

ENQUESTA SOBRE EL SERVEI D'AIGUA A TARRAGONA

PRESENTACIÓ DE RESULTATS

Febrer 2026



GESOP

GESOP, Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S. L.
c/ Provença 385-387 Entl. 1a 08025 Barcelona · Tel. 93 300 07 42 · www.gesop.net · www.twitter.com/_GESOP

 **Ematsa**

Fitxa tècnica

Tècnica d'investigació

Entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI).

Àmbit d'estudi

Ciutat de Tarragona, El Catllar, Els Pallaresos i La Canonja.

Població objectiu

Població de 18 i més anys.

Número d'entrevistes

604 entrevistes.

Treball de camp

De l'1 al 19 de desembre de 2025.

Tipus de mostreig

Afixació no proporcional. S'han realitzat 402 entrevistes a la ciutat de Tarragona i un mínim de 65 als altres municipis. A Tarragona la mostra s'ha estratificat per districtes. Dins de cada districte i municipi s'han establert quotes creuades de sexe i edat segons distribució de la població.

	Població real >18		Mostra	
	N	%	Teòrica	Final
El Catllar	4.125	3,2	65	69
Els Pallaresos	3.936	3,1	65	65
La Canonja	4.804	3,7	70	68
Tarragona	116.024	90,0	400	402
Total	128.889	100	600	604

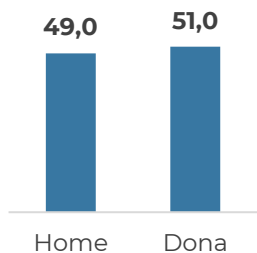
Les dades s'han ponderat d'acord al pes poblacional de cadascun dels municipis.

Marge d'error

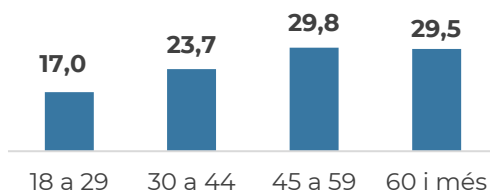
± 4,1% per al total de la mostra, sota el supòsit de m.a.s. en universos infinits, per a un nivell de confiança del 95,5% i $p=q=0,5$.

Perfil de les persones entrevistades*

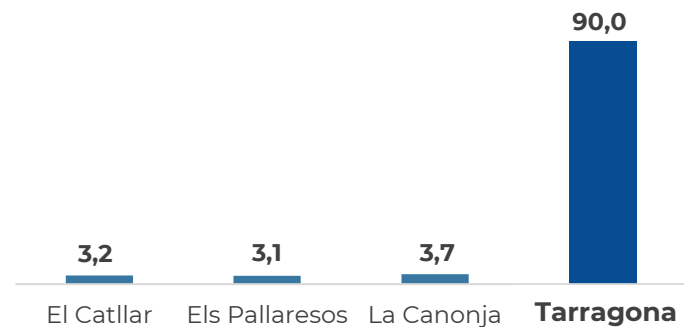
SEXE



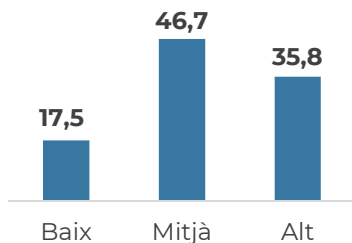
EDAT



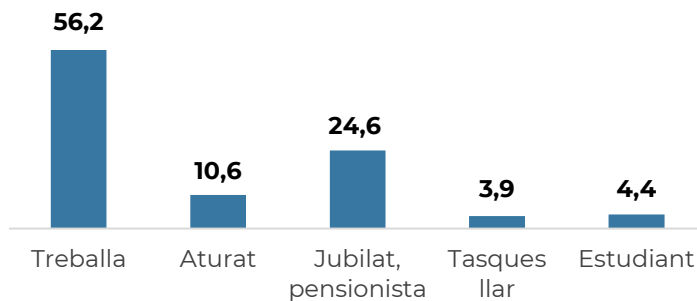
MUNICIPI DE RESIDÈNCIA



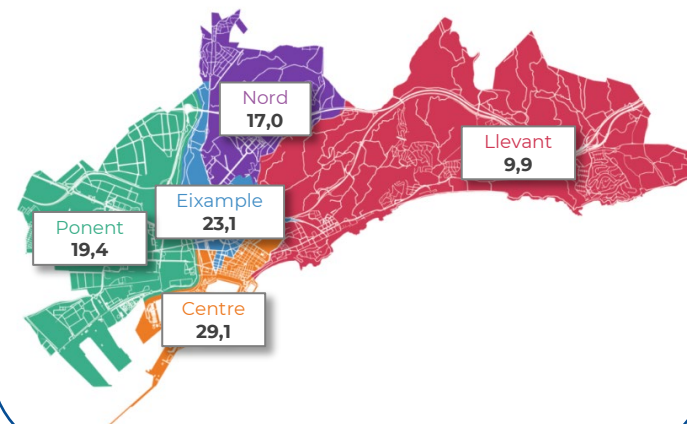
NIVELL D'ESTUDIS



SITUACIÓ LABORAL



DISTRICTE DE RESIDÈNCIA (Tarragona)



* Un 0,2% no contesta la seva situació laboral i un 1,4% no contesta el seu districte de residència.

01

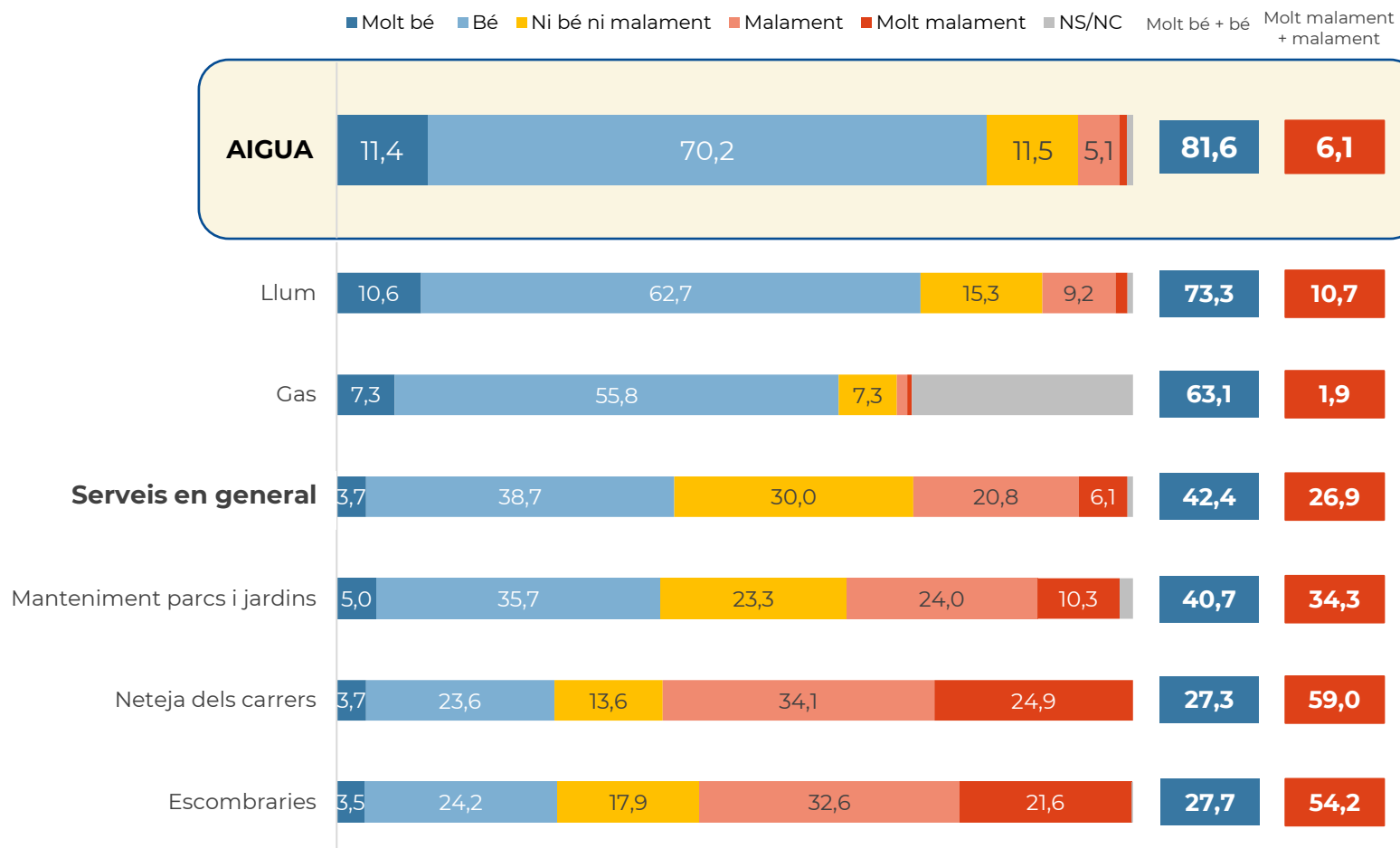
Posicionament i percepció del servei d'aigua

