

Proceso de Datos.

ESTUDIO C.I.S. nº 1.554

"CANAL DE ISABEL II"

Encuesta a Abonados.

Distribuciones marginales.

Noviembre 1986.

P.1 Para empezar, ¿podría decirme qué tipo de contrato de suministro de agua tiene Vd. con el Canal de Isabel II?

- Para vivienda unifamiliar.....	38
- Para comunidad de vecinos	34
- Para industria	9
- Para comercio-servicios	15
- Otros	2
- NC	2

N = 283

P.1a ¿Y, por lo que Vd. sabe, a cuántas viviendas cubre aproximadamente ese contrato?

$\bar{X} = 36.85$

P.2 En líneas generales, ¿considera Vd. que la atención que el Canal de Isabel II presta a sus abonados es suficiente o insuficiente?

- Suficiente	78
- Insuficiente	14
- NS	7
- NC	1

P.3 ¿Y cree Vd. que esa atención a sus abonados ha mejorado en estos dos últimos años, sigue igual o ha empeorado?

- Ha mejorado	16
- Sigue Igual	61
- Ha mejorado	5
- NS	16
- NC	2

P.4 ¿Sabía Vd. que el Canal tiene un servicio de relación con los abonados?

- Sí lo sabía.....	21
- No lo sabia	77
- NC	2

N= 175

P.4a ¿Ha utilizado Vd. alguna vez ese servicio de relación con los abonados?

- Sí	57
- NO	42
- NC	1

P.4b ¿Y cómo calificaría la atención a los abonados que se da en ese servicio: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena	10
- Buena	47
- Regular	9
- Mala	3
- Muy mala	2
- NS	21
- NC	8

P.5 En su opinión, ¿diría Vd. que la calidad del agua que llega a su casa es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena	9
- Buena	72
- Regular	13
- Mala	3
- Muy mala	1
- NC	3

P.6 ¿Y considera el caudal, la cantidad de agua que llega a su casa suficiente o insuficiente?

- Suficiente	82
- Insuficiente.....	13
- Depende, no siempre es el mismo.....	4
- NS	1
- NC	-

P.7 Y, ¿diría Vd. que la calidad del agua que Vd. consume es ahora mejor, igual o peor que hace 4 ó 5 años?

- Mejor	11
- Igual	61
- Peor	12
- NS	16
- NC	1

P.8 Hablemos ahora del consumo de agua. ¿Tiene Vd. una idea aproximada de la cantidad de agua que se consume al mes en su casa en litros o metros cúbicos?

	$\bar{x}$
- Litros	240.34

P.9 ¿Recuerda con qué frecuencia le suele pasar el Canal de Isabel II los recibos de agua: cada mes, cada dos meses, cada tres meses o cada seis meses?

- Mensualmente	1
- Cada dos meses	28
- Cada tres meses	59
- Cada seis meses	2
- NS	9
- NC	1

P.10 ¿Y a cuánto asciende, más o menos, cada recibo de agua de su casa?

- $\bar{X}$	37.50
-------------------	-------

P.11 Independientemente de que tenga o no tenga una idea muy precisa de cuánto paga de agua, ¿diría que el agua es más bien cara o más bien barata?

- Más bien cara.....	72
- Más bien barata	19
- NS	7
- NC	2

P.12 ¿Que sistema de pago utiliza Vd. para abonar al Canal las facturas de agua?

N= 266



- Domiciliación bancaria	65
- Transferencia	3
- Giro	4
- Abono en las oficinas del Canal.....	20
- Otros	6
- NS	1
- NC	1

P.12a ¿Y por cual de las siguientes razones no tiene domiciliado el pago de los recibos del agua en un Banco o Caja de Ahorros?

- No tiene cuenta corriente o libreta de ahorros	16
- No se fía del sistema	14
- No se enteraría de cuánto ni cuándo paga	8
- Porque el Banco cobra por esa gestión	1
- La forma de pago la decide el administrador de la casa	15
- Otras razones	42
- NS	3
- NC	1

P.13 ¿Ha revisado en los últimos meses la factura del agua del Canal?

N= 323

- Sí 39
- No 61
- NC -

P.13a Y, según su opinión, ¿esa factura le parece suficientemente clara o no?

- Le parece suficientemente clara 60
- No le parece suficientemente clara 37
- NS 2
- NC 1

P.13b ¿Recuerda Vd. si en esa factura está incluido sólo el precio del agua consumida, o además, hay incluidos otros conceptos?

