

Diagnòstic de Satisfacció del Client:

CALELLA

Informe de Resultats 2025



Objectius - Fitxa tècnica

Resultats de l'estudi

- Visió Global (Satisfacció, Fidelitat, Expectatives, NPS)
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració del Producte/Servei
- Facturació
- Benchmark de subministraments i serveis municipals
- Imatge de l'empresa subministradora d'aigua
- Hàbits de consum
- Atenció al Client

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**.

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

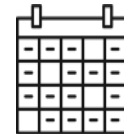
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

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



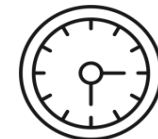
Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Setembre a Desembre de 2025

Lliurament de resultats: Febrer de 2026



Enquesta de 8 minuts



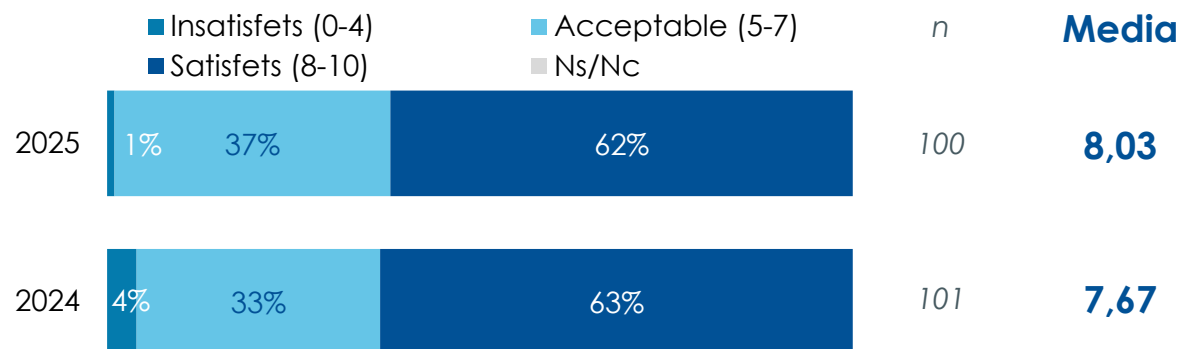
Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

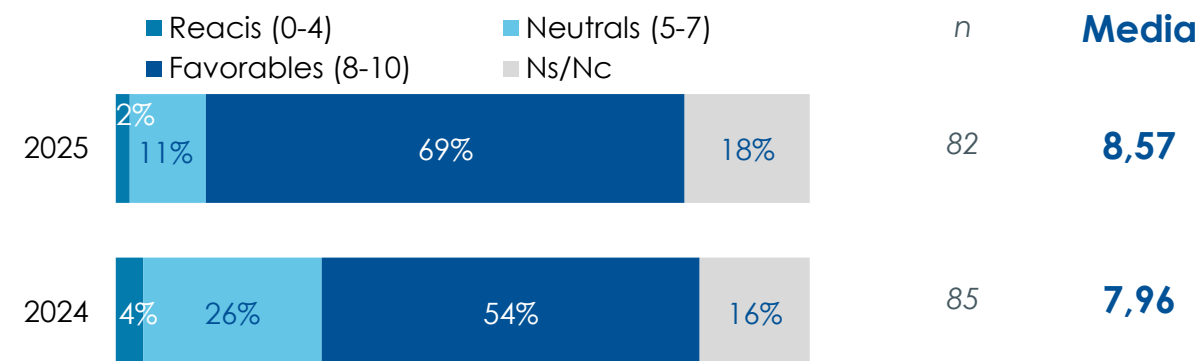
L'informe ha estat elaborat d'acord amb el que preveu la norma ISO: 20252: 2019 "Investigació de Mercats, Social i Opinió", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

Visió Global

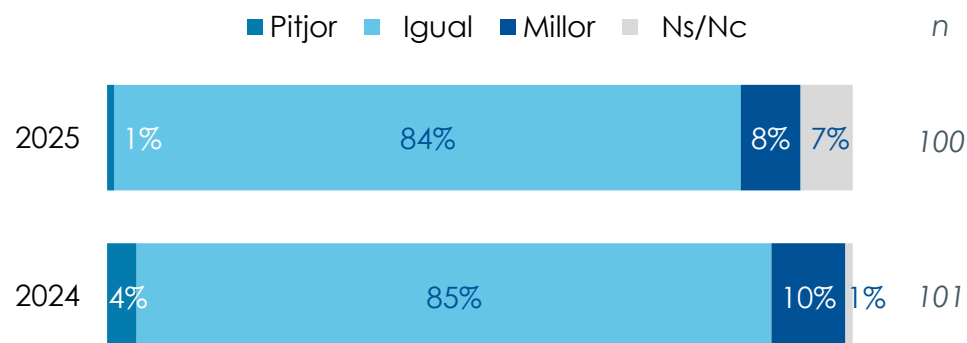
Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).