Valoració del servei d'aigua

El servei d'aigua convenç, però el preu i el gust generen més reticències

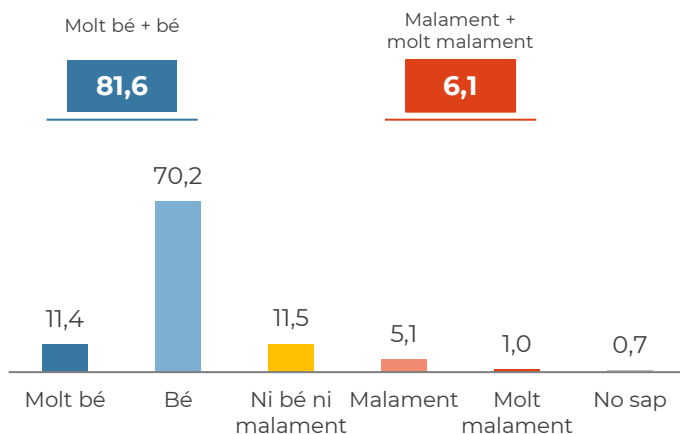
Posicionament del servei d'aigua respecte la resta de serveis

Més concretament, segons la seva experiència, com valora el funcionament dels següents serveis: molt bé, bé, ni bé ni malament, malament, malament o molt malament?



Valoració del servei d'aigua

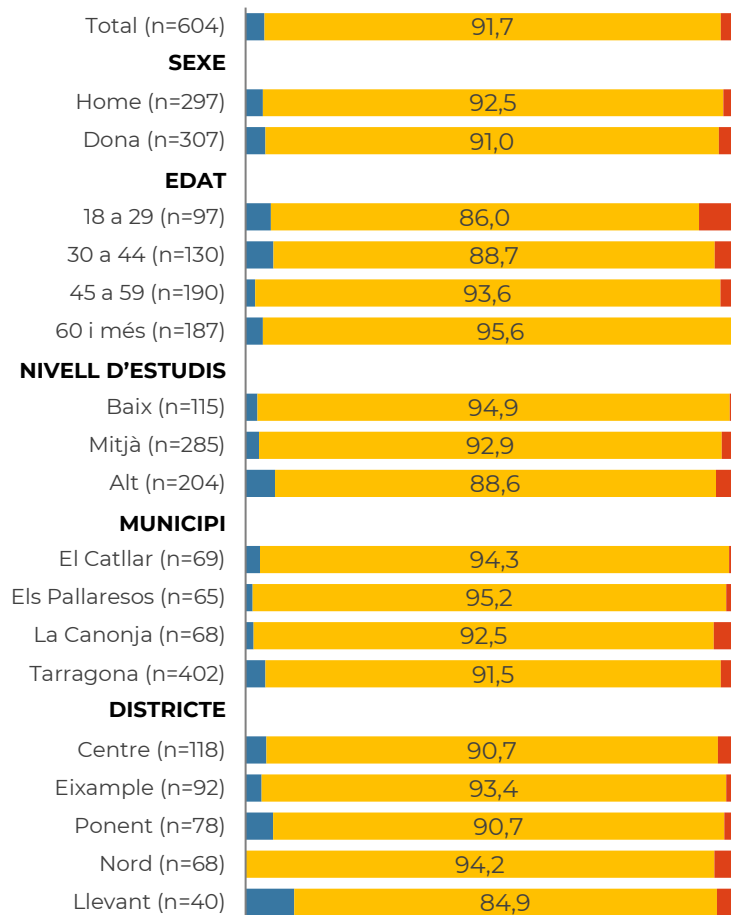
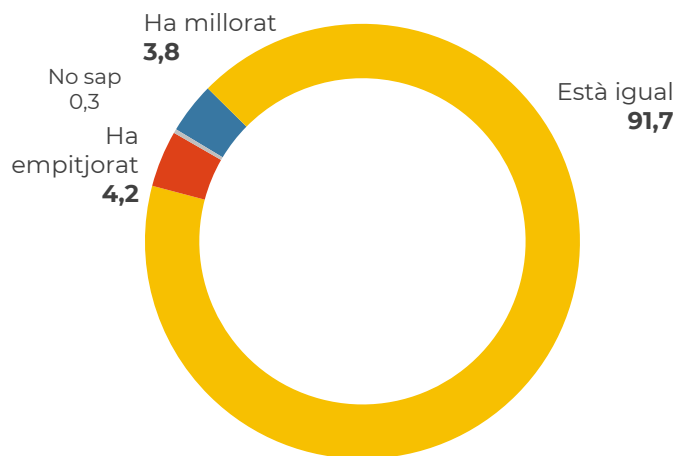
Més concretament, segons la seva experiència, com valora el funcionament del servei d'aigua molt bé, bé, ni bé ni malament, malament o molt malament?



Total (n=604)	81,6	11,5	6,1
SEXE			
Home (n=297)	83,6	10,8	5,5
Dona (n=307)	79,7	12,2	6,7
EDAT			
18 a 29 (n=97)	73,9	16,1	8,7
30 a 44 (n=130)	78,1	13,0	7,8
45 a 59 (n=190)	77,2	15,7	6,2
60 i més (n=187)	93,3		
NIVELL D'ESTUDIS			
Baix (n=115)	83,2	5,6	8,5
Mitjà (n=285)	81,5	11,6	6,8
Alt (n=204)	80,8	14,3	4,1
MUNICIPI			
El Catllar (n=69)	87,0	4,3	8,6
Els Pallaresos (n=65)	93,8		4,6
La Canonja (n=68)	87,0	8,6	
Tarragona (n=402)	80,8	12,1	6,3
DISTRICTE			
Centre (n=118)	79,5	13,6	6,9
Eixample (n=92)	80,9	15,7	
Ponent (n=78)	79,0	9,3	10,4
Nord (n=68)	85,1	6,2	7,4
Llevant (n=40)	81,9	15,2	

Evolució del servei de subministrament d'aigua

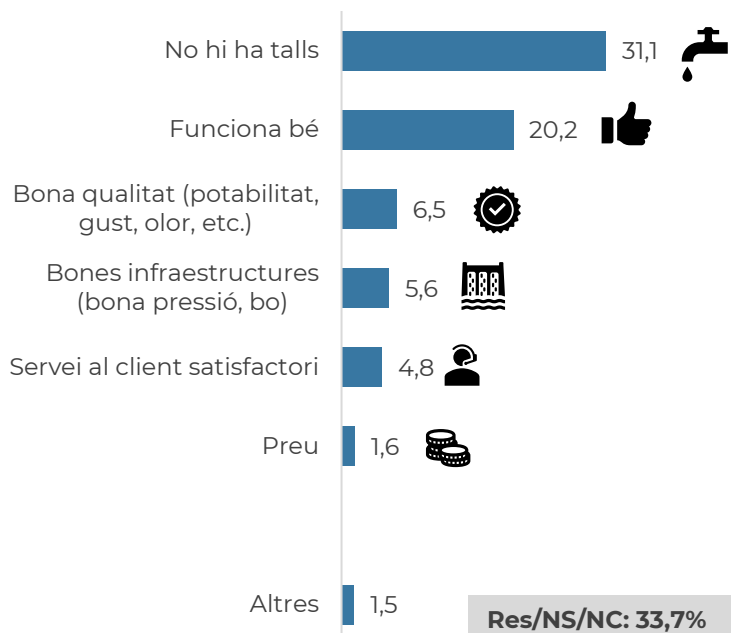
En l'últim any el servei de subministrament d'aigua ha millorat, està igual o ha empitjorat?



