

## Resum de l'enquesta de satisfacció del servei d'aigua de l'any 2025

L'enquesta, realitzada al desembre de 2025, té com a objectiu mesurar la satisfacció dels residents de Tarragona, la Canonja, el Catllar i els Pallaresos amb el servei d'aigua gestionat per EMATSA. Es divideix en diverses seccions amb un total de **31 preguntes**, amb un màxim de tres preguntes obertes.

La durada de l'enquesta és de màxim 10 minuts

---

### Distribució de les Preguntes per Secció

1. **Preguntes de filtre (8 preguntes)**  
Recull informació demogràfica i de residència per determinar l'elegibilitat dels participants.
2. **Posicionament i percepció del servei d'aigua (8 preguntes)**  
Avalua la satisfacció general amb els serveis municipals i específicament amb el servei d'aigua, incloent aspectes com el gust, olor, color, pressió, preu i atenció al client.
3. **Notorietat i valoració d'EMATSA (7 preguntes)**  
Mesura el coneixement de l'empresa, la confiança que genera, els valors associats i les àrees de millora suggerides pels residents.
4. **Gestions i tràmits amb EMATSA (6 preguntes)**  
Analitza el contacte dels usuaris amb l'empresa, les vies utilitzades, la satisfacció amb el servei al client, l'ús de l'àrea de clients de la web i la recepció de factures digitals.
5. **Preguntes finals (2 preguntes)**  
Inclou qüestions sobre la fidelitat al proveïdor d'aigua i el coneixement del caràcter jurídic d'EMATSA.

---

**Total de Preguntes: 31**