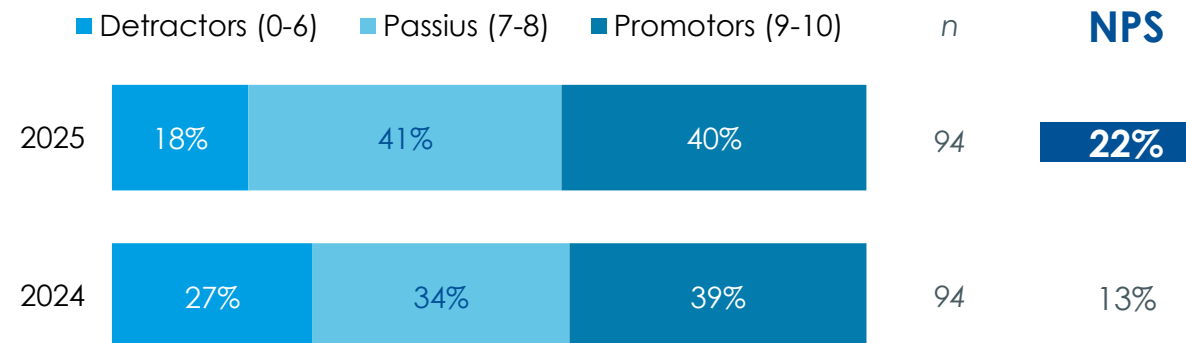
Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?



Evolució: Creu que en l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...

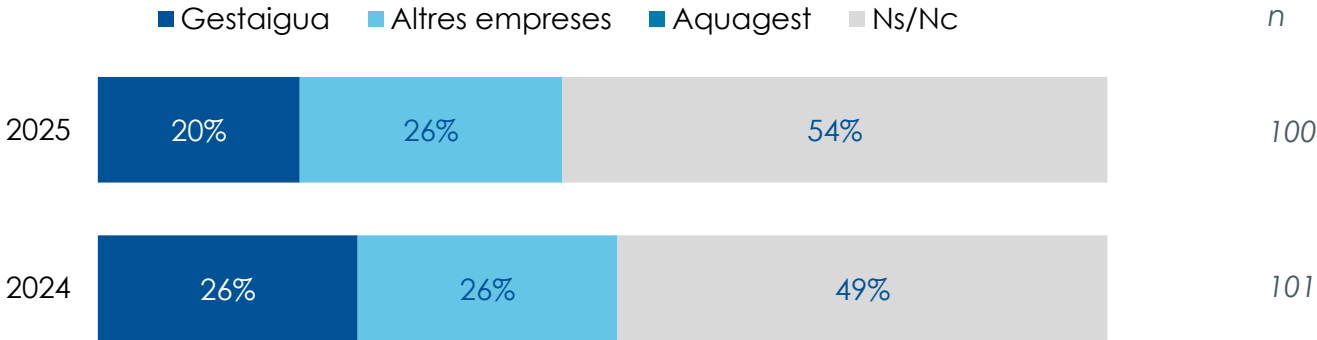


Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa en 3 categories. Es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



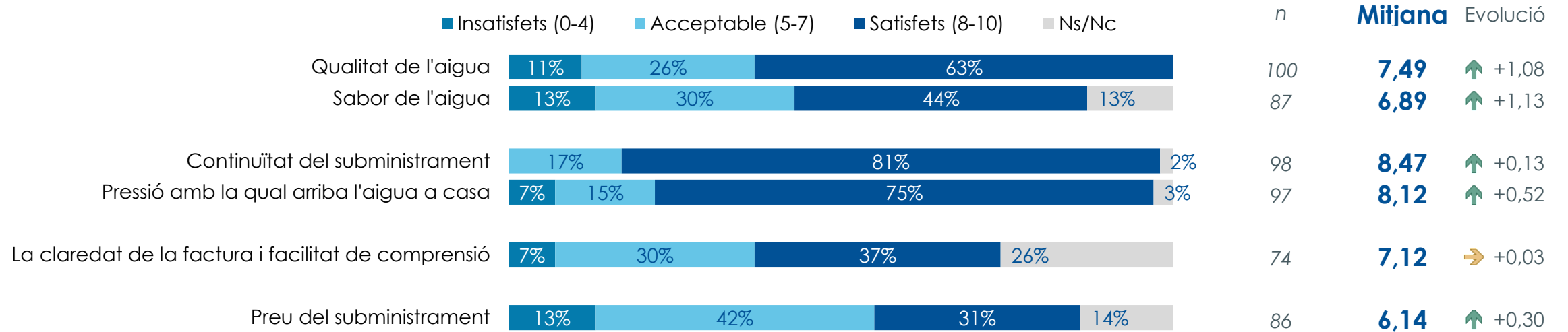
Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

Companyia: Em podria dir, quina companyia li subministra l'aigua?