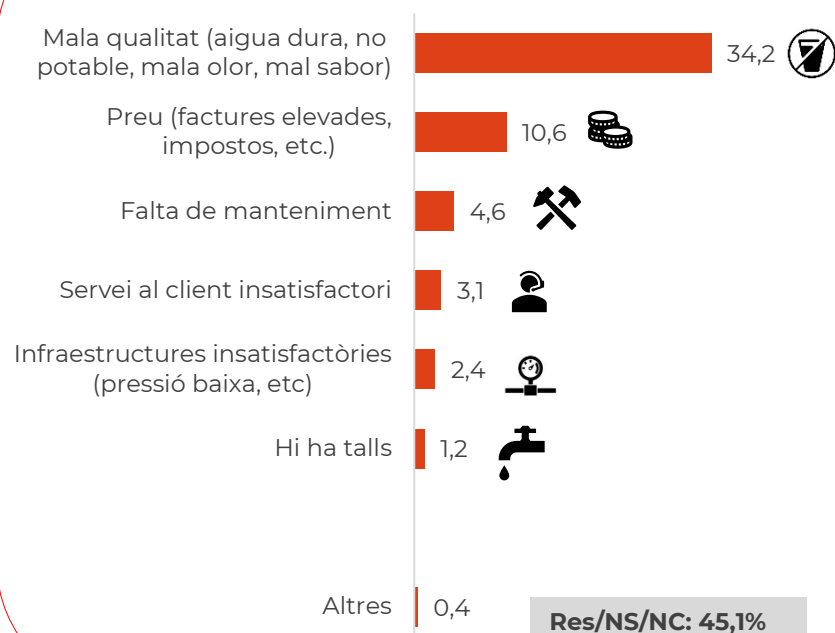
Aspectes positius i negatius del servei d'aigua

Quin és l'aspecte més positiu del servei d'aigua al seu municipi? I quin és el més negatiu? –Espontània. Resposta múltiple–

Aspectes positius

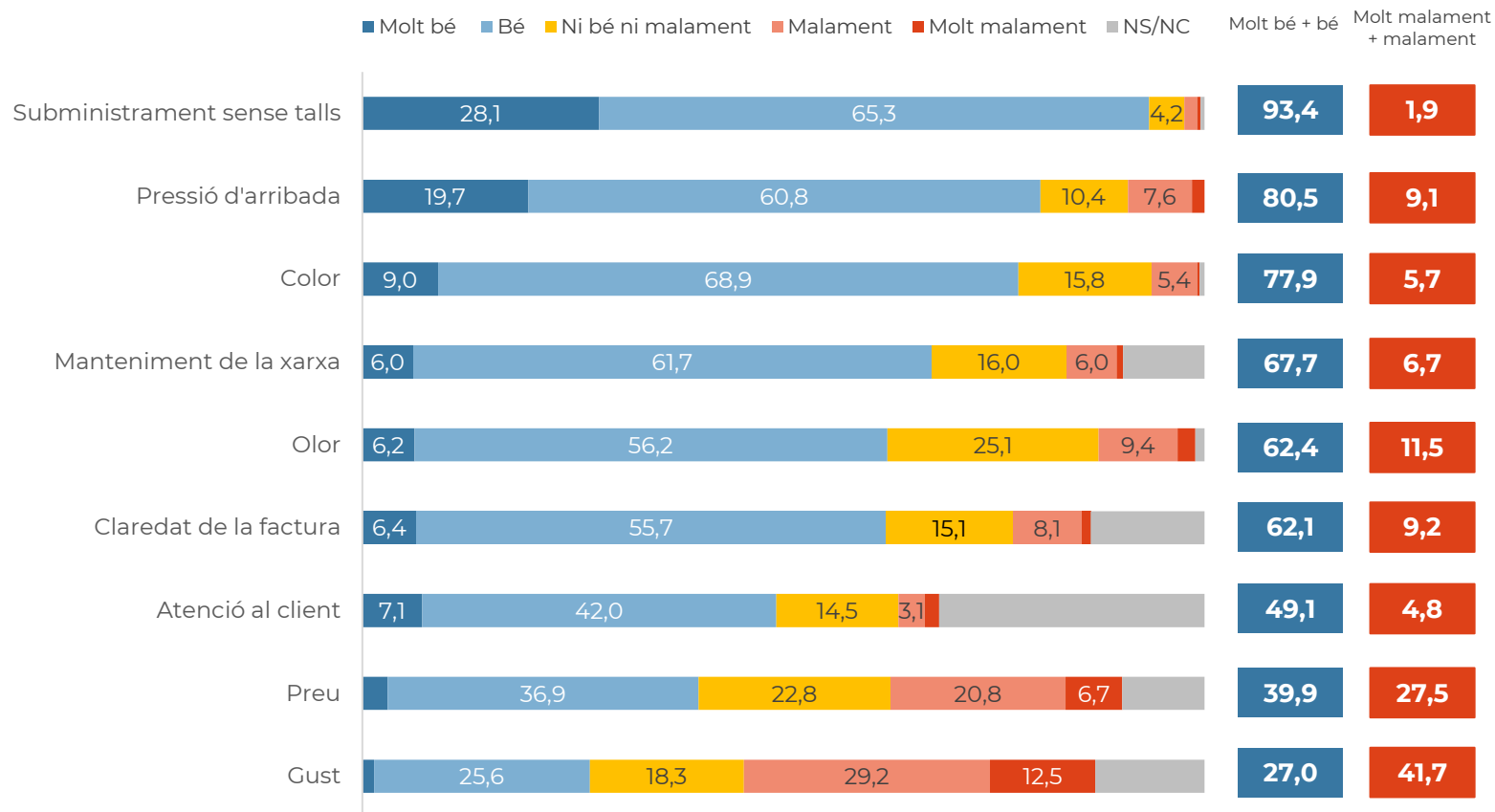


Aspectes negatius



Valoració del aspectes del servei d'aigua

Com valora els següents aspectes del servei d'aigua: molt bé, bé, ni bé ni malament, malament o molt malament?

