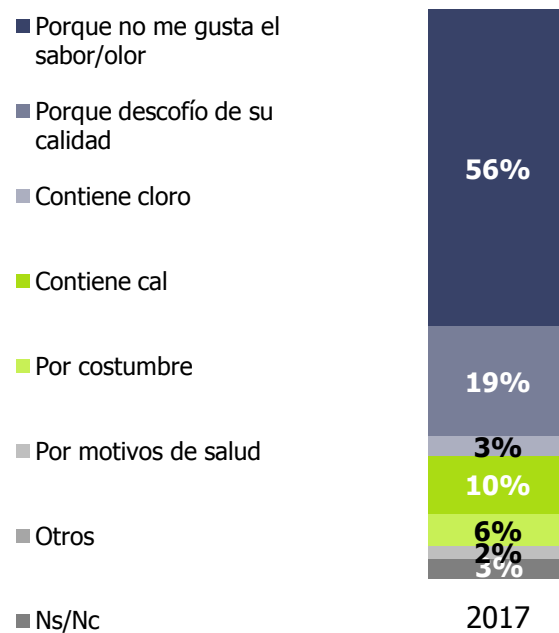


Base: 101

# Resultados del estudio

## Hábitos de consumo

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



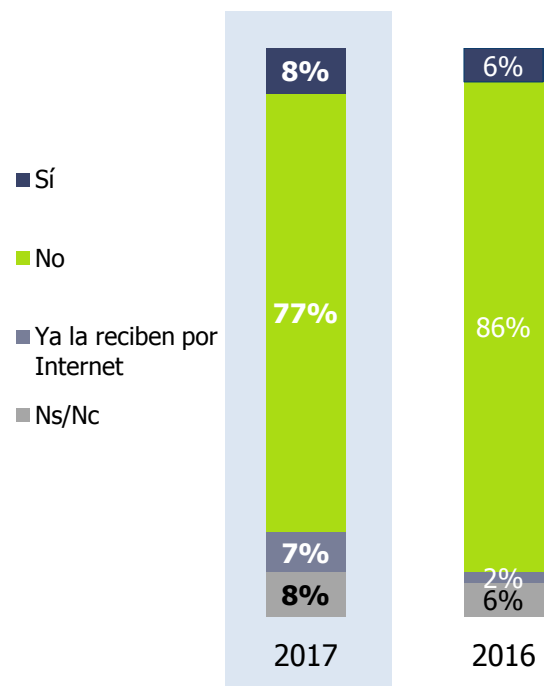
Base: 88

(Sólo municipios de la AM Comunidad Valenciana).

# Resultados del estudio

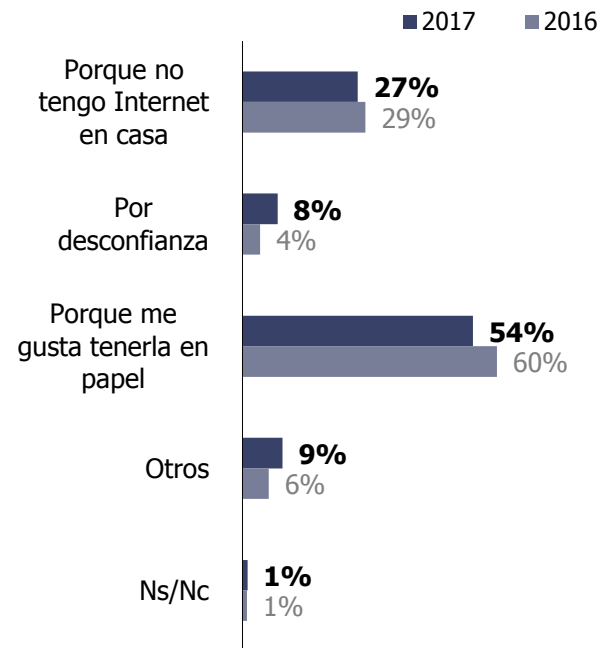
## Relación con la empresa suministradora de agua - Factura