Valoración del Producto/Servicio

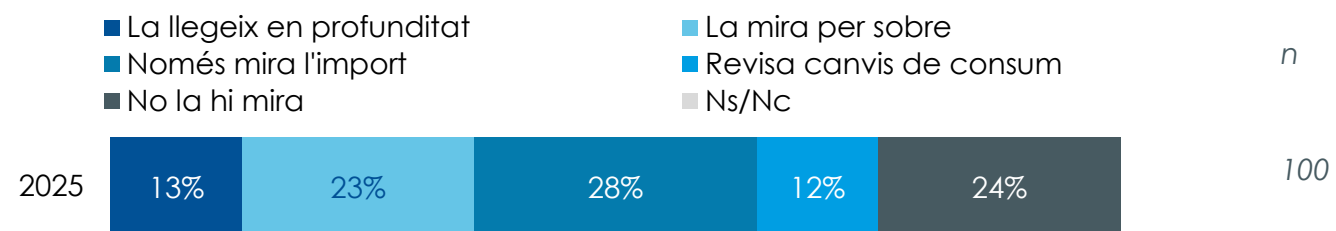
Indicadors: Valoració de l'empresa subministradora d'aigua



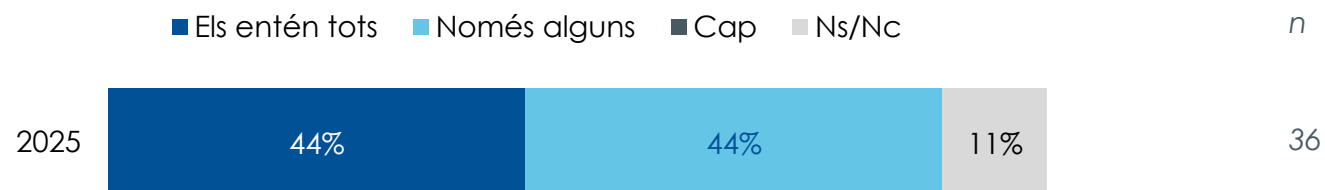
Evolució respecte a les valoracions de 2024

Facturació

Factura: Respecte a la factura que li envia la seva companyia d'aigües, quan la rep:

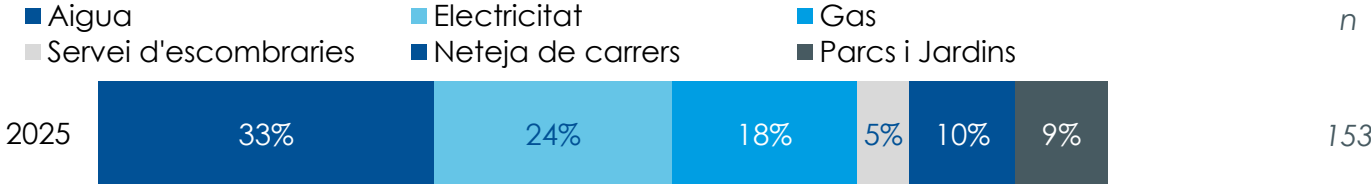


Conceptes de la factura: I respecte als conceptes i imports de la factura:



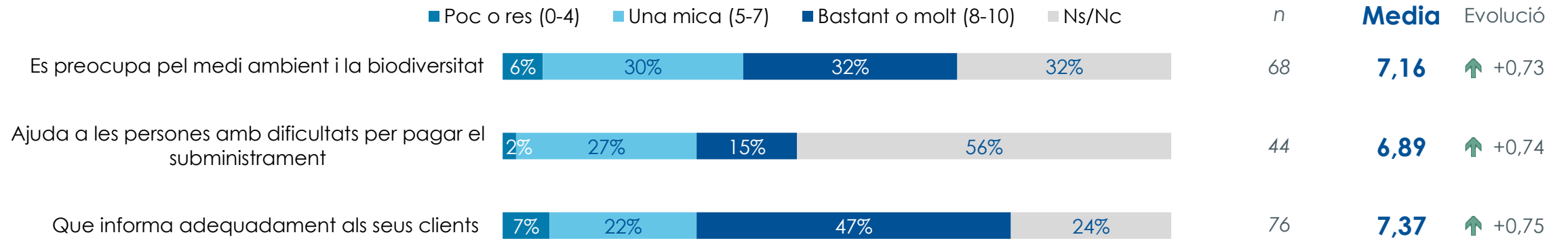
Benchmark de subministraments i serveis municipals

Benchmark: De les següents companyies, quines són les dues amb les quals està més satisfet?