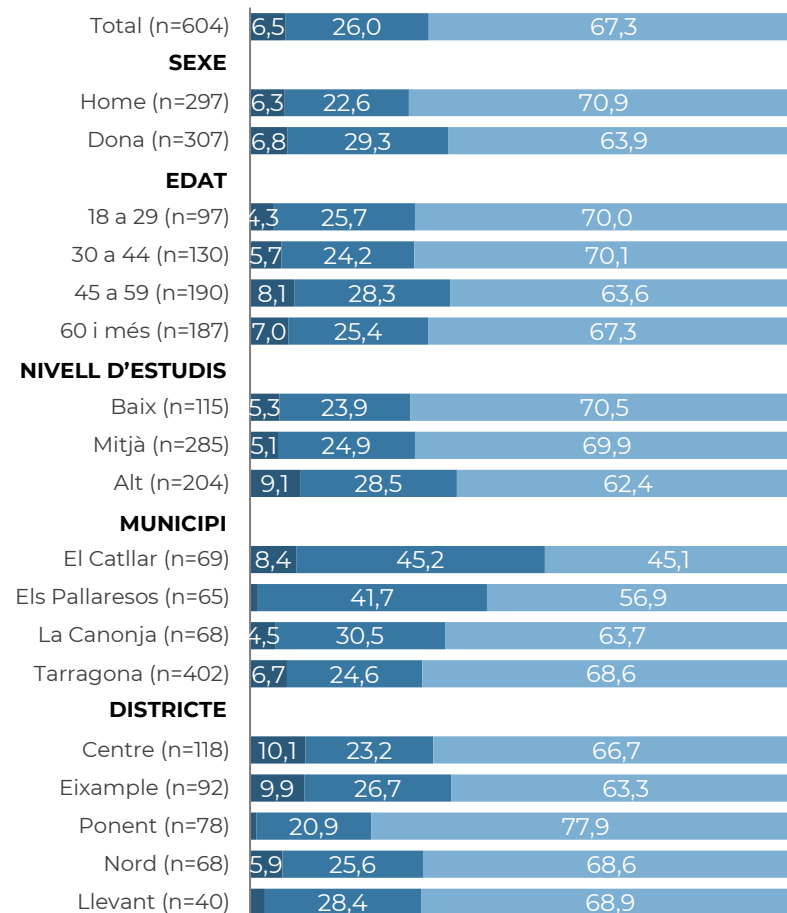
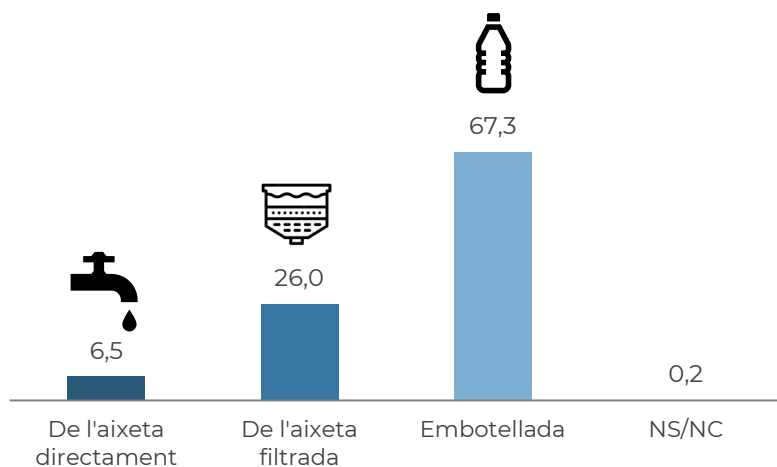


Consum d'aigua

L'aigua embotellada és opció majoritària, principalment per motius de gust i qualitat

Tipus d'aigua per beure habitualment

Quin tipus d'aigua beu més habitualment?



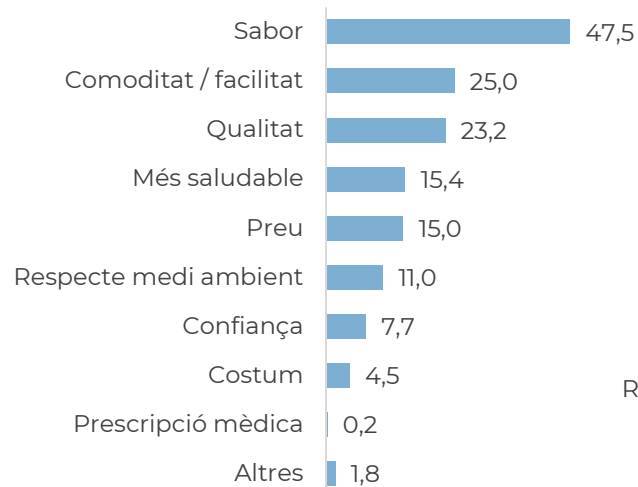
Motius de preferència d'aigua

Per quin o quins motius prefereix l'aigua... ? –Espontània. Resposta múltiple–

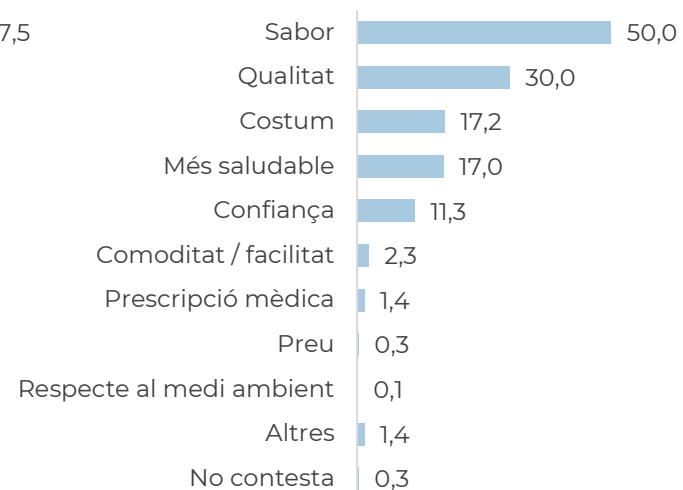
De l'aixeta directament (n=37)



De l'aixeta filtrada amb algun sistema (n=178)



Embotellada (n=387)



02

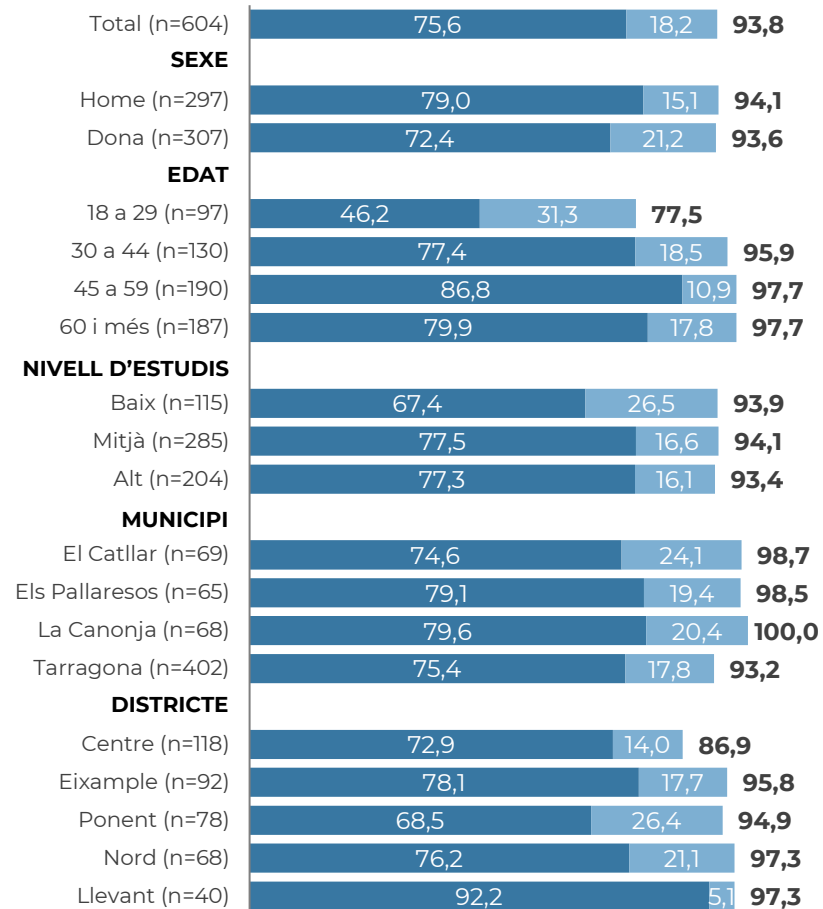
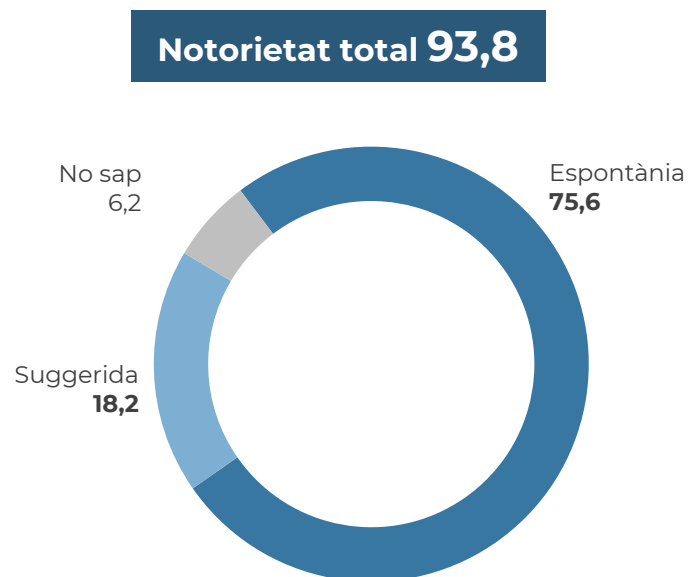
La imatge corporativa i valoració d'Ematsa