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



Base: 101

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



Base: 85 respuestas

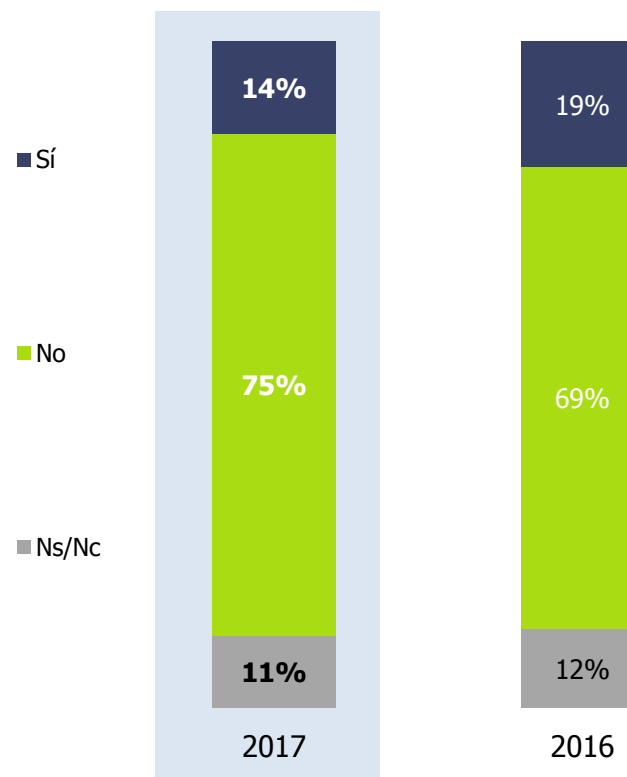
(Sólo los que NO preferirían recibir la factura por Internet y dejar de recibirla en papel)  
(Multirespuesta)



# 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

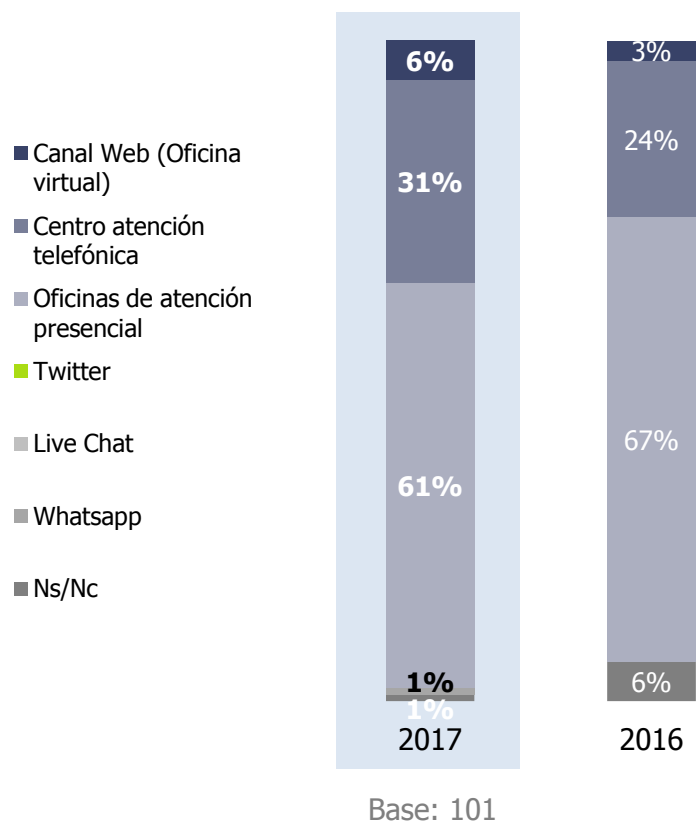


Base: 101

# Resultados del estudio

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

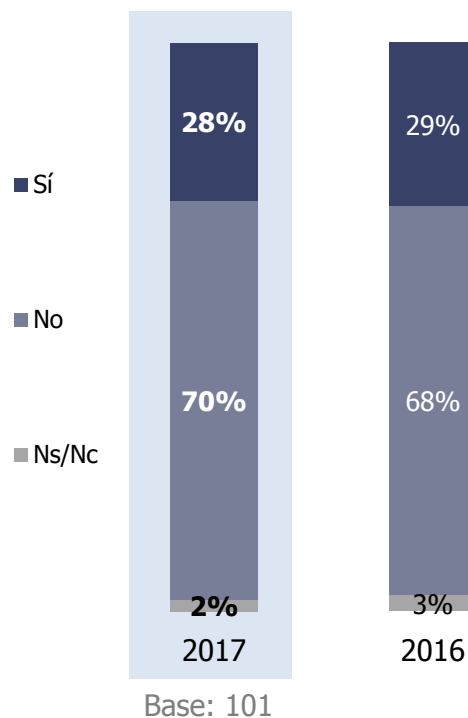
Si tuviera que realizar alguna gestión con la Compañía, ¿a través de qué canal preferiría hacerlo?