N= 281

- Sólo el precio del agua consumida 11
- Además del precio del agua, hay incluidos otros conceptos 81
- NS 8
- -

P.13c ¿Y recuerda Vd. qué porcentaje sobre el total de la factura representan aproximadamente esos conceptos distintos del agua consumida?

- Menos del 10% 5
- Entre el 10% y el 25% 14
- Entre el 25% y el 50 % 23
- Más del 50% 37
- NS 20

P.14 ¿En la zona o barrio donde Vd. vive o tiene su industria o comercio se producen cortes de agua con mucha frecuencia, con bastante frecuencia, con alguna frecuencia, nunca o casi nunca?

N= 145

- Con mucha frecuencia	1
- Con bastante frecuencia	3
- Con alguna frecuencia	12
- Nunca o casi nunca	81
- NS	3
- NC	-

P.14a Y, por regla general, ¿cuánto tardan en arreglar las averías y suministrarle de nuevo el agua?

- Menos de 2 horas	13
- Entre 2 y 6 horas	47
- Entre 6 y 12 horas.....	10
- Entre 12 y 24 horas.....	7
- Más de 1 día.....	10
- Depende de las averías...	8
- NS	3
- NC	1

P.15 En los dos últimos años, es decir durante los años 1985 y 1986...

	<u>SÍ</u>	<u>NO</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
- ¿Ha contratado el suministro de agua con el canal de Isabel II?.....	24	74	1	1
- ¿Ha renovado el contrato por cambio de titularidad?	13	86	1	-
- Ha presentado alguna reclamación....	19	80	1	-
- ¿Ha recibido alguna amenaza de corte de suministro de agua?	45	53	1	1
- ¿Ha tenido contacto con el Canal de Isabel II por otro motivo?	7	90	1	2

A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE CONTRATARON SUMINISTRO O RENOVARON EL CONTRATO
POR CAMBIO DE TITULARIDAD EN P.15

N = 260

P.16 ¿Recuerda cuánto tiempo, aproximadamente, tardaron en darle el agua desde que hizo el contrato?

N = 197

- Menos de 1 semana 40
- Entre 1 y 2 semanas 10
- Entre 2 semanas y un mes... 8
- Más de 1 mes 19
- No llegaron a cortar..... 11
- NC 8
- NC 4

P.16a ¿Y ese tiempo le pareció mucho, poco o el adecuado?

- Mucho 22
- Poco 31
- Adecuado 40
- NS 1
- NC 6

N = 156

A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE HAN PRESENTADO ALGUNA RECLAMACION EN P.15

P.17 Vd. me ha dicho que había presentado una reclamación. ¿Por qué razón?

- Por no estar de acuerdo con el consumo	26
- Por una factura muy elevada	27
- Por una mala calidad del agua	-
- Por poca presión del agua	5
- Por tardar en arreglar una avería	6
- Por corte de agua por impago	7
- Otra razón	-
- NC	29

P.17a ¿Y recuerda cuánto tiempo pasó desde que hizo la reclamación hasta que se solucionó el problema que dió origen a la misma?

- Menos de 1 semana	19
- Entre 8 y 15 días	6
- Entre 15 días y un mes	8
- Más de 1 mes	20
- No se solucionó el problema	33
- NS	2
- NC	12

P.17b ¿Y estuvo Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con el resultado final de su reclamación?

- Más bien de acuerdo	40
- Más bien en desacuerdo	36
- NC	24

N= 368

A LOS QUE HAN RECIBIDO AMENAZA DE CORTE DE SUMINISTRO EN P.15

P.18 Me ha dicho Vd. que ha tenido relación con el Canal por amenaza de corte en el suministro de agua. ¿Llegó a producirse un corte?

- Sí 30
- No 68
- NC 2

P.18a ¿Y esa amenaza de corte se produjo por...?

- No pagar por falta de fondos en la cuenta
o libreta 14
- Por descuido y no pagar a tiempo 45
- Porque el Canal no le pasó la factura..... 6
- No pagar por encontrarse fuera de su domi-
cilio -
- Otra razón 6
- NS 1
- NC 28

A TODOS LO QUE HAYAN CONTESTADO SI A CUALQUIERA DE LOS APARTADOS DE LA
P.15

N = 683

P.19 Y esa relación que ha tenido Vd. con el Canal, ¿fue por.....