Notorietat d'Ematsa

Alta notorietat, amb coneixement parcial sobre el tipus d'empresa i el pla de clavegueram

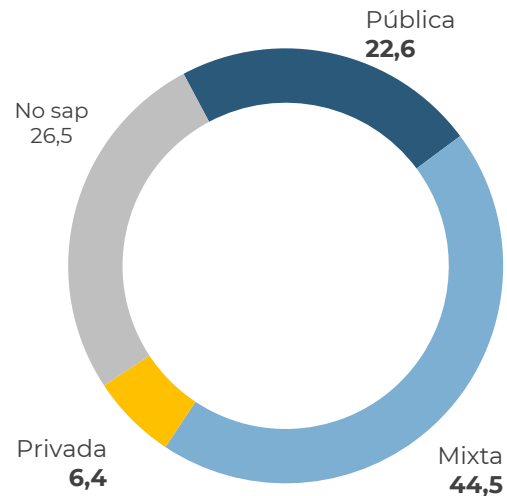
Notorietat d'Ematsa

Em pot dir quina és l'empresa encarregada del subministrament de l'aigua al seu municipi? –Espontània–
L'empresa encarregada de l'aigua al seu municipi es diu Ematsa. Coneix o ha sentit a parlar d'Ematsa?



Coneixement del tipus d'empresa i del pla de millora del clavegueram

Em sabria dir si Ematsa és una empresa pública, privada o mixta?



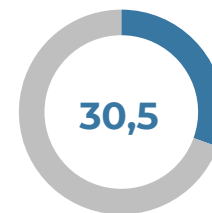
Coneix o ha sentit a parlar del pla de millora de la xarxa de clavegueram que s'està portant a terme?

Base: viu a Tarragona o a La Canonja (n=470)



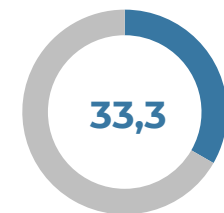
Coneixement a La Canonja

(n=68)



Coneixement a Tarragona

(n=402)

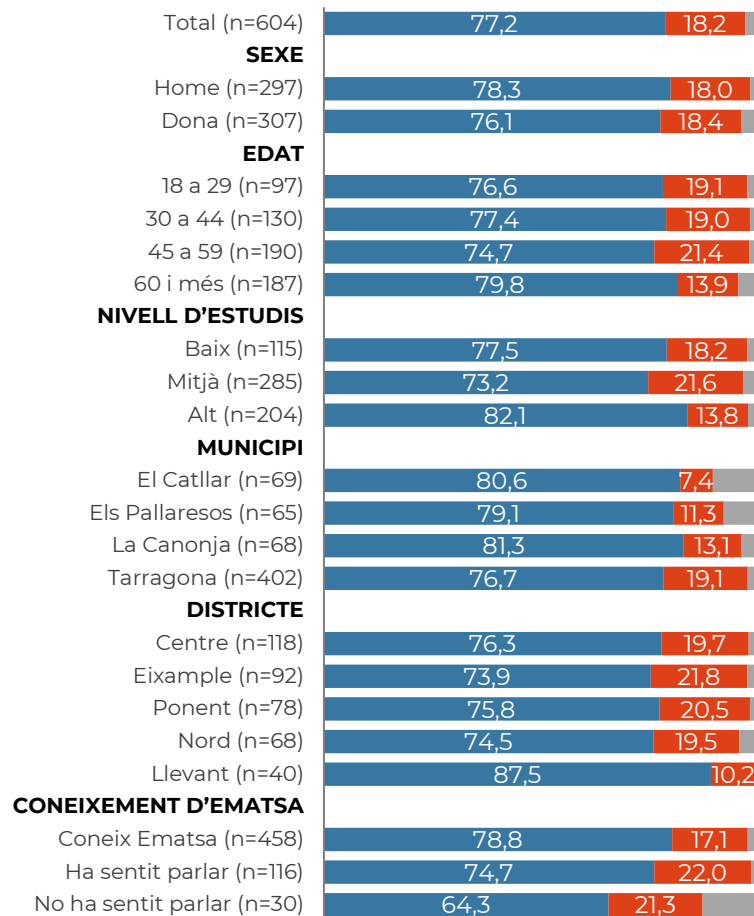
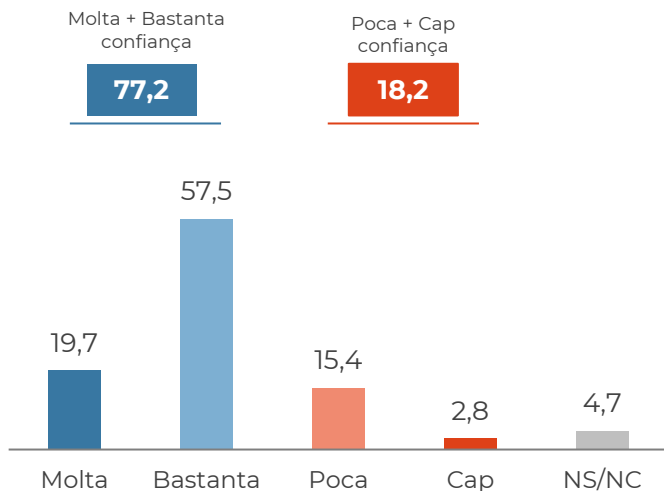


Valoració i atributs del servei d'Ematsa

Elevada confiança, valoració i fidelitat dels clients, predominant els atributs positius