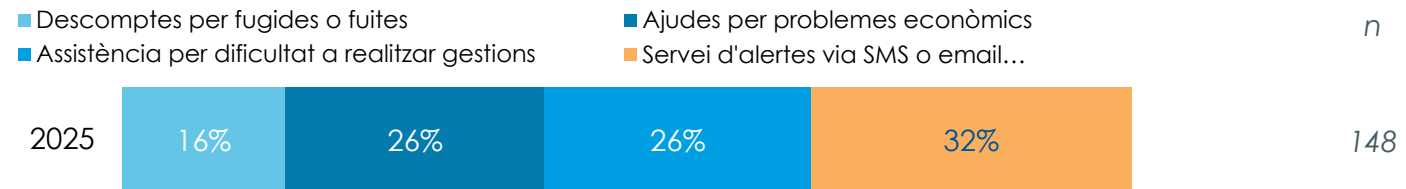


Imatge

Valoració: En quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una entitat...



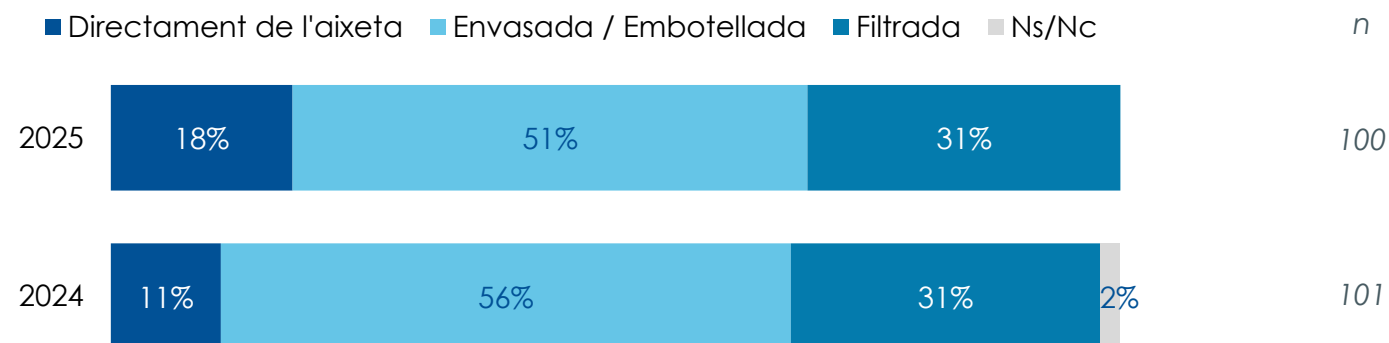
Importància: Dels següents aspectes, quins són els dos més importants per a vostè?



Evolució respecte a les valoracions de 2024

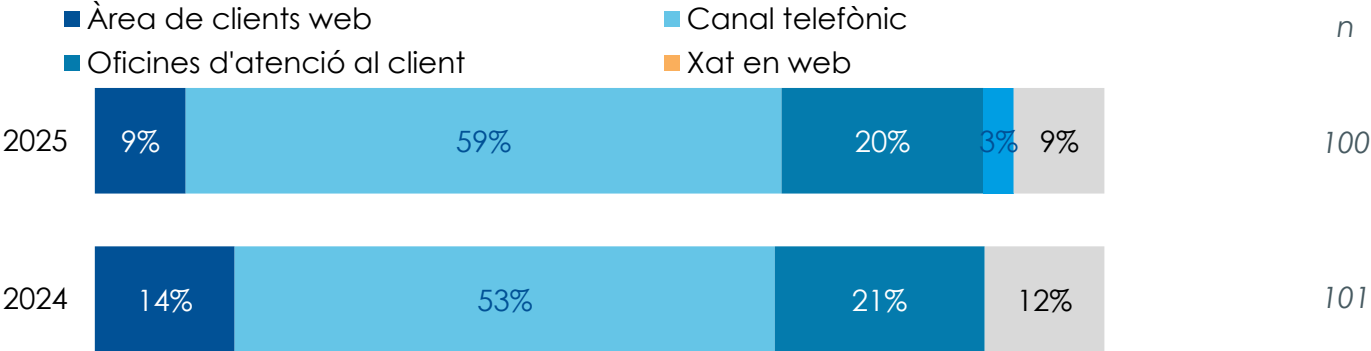
Hàbits de consum

Hàbits: Habitualment vostè beu l'aigua...