# Resultados del estudio

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

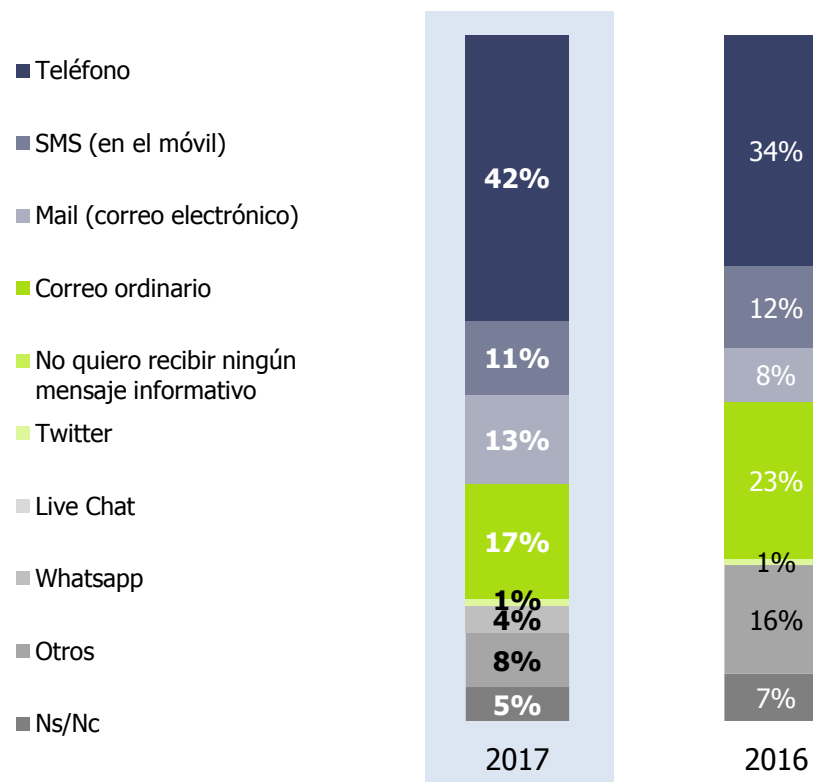
¿Ha contactado con la compañía del agua en los últimos 12 meses?



# Resultados del estudio

## Relación con la empresa suministradora de agua - Notificaciones

Si la compañía de aguas le enviara notificaciones informativas de carácter urgente, como por ejemplo: cortes programados, posibles fugas, etc., ¿cómo preferiría recibir estos mensajes?