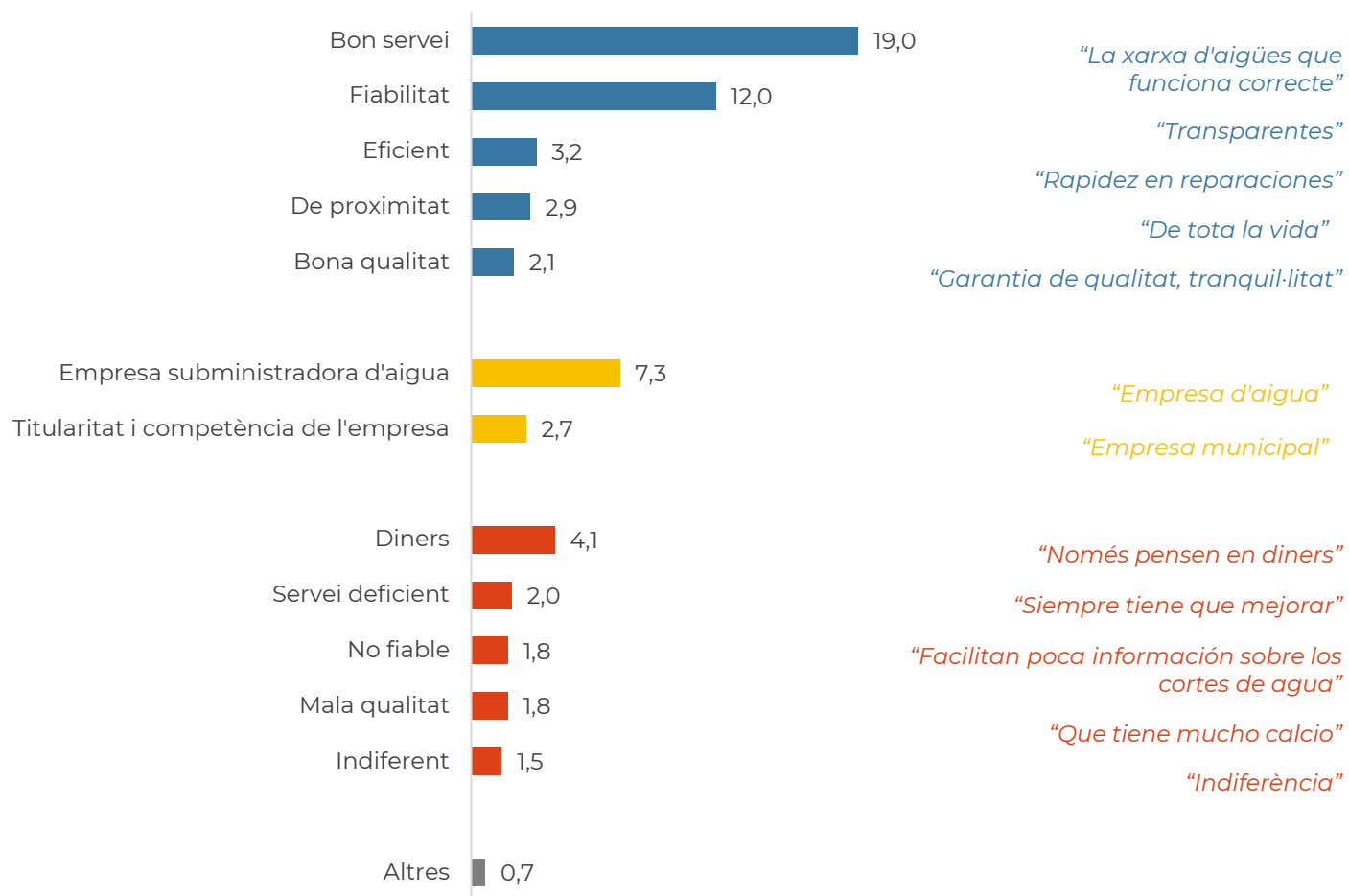
Grau de confiança en Ematsa

Quin grau de confiança li ofereix Ematsa com empresa subministradora d'aigua? Molta, bastanta, poca o cap?



Atributs espontanis d'Ematsa

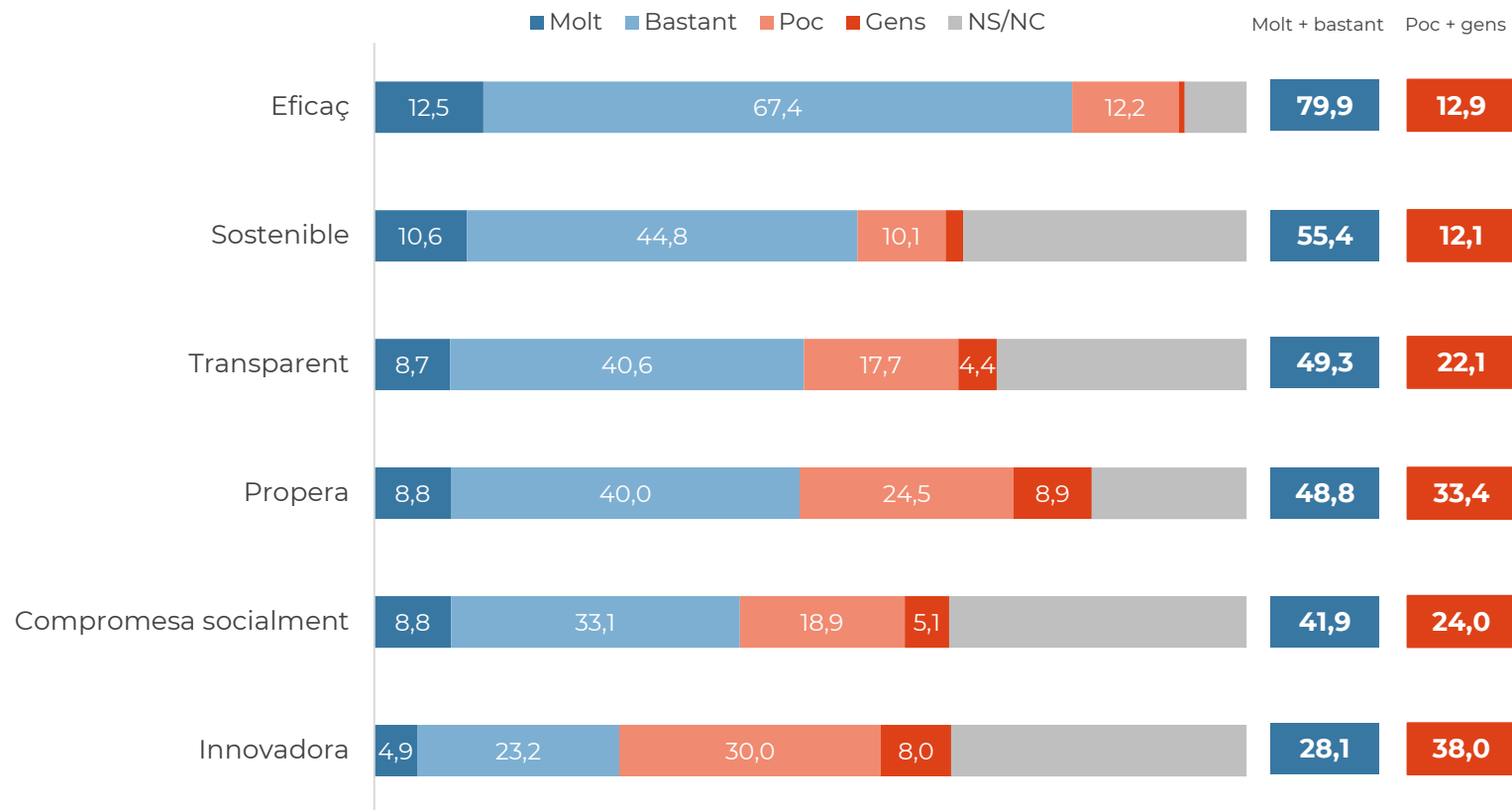
Pensant en Ematsa, quins valors o atributs li venen al cap? –Espontània. Resposta múltiple–



Res/NS/NC: 45,1%

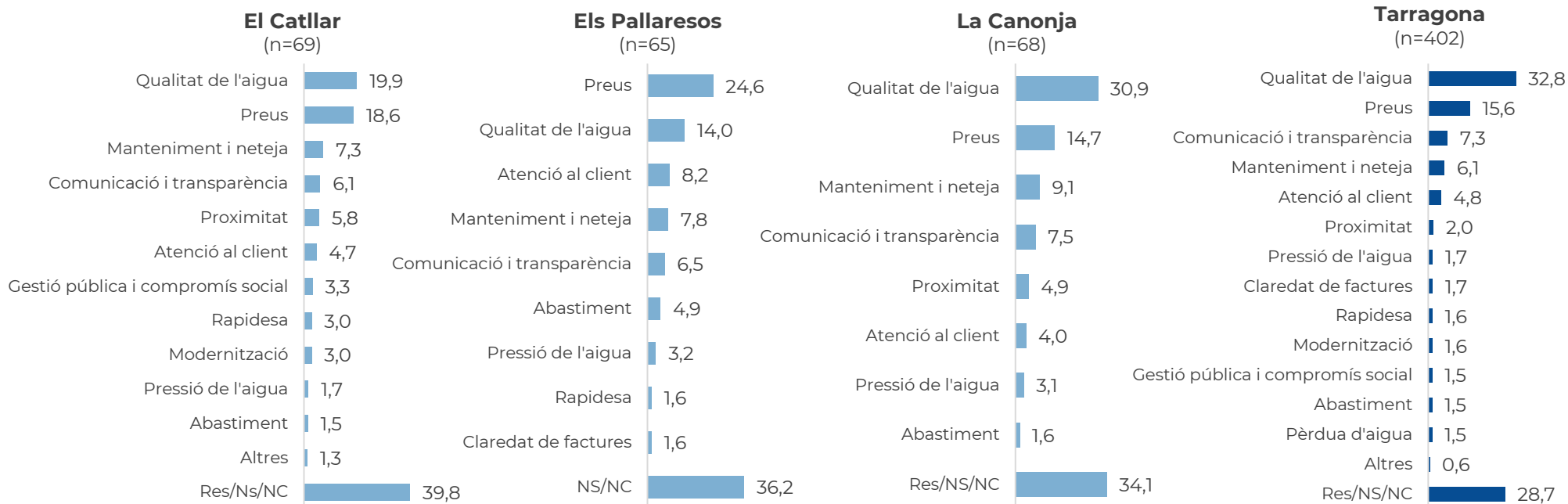
Atributs d'Ematsa

Creu que Ematsa és una empresa molt, bastant, poc o gens...



