

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ	TAIGUA								promig TAIGUA 2019/2026
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
IMATGE DE TAIGUA					*				
Coneix que TAIGUA és la subministradora a Terrassa								68,2%	68,2%
respecte a la gestió del servei	7,2	8,1	7	7,2	8,48	7,7	8,4	8,1	7,8
... el respecte al medi ambient	7,7	7,5	7,4	7,6	8,16	-	-	-	7,7
... la Responsabilitat social o comportament ètic	-	-	-	-	-		-	-	
ATENCIÓ AL CLIENT									
% de clients que han contactat amb Taigua en l'últim any	9%	11%	11%	11%	15%	20%	17%	16%	14%
Per quin motiu s'ha posat en contacte?									
contractació	37%	15%	46%	16%	23%	22%	12%	17%	24%
incidència subministrament	31%	29%	22%	15%	21%	18%	16%	14%	21%
disconformitat amb el PREU facturat	23%	22%	3%	5%	16%	21%	19%	12%	15%
disconformitat amb el consum/VOLUM facturat							4%	3%	3%
gestió o pagament de rebuts	6%	10%	24%	2%	19%	12%	19%	14%	13%
canvi d'aforament a comptador	0%	7%	0%	0%	1%	9%	11%	10%	5%
altres	3%	17%	5%	3%	3%	18%	20%	31%	13%
Per quin mitjà s'ha posat en contacte?									
Telefònic	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%
Altres	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	1%	1%
Valoració de l'atenció rebuda	7,6	7,3	7,2	8,0	8,4	7,8	8,2	7,9	7,8
Valoració de la informació rebuda	7,5	7,1	7,2	7,9	8,3	7,6	7,9	7,9	7,7
Valoració de la solució de la gestió	7,6	7,1	7,2	9,0	7,5	7,1	7,5	7,4	7,5
CARACTERÍSTIQUES DE L'AIGUA									
Valoració gust de l'aigua	3,2	3,3	3,1	3,0	5,0	4,5	4,6	4,9	4,0
Valoració olor de l'aigua	5,6	5,9	5,8	7,0	7,1	6,5	7,5	7,6	6,6
Valoració color de l'aigua	6,2	7,5	6,0	7,2	8,1	8,0	8,4	8,6	7,5
Valoració pressió de l'aigua	9,0	8,6	9,1	9,0	8,8	8,6	8,5	8,6	8,8
Valoració regularitat de l'aigua	9,8	9,7	10,0	9,9	9,6	8,2	9,4	9,3	9,5
LA FACTURA									
Rep la factura	99%	97%	100%	98%	95%	87%	90%	89%	94%
Valoració del disseny de la factura	7,4	8,3	6,7	6,4	8,6	7,9	8,5	8,4	7,8
Valoració sobre la claredat del seu contingut	7,4	8,1	6,7	6,4	8,7	7,2	8,3	8,3	7,6
% 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%	45%	43%	28%
L'AIGUA									
Cuina amb aigua de l'aixeta	71%	71%	74%	75%	72%	67%	86%	85%	75%
Acostuma a beure aigua de l'aixeta	8%	10%	6%	8%	24%	27%	20%	26%	16%
Han instal·lat algun tipus de tractament per l'aigua	29%	33%	27%	31%	37%	36%	39%	36%	33%
CONFIANÇA EN L'AIGUA DE L'AIXETA									
Sí confia que l'aigua aconsegueix garanties sanitàries necessàries	91%	93%	92%	95%	82%	90%	93%	93%	91%
CONEIX AJUTS SOCIALS									
TARIFA SOCIAL + CANON SOCIAL	43%	46%	46%	12%	45%	54%	47%	56%	44%
CÀNON SOCIAL	19%	24%	24%	8%	27%	-	-		20%

* EL 2023 es canvia d'empresa enquestadora