

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ	TAIGUA						promig TAIGUA 2019/2024
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
IMATGE DE TAIGUA					*		
respecte a la gestió del servei	7,2	8,1	7	7,2	8,48	7,7	7,61
... el respecte al medi ambient	7,7	7,5	7,4	7,6	8,16	-	7,67
... la Responsabilitat social o comportament ètic	-	-	-	-	-		0,00
ATENCIÓ AL CLIENT							
% de clients que han contactat amb Taigua en l'últim any	9%	11%	11%	11%	15%	20%	
Per quin motiu s'ha posat en contacte?							
contractació	37%	15%	46%	16%	23%	22%	
incidència subministrament	31%	29%	22%	15%	21%	18%	
disconformitat amb el consum facturat	23%	22%	3%	5%	16%	21%	
gestió o pagament de rebuts	6%	10%	24%	2%	19%	12%	
canvi d'aforament a comptador	0%	7%	0%	0%	1%	9%	
altres	3%	17%	5%	3%	3%	18%	
Per quin mitjà s'ha posat en contacte?							
Telefònic	57%	59%	49%	61%	62%	53%	
Presencial	40%	34%	13%	7%	23%	30%	
Internet	3%	7%	38%	32%	15%	12%	
Altres	0%	0%	0%	0%	0%	5%	
Valoració de l'atenció rebuda	7,6	7,3	7,2	8,0	8,4	7,8	7,72
Valoració de la informació rebuda	7,5	7,1	7,2	7,9	8,3	7,6	7,60
Valoració de la solució de la gestió	7,6	7,1	7,2	9,0	7,5	7,1	7,58
CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA							
Valoració gust de l'aigua	3,2	3,3	3,1	3,0	5,0	4,5	3,69
Valoració olor de l'aigua	5,6	5,9	5,8	7,0	7,1	6,5	6,32
Valoració color de l'aigua	6,2	7,5	6,0	7,2	8,1	8,0	7,17
Valoració pressió de l'aigua	9,0	8,6	9,1	9,0	8,8	8,6	8,84
Valoració regularitat de l'aigua	9,8	9,7	10,0	9,9	9,6	8,2	9,53
LA FACTURA							
Rep la factura	99%	97%	100%	98%	95%	87%	96%
Valoració del disseny de la factura	7,4	8,3	6,7	6,4	8,6	7,9	7,56
Valoració sobre la claredat del seu contingut	7,4	8,1	6,7	6,4	8,7	7,2	7,42
Saben/Volen rebre la factura digital							
% que coneix que la factura té una periodicitat trimestral	61%	59%	70%	59%	69%	-	63%
Sí saben que 5L d'aigua de l'aixeta són menys d'un cèntim	25%	26%	13%	18%	26%	29%	23%
L'AIGUA							
Cuina amb aigua de l'aixeta	71%	71%	74%	75%	72%	67%	72%
Acostuma a beure aigua de l'aixeta	8%	10%	6%	8%	24%	27%	14%
Han instal·lat algun tipus de tractament per l'aigua	29%	33%	27%	31%	37%	36%	32%
CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA							
Sí confia que l'aigua aconsegueix garanties sanitàries necessàries	91%	93%	92%	95%	82%	90%	90%
CONEIX AJUTS SOCIALS							
TARIFA SOCIAL + CANON SOCIAL	43%	46%	46%	12%	45%	54%	41%
CANON SOCIAL	19%	24%	24%	8%	27%	-	20%