

# Un 90 % dels usuaris consideren «satisfactori» el servei d'Aigües de Reus

*L'empresa municipal ha realitzat una enquesta per 'implementar millores'*



Imatge d'arxiu d'aigua de l'aixeta | Ajuntament de Reus

Un 90,7% dels usuaris domèstics d'**Aigües de Reus** considera "satisfactori" o "molt satisfactori" el **servei rebut** al llarg de 2020. Aquesta és una de les conclusions que es desprenen de **l'enquesta** que l'empresa municipal du a terme anualment entre els usuaris per valorar la seva satisfacció pel que fa al servei d'aigua.

Alhora, l'enquesta confirma algunes de les tendències ja detectades els últims anys, com ara la bona valoració de la claredat en la factura i (tot i que augmenta) l'encara baix percentatge de ciutadans que utilitzen habitualment l'aigua de la xarxa per beure.

El principal **objectiu** de l'enquesta és el de determinar la satisfacció general dels reusencs envers el servei, amb la intenció de "tenir en compte aquestes opinions de cara a implementar millores progressivament", explica el consistori. Així, a la resposta "Quin és el seu grau de satisfacció general?", un 90 % dels usuaris afirma que es "satisfactori" i un 0,7% que és "molt satisfactori".

Aquestes dades encaixen amb els resultats obtinguts els anys anteriors. El 2019, la xifra va ser idèntica i creix progressivament des del 2016, quan el percentatge d'usuaris que consideraven el servei "satisfactori" o "molt satisfactori" va ser del 85,67%. La satisfacció general dels usuaris

també es fa evident en relació a altres paràmetres estudiats. Un 71,74% dels usuaris afirma que "la factura és clara i entenedora".

Pel que fa a les **interrupcions** del subministrament al llarg de 2020, un 86,3% dels usuaris afirma que no en va registrar cap. Entre els que sí van patir alguna incidència, un 66% recorda que va ser informat prèviament per part de l'empresa, mitjançant senyalització, cartells o mitjans de comunicació. D'aquí que l'**atenció al ciutadà** sigui un dels aspectes d'Aigües de Reus força ben valorat, amb un 80% dels enquestats que manifesta que va ser atès de manera "adequada" o "molt adequada".

Aquest percentatge concret ha estat molt ben rebut per part d'Aigües de Reus tenint en compte que el servei d'atenció al ciutadà va haver d'adaptar-se completament arran del confinament domiciliari, i atès que al llarg de 2020 es van haver de seguir atenent telemàticament un alt percentatge de les gestions i peticions dels usuaris.

D'altra banda, una de les **tendències** que l'enquesta confirma és l'encara baix percentatge de reusencs que **utilitzen l'aigua de la xarxa per beure**. Són un 37% aquells que diuen fer-ho habitualment, sigui tractada o sense fer-hi cap tractament domèstic. Tot i això, aquest és un percentatge que creix any rere any. El 2018, va ser d'un 24% i el 2019, d'un 30%.

És per això que des d'Aigües de Reus, un cop més, s'insisteix a encoratjar tots els ciutadans a utilitzar l'aigua de la xarxa per beure després que, els últims anys, s'hagin implantat "moderns processos de tractament i millora que doten l'aigua de major qualitat", especialment pel que fa a les seves característiques organolèptiques, és a dir, gust, olor i color.

Pel que fa a **altres consideracions** de caràcter general, els usuaris (igual que en anys anteriors) segueixen mostrant un important desconeixement sobre el consum d'aigua. Per exemple, un 96% confessa no saber, ni de manera aproximada, la quantitat d'aigua de xarxa que consumeix al seu domicili. En canvi, un 69% sí que afirma saber "el cost aproximat" de la seva factura, i un 93% és plenament conscient de la periodicitat amb la qual rep la factura.

Des que Aigües de Reus du a terme aquesta enquesta de satisfacció entre els seus abonats, sempre es mira de tenir en compte aquelles opinions de ciutadans que poden contribuir al perfeccionament del servei. És per això que, per exemple, atesa la sensibilitat ciutadana, al llarg dels últims anys, s'ha treballat en la millora de la qualitat organolèptica de l'aigua. Per la mateixa raó, en aquests moments de pandèmia, es mira de reforçar l'atenció als usuaris, com ho demostra la potenciació dels serveis de l'oficina virtual i l'emissió de la factura electrònica, entre altres mesures.