Necessitats de millora

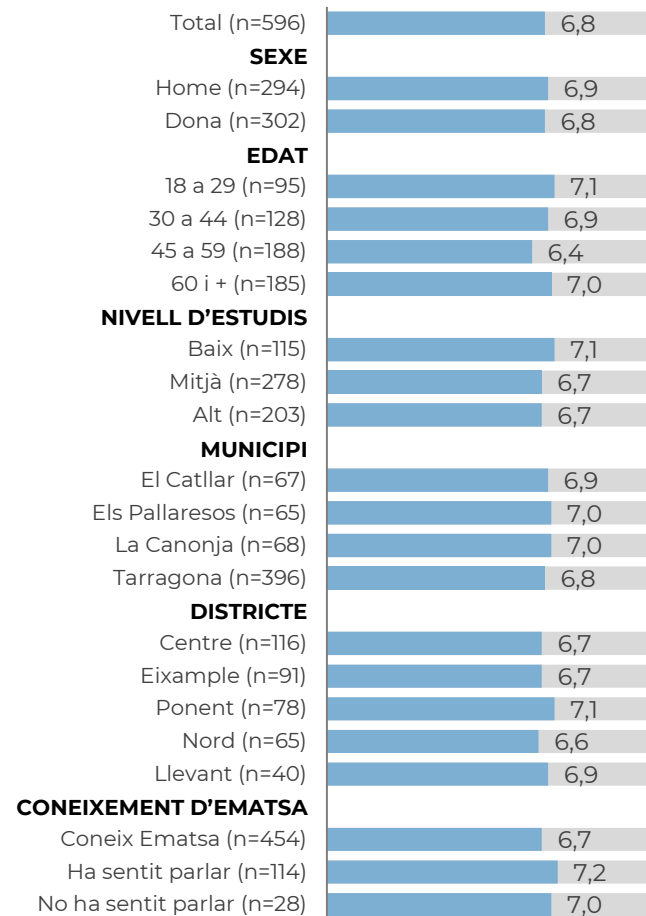
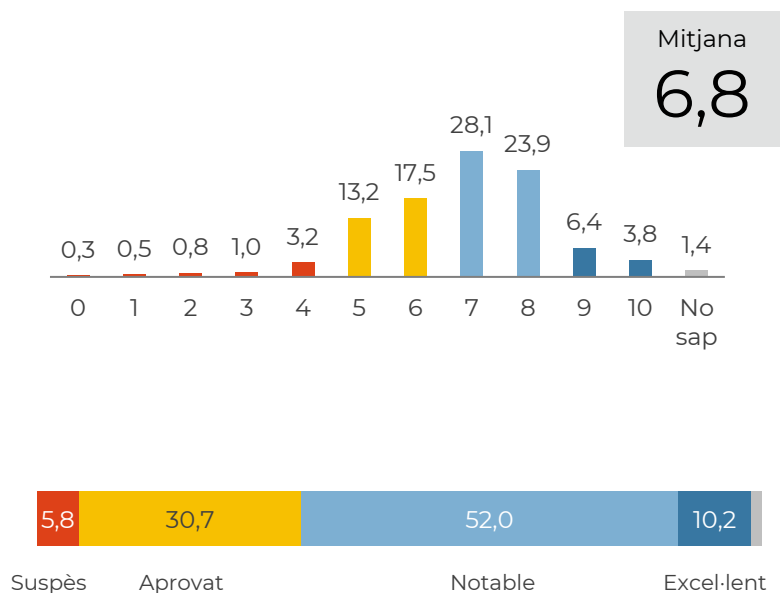
En què creu que hauria de millorar el servei d'Ematsa? –Espontània. Resposta múltiple–



Centre (n=118)	Eixample (n=92)	Ponent (n=78)	Nord (n=68)	Llevant (n=40)
1.- Qualitat de l'aigua (25,4) 2.- Preus (16,7) 3.- Comunicació i transparència (11,8) 4.- Atenció al client (4,2)	1.- Qualitat de l'aigua (39,3) 2.- Preus (11,8) 3.- Manteniment i neteja (8,7) 4.- Atenció al client (6,7)	1.- Qualitat de l'aigua (37,2) 2.- Preus (14,5) 3.- Comunicació i transparència (7,6) 4.- Manteniment i neteja (6,3)	1.- Qualitat de l'aigua (31,2) 2.- Preus (16,1) 3.- Manteniment i neteja (8,8) 4.- Atenció al client (4,4)	1.- Qualitat de l'aigua (29,2) 2.- Preus (24,5) 3.- Manteniment i neteja (7,0) 4.- Atenció al client (5,3)

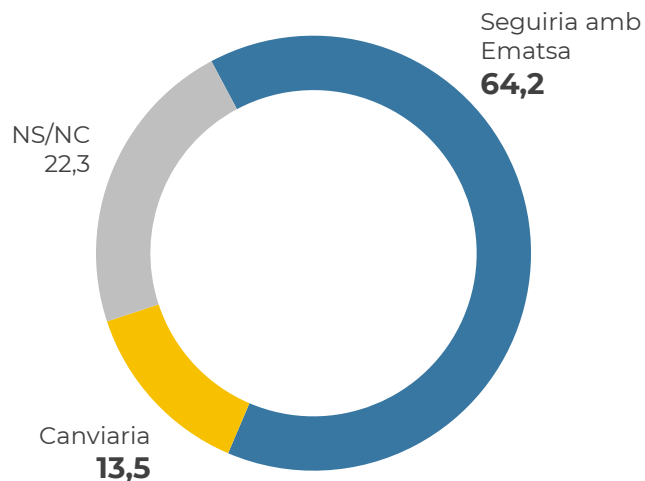
Valoració global d'Ematsa

Tenint en compte tot això, en una escala de 0 a 10, quina és la seva satisfacció global amb Ematsa?



Canvi d'Empresa

Si existís la possibilitat de triar la companyia d'aigua, seguiria amb Ematsa o canviaria?