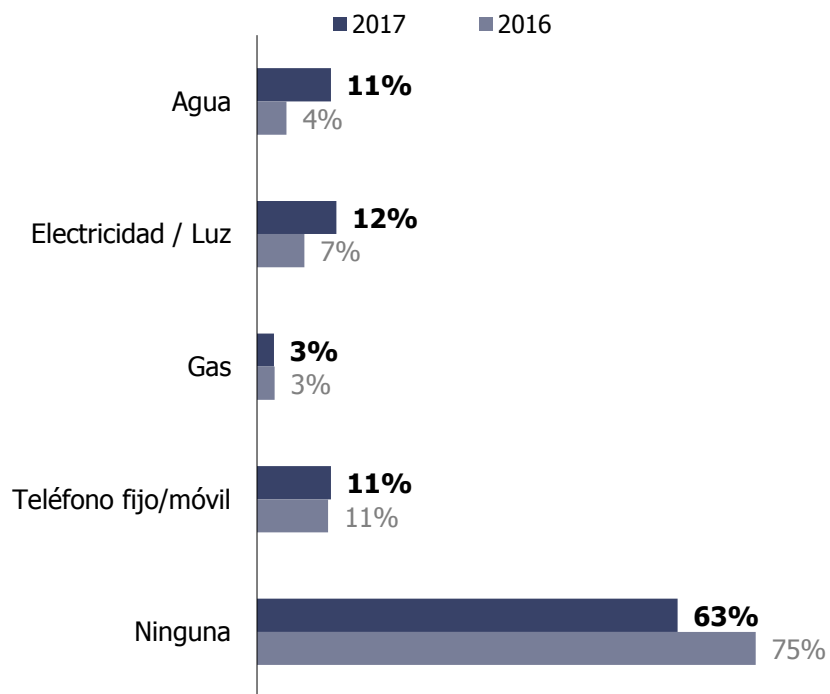


Base: 101

# 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,...?

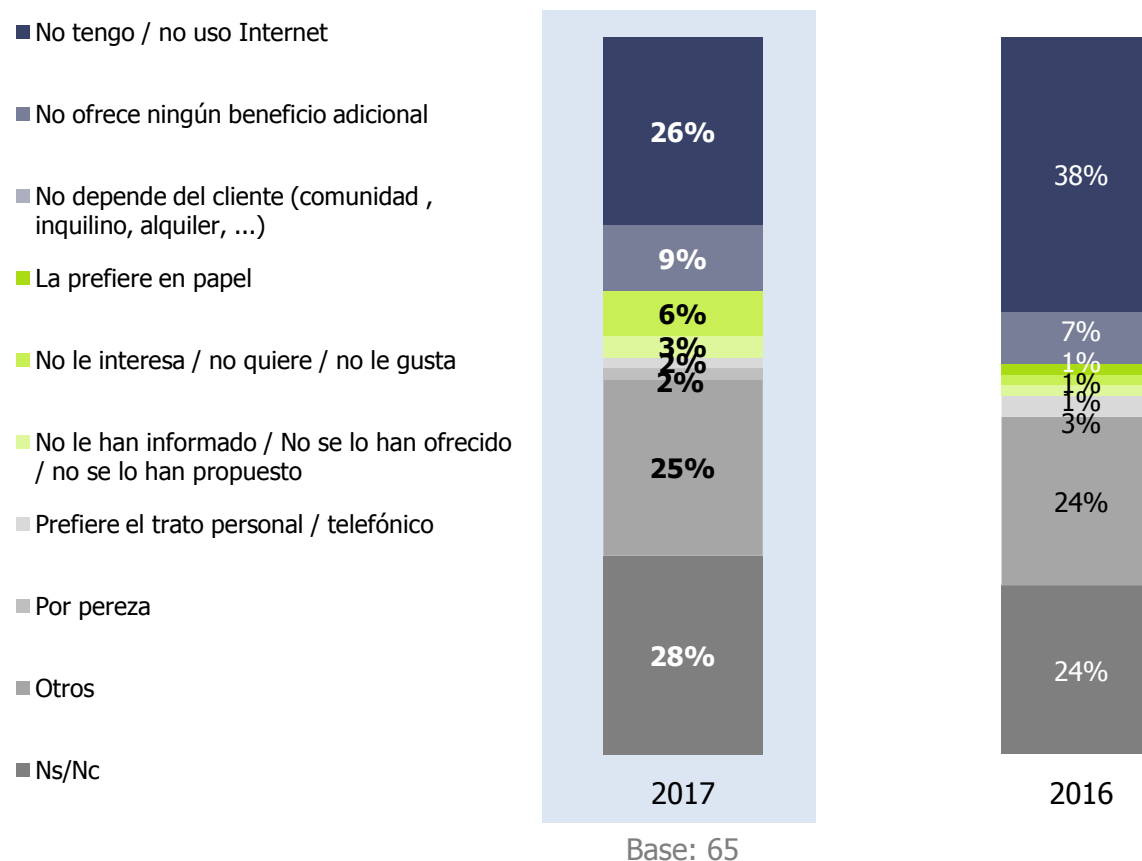


Base: 117 respuestas  
(Multirespuesta)

# 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?

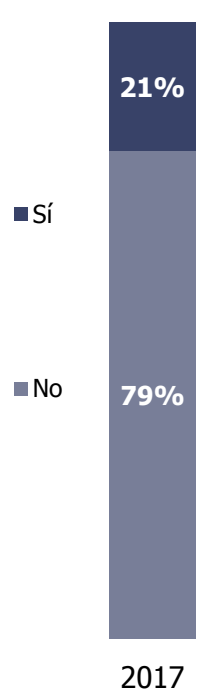


(Clientes que indicaron no estar registrados en la oficina virtual de su compañía de aguas )

