

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	TAIGUA								promedio TAIGUA 2019/2026
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
IMAGEN DE TAIGUA					*				
Conoce que TAIGUA es la suministradora en Terrassa								68,2%	68,2%
respecto a la gestión del servicio	7,2	8,1	7	7,2	8,48	7,7	8,4	8,1	7,8
... el respeto al medio ambiente	7,7	7,5	7,4	7,6	8,16	-	-	-	7,7
... la Responsabilidad social o comportamiento ético	-	-	-	-	-	-	-	-	
ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS									
% que han contactado con TAIGUA en el último año	9%	11%	11%	11%	15%	20%	17%	16%	14%
Por qué motivo se ha puesto en contacto?									
contratación	37%	15%	46%	16%	23%	22%	12%	17%	24%
incidencia suministro	31%	29%	22%	15%	21%	18%	16%	14%	21%
disconformidad con PRECIO facturado	23%	22%	3%	5%	16%	21%	19%	12%	15%
disconformidad con consumo/VOLUMEN facturado							4%	3%	3%
gestión o pago de recibos	6%	10%	24%	2%	19%	12%	19%	14%	13%
cambio de aforo a contador	0%	7%	0%	0%	1%	9%	11%	10%	5%
otros	3%	17%	5%	3%	3%	18%	20%	31%	13%
Por qué medio se ha puesto en contacto?									
Telefónico	57%	59%	49%	61%	62%	53%	66%	53%	57%
Presencial	40%	34%	13%	7%	23%	30%	25%	30%	25%
Internet	3%	7%	38%	32%	15%	12%	10%	17%	17%
Otros	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	1%	1%
Valoración de la atención recibida	7,6	7,3	7,2	8,0	8,4	7,8	8,2	7,9	7,8
Valoración de la información recibida	7,5	7,1	7,2	7,9	8,3	7,6	7,9	7,9	7,7
Valoración de la solución de la gestión	7,6	7,1	7,2	9,0	7,5	7,1	7,5	7,4	7,5
CARACTERÍSTICAS DEL AGUA									
Valoración gusto del agua	3,2	3,3	3,1	3,0	5,0	4,5	4,6	4,9	4,0
Valoración olor del agua	5,6	5,9	5,8	7,0	7,1	6,5	7,5	7,6	6,6
Valoración color del agua	6,2	7,5	6,0	7,2	8,1	8,0	8,4	8,6	7,5
Valoración presión del agua	9,0	8,6	9,1	9,0	8,8	8,6	8,5	8,6	8,8
Valoración regularidad del agua	9,8	9,7	10,0	9,9	9,6	8,2	9,4	9,3	9,5
LA FACTURA									
Recibe la factura	99%	97%	100%	98%	95%	87%	90%	89%	94%
Valoración del diseño de la factura	7,4	8,3	6,7	6,4	8,6	7,9	8,5	8,4	7,8
Valoración sobre la claridad de su contenido	7,4	8,1	6,7	6,4	8,7	7,2	8,3	8,3	7,6
% que conoce que la factura tiene una periodicidad trimestral	61%	59%	70%	59%	69%	-	-	-	63%
Sí saben que 5L de agua del grifo son menos de un céntimo	25%	26%	13%	18%	26%	29%	45%	43%	28%
EL AGUA									
Cocina con agua del grifo	71%	71%	74%	75%	72%	67%	86%	85%	75%
Acostumbra a beber agua del grifo	8%	10%	6%	8%	24%	27%	20%	26%	16%
Han instalado algún tipo de tratamiento para el agua	29%	33%	27%	31%	37%	36%	39%	36%	33%
CONFIANZA EN EL AGUA DEL GRIFO									
Sí confía en que el agua cumple garantías sanitarias necesarias	91%	93%	92%	95%	82%	90%	93%	93%	91%
CONOCE AYUDAS SOCIALES									
TARIFA SOCIAL + CANON SOCIAL	43%	46%	46%	12%	45%	54%	47%	56%	44%
CANON SOCIAL	19%	24%	24%	8%	27%	-	-	-	20%

* EL 2023 se cambia de empresa encuestadora