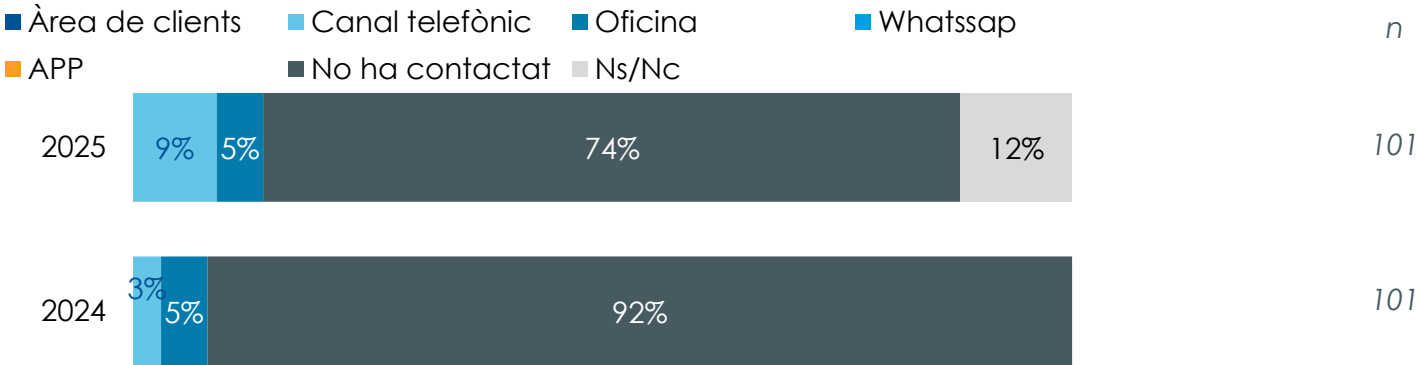


Atenció al client

Contacte amb empreses: Quan ha de contactar amb qualsevol empresa, a través de quin canal prefereix fer-ho?

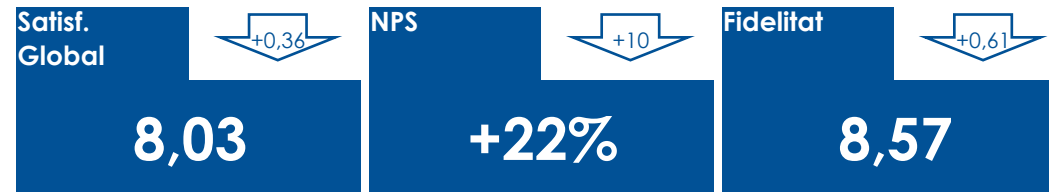


Contacte amb cia. aigües: Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos, ja sigui per via telefònica, en línia o presencialment?



Conclusions

2025 consolida els resultats en els principals KPI's d'Experiència de Client, si bé, amb resultats estables respecte a la passada edició.



Marco Empreses Subministradores

La companyia d'aigües es posiciona com la més satisfactòria entre els diferents subministraments, seguida per l'Elèctrica.

Notorietat i Imatge

Es manté la notorietat i es queda en el **20% dels clients**.

Respecte a la importància dels atributs d'imatge, **el Servei d'alertes via SMS o email** es posiciona com el més important per als clients.

La valoració dels atributs relatius a responsabilitat social, tendeixen a millorar les seves valoracions. **L'interès en què la companyia informi adequadament als clients** encapçala la llista amb un 7.37.

Producte/Servei

Els atributs de **servei** (Continuïtat i Pressió) són els **millor valorats** 8.47 i 8.12 respectivament. **Qualitat** de l'aigua (7.49) i **Sabor** (6.89) són els que **més evolucionen**. La valoració de la Claredat de la factura es consolida. Finalment, el Preu és l'únic aspecte que obté un resultat més moderat.

Atenció al Client

Facturació

Respecte a la factura, **un 24% declara que no la hi mira**. Entre els quals la hi miren, hi ha persones que la hi llegeixen en profunditat, que la miren per sobre o que només miren l'import total.

D'altra banda, la majoria dels conceptes que apareixen en la factura s'entenen.

Canal de contacte

Es manté la taxa de clients que ha contactat en l'últim any amb la companyia de l'aigua en el **14%**. El principal canal de contacte es el **Telèfon** (59%) juntament amb la **Oficina d'atenció al client** (20%), en detriment de la resta.