Total (n=604)	64,2	13,5
SEXE		
Home (n=297)	62,4	13,5
Dona (n=307)	65,9	13,5
EDAT		
18 a 29 (n=97)	78,9	10,5
30 a 44 (n=130)	55,2	18,9
45 a 59 (n=190)	56,1	18,3
60 i més (n=187)	71,1	6,1
NIVELL D'ESTUDIS		
Baix (n=115)	76,6	5,4
Mitjà (n=285)	61,8	15,7
Alt (n=204)	61,1	14,7
MUNICIPI		
El Catllar (n=69)	54,2	14,7
Els Pallaresos (n=65)	63,6	11,6
La Canonja (n=68)	64,5	18,8
Tarragona (n=402)	64,6	13,3
DISTRICTE		
Centre (n=118)	62,0	10,5
Eixample (n=92)	66,3	15,5
Ponent (n=78)	65,3	21,3
Nord (n=68)	61,3	10,5
Llevant (n=40)	71,6	5,3
CONEIXEMENT D'EMATSA		
Coneix Ematsa (n=458)	63,6	13,3
Ha sentit parlar (n=116)	67,0	15,1
No ha sentit parlar (n=30)	63,4	11,3

03

Ús dels canals d'atenció i serveis digitals

Via de contacte i valoració del servei

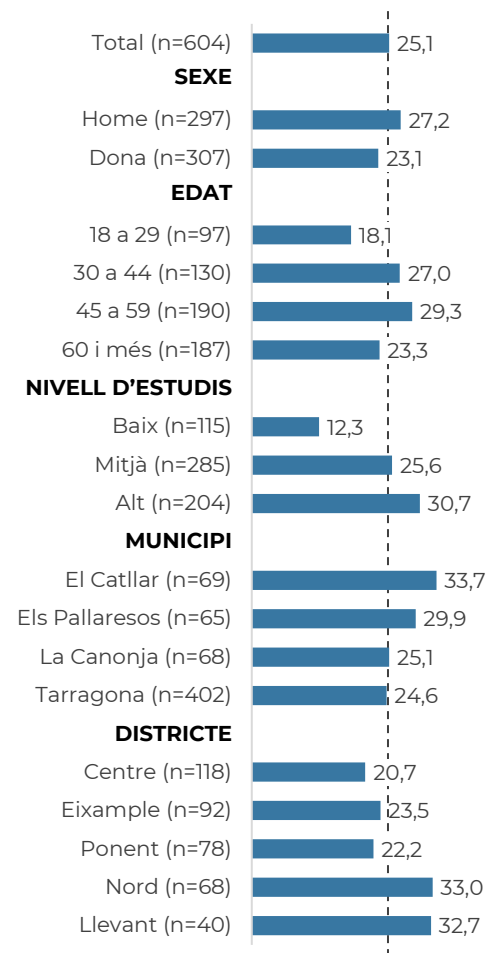
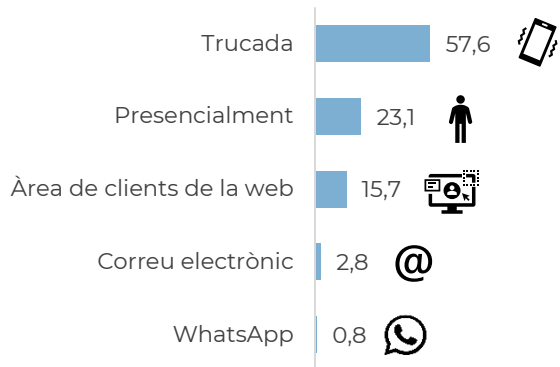
Contacte puntual, preferència clara per la trucada i una atenció ben valorada

Contacte amb Ematsa

En els últims 2 anys ha contactat alguna vegada amb Ematsa, la companyia d'aigua?

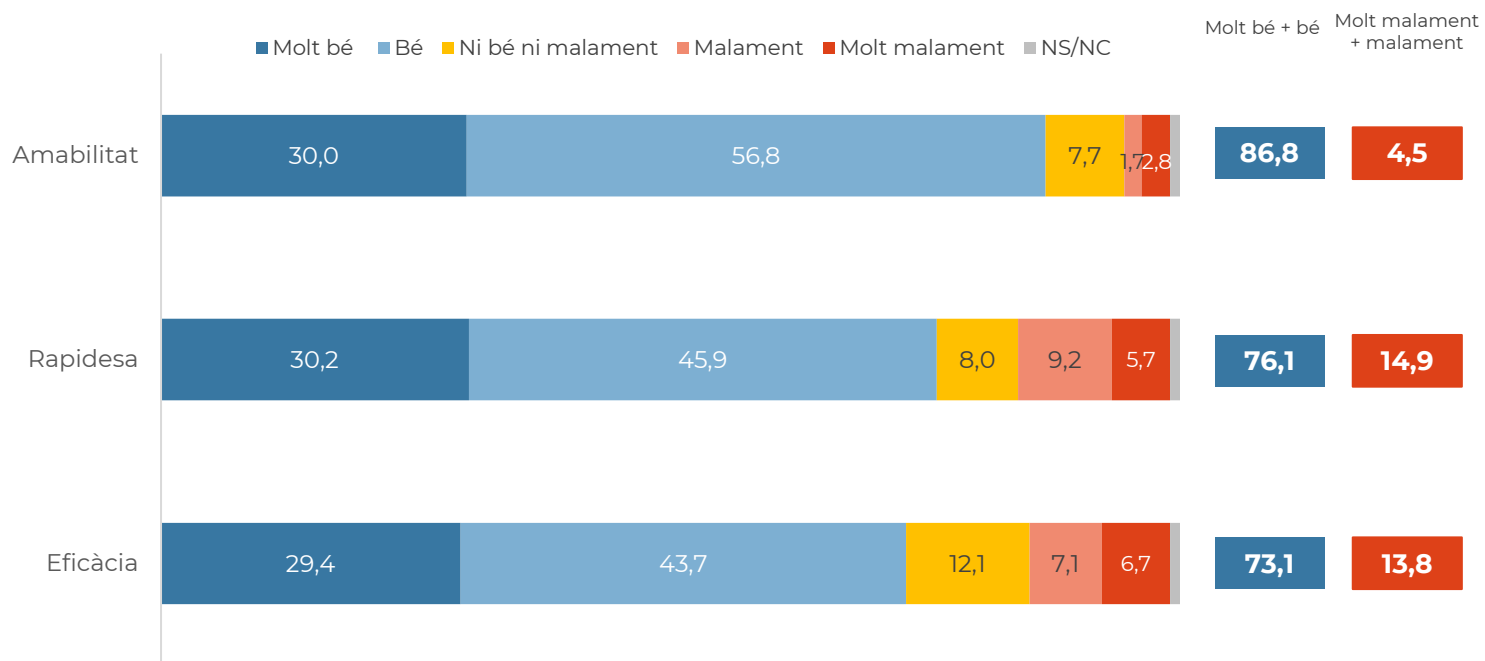


Per quina via? (n=157)



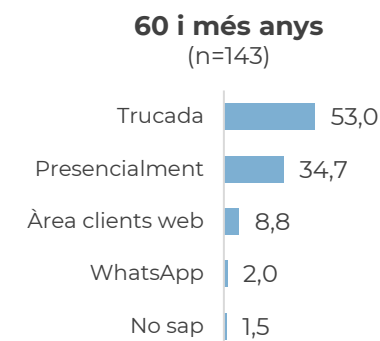
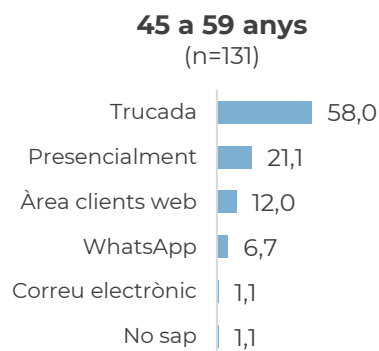
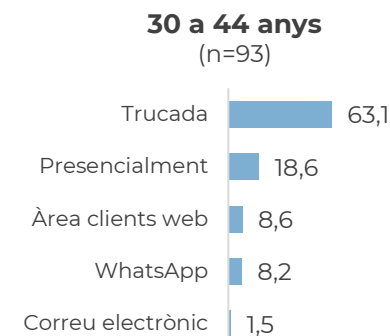
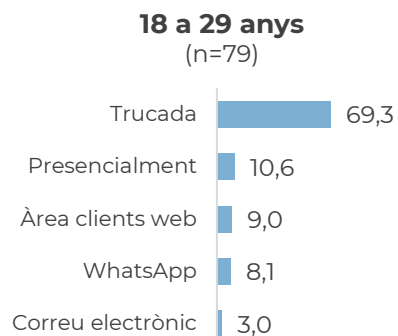