	SI	NO	NC	Vinieron a casa
- Teléfono	17	79	4	-
- Carta	8	87	5	-
- Directamente en las oficinas...	69	20	5	6

A LOS QUE CONTESTARON QUE LLAMARON POR TELEFONO EN P.19

N = 115

P.20 Me ha dicho Vd. que el contacto con el Canal de Isabel II fue por teléfono y quisiera hacerle unas preguntas sobre ese tema. En primer lugar, ¿le fue fácil establecer contacto o tuvo que llamar varias veces hasta conseguir comunicar?

- Fue facil 78
- Tuvo que llamar varias veces.... 14
- NC 8

P.20 a Y una vez que le cogieron el teléfono, ¿le pusieron enseguida con la persona que podía responder a su problema o tuvo que hablar con diferentes personas hasta dar con la adecuada?

- Le pusieron con la persona adecuada 66
- Habló con varias hasta dar con la adecuada 25
- NC..... 9

P.20 b ¿Como calificaría la atención que le prestaron por teléfono: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 16
- Buena 60
- Regular 8
- Mala 7
- Muy mala 2
- NC 7

P.20c Y en comparación con la atención que se presta al usuario en otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc., ¿considera Vd. que en el Canal atendieron su llamada: mejor, igual o peor?

- Mejor	17
- Igual	59
- Peor	8
- Nunca he llamado a otros servicios públicos.....	7
- NC	9

P.20d ¿Pudo resolver su problema por teléfono?

- Sí	55
- No	32
- NC	13

A LOS QUE CONTESTATON"POR CARTA" EN P.19

N= 55

P.21 Me ha dicho Vd. que escribió al Canal para plantear un problema.
¿Recuerda cuánto tiempo aproximadamente tardaron en contestar a su carta?

- Menos de 1 semana 5
- Entre 1 semana y 15 días.... 25
- Entre 15 días y 1 mes 14
- Entre 1 y 3 meses 7
- Más de 3 meses 15
- NS 17
- NC 17

P.21a Y el tiempo que tardaron en contestarle, ¿le pareció a Vd. el adecuado o considera que fue excesivo?

- Adecuado 45
- Excesivo 32
- NS 7
- NC 16

P.21b ¿Cómo calificaría la atención que le prestaron en el Canal al responder a su carta, muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena 3
- Buena 50
- Regular 10
- Mala 7
- Muy mala 10
- NS 4
- NC 16

P.21c Y en comparación con la atención que se presta al usuario en otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc..., ¿considera Vd. que en el Canal atendieron a su carta mejor, igual o peor?

- Mejor	6
- Igual	47
- Peor	12
- Nunca he escrito a otros servicios pú- blicos	12
- NC	23

P.21d ¿Pudo resolver su problema por carta?

- Si	39
- No	37
- NC	24

A LOS QUE CONTESTARON QUE FUERON PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL CANAL
EN P.19

N = 478

P.22 Me ha dicho Vd. que en estos dos últimos años ha tenido que ir a las oficinas del Canal para resolver alguna gestión. ¿Le pusieron enseguida en contacto con la persona adecuada para solucionar su problema o tuvo que ver a varias hasta dar con la apropiada?

- Vió a una sola persona..... 65
- Vió a varias 29
- NC 6

P.22a ¿Tuvo que esperar para ser atendido o le recibieron enseguida?

- Tuvo que esperar 40
- Le recibieron enseguida 55
- NC 5

P.22b ¿Recuerda Vd. el nombre del Servicio o Servicios que visitó?

P.22c ¿Considera Vd. que el tiempo que estuvo en las oficinas del Canal para resolver su problema fue el apropiado o fue más bien excesivo?.

- Fue el apropiado	75
- Fue excesivo	20
- NC	5

P.22d ¿Resolvió el problema con una sola visita, tuvo que ir más veces o no resolvió el problema?

- Una sola visita	64
- Tuvo que ir varias veces....	27
- No resolvió el problema.....	4
- NC	5

P.22e ¿Cómo calificaría esa atención que le prestaron: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena	13
- Buena	63
- Regular	11
- Mala	4
- Muy mala	2
- NS	2
- NC	5

P.22f En comparación con la atención que se presta al usuario en las oficinas de otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc., ¿considera Vd. que en el Canal le atendieron mejor, igual o peor?

- Mejor	21
- Igual	60
- Peor	4
- Nunca he ido a las oficinas de otros servicios públicos	6
- NC	9