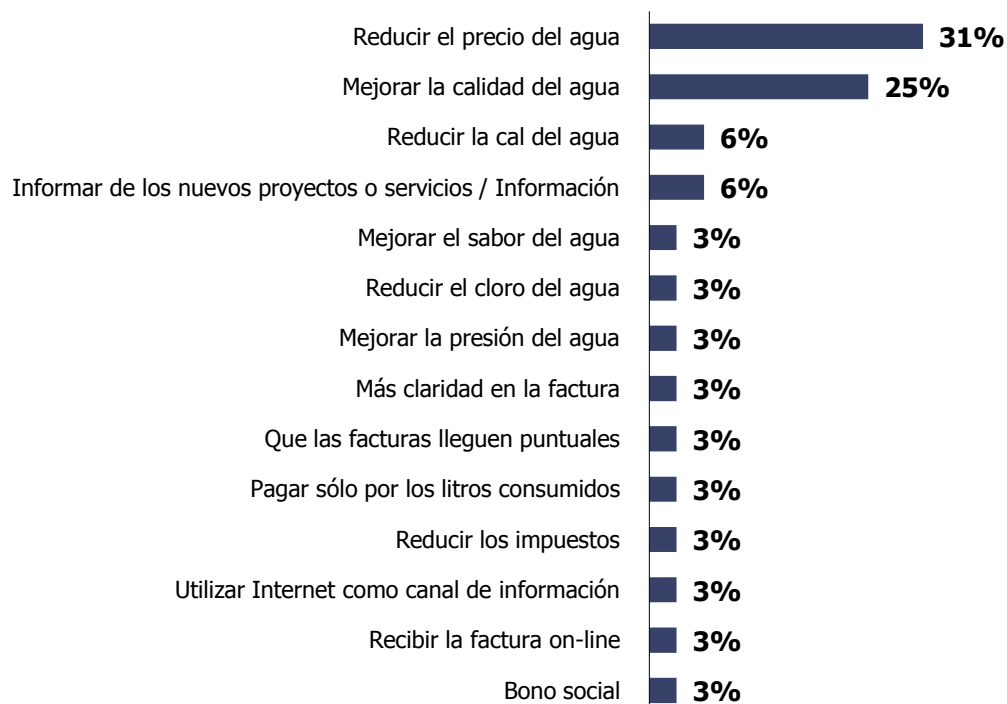
# Resultados del estudio

## 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: 101



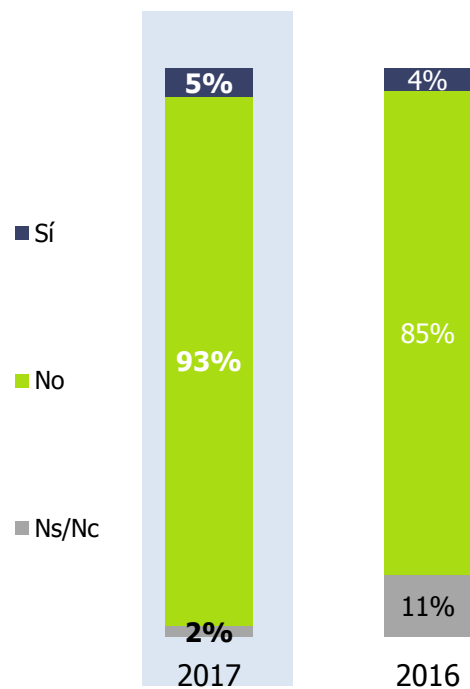
Base: 32 respuestas

(Multirespuesta)

# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

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



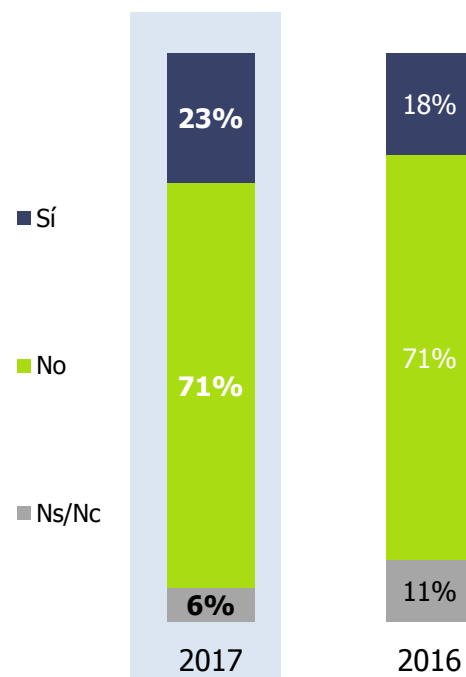
Base: 101



# Resultados del estudio

## Vinculación del cliente con las redes sociales

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

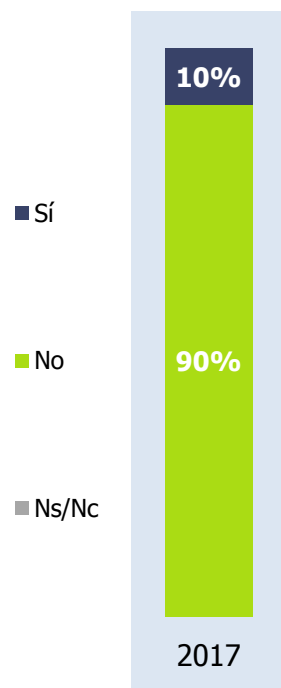


Base: 101

# Resultados del estudio

## Charlas organizadas por la empresa suministradora de agua

¿Conoce las charlas que viene organizando su empresa suministradora en su municipio?



Base: 101

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### **Valoración de la empresa suministradora de agua**

Para los clientes de Elx, el servicio ofrecido por Aigües d'Elx es **aceptable**. La Satisfacción Global con el servicio desciende (-0.08 puntos) respecto a la edición del 2016, situándose en los 6.97 puntos. El 44% de los clientes considera el servicio ofrecido es muy satisfactorio, el 51% es aceptable y para un 6% es insatisfactorio.

Respecto a la intención de recomendar su compañía de aguas, el 24% de los clientes son promotores, por contra, el 35% son detractores, dando como resultado un NPS (índice de Promotores Netos) del (-12%)

Para un 86% de los clientes, este servicio se ha mantenido igual en el último año.

Los clientes se muestran satisfechos con los atributos relacionados con el servicio, especialmente la continuidad del suministro. El mayor nivel de insatisfacción se localiza en el sabor del agua con un porcentaje de insatisfacción del 46%.

### **Notoriedad de la empresa suministradora de agua**

El 75% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Aigües d'Elx.

Destacar el elevado nivel de desconocimiento sobre las iniciativas que promueve la compañía, sobre todo, en las ayudas a las personas con dificultades para pagar el suministro. Un 17 % considera que la compañía no informa adecuadamente a sus clientes.

### **Valoración suministro de energía**

La compañía de Agua es la mejor valorada con 7.51 puntos. Cierra el ranking la compañía de Gas.

# Resultados del estudio

## Conclusiones

### Relación con la empresa suministradora de agua

#### Factura:

- El 77% de los clientes no quiere recibir la factura por Internet. De éstos, el 54% prefiere continuar recibéndola en papel y un 27% afirma no tener acceso a Internet en casa.
- Un 14% de los clientes estarían interesados en poder fraccionar su gasto anual de la factura en pagos fijos mensuales.

#### Interacción con la compañía :

- El 28% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año . El canal preferido para realizar cualquier gestión sería la Oficina, (61% de la población).
- Para recibir notificaciones informativas urgentes, el 42% de los clientes prefieren ser informados a través del **teléfono**, seguido del correo ordinario para el 17%.

### Hábitos de consumo

Un 8% de clientes bebe agua del grifo, un 37% bebe embotellada y el 55% filtra el agua antes de consumirla. El principal motivo para no beber agua del grifo es que a los clientes no les gusta el sabor o el olor del agua.

### Sugerencias

Un 21% de los entrevistados ha realizado alguna sugerencia de manera espontánea. De éstos, un 31% solicita una reducción en el precio del agua.

### Redes sociales - Charlas

El 5% de los clientes conoce la cuenta de Twitter de Aigües d'Elx y el 23% sería seguidor de su página de facebook.

El 10% de la población conoce las charlas organizadas por Aigües d'Elx, mientras que el 90% lo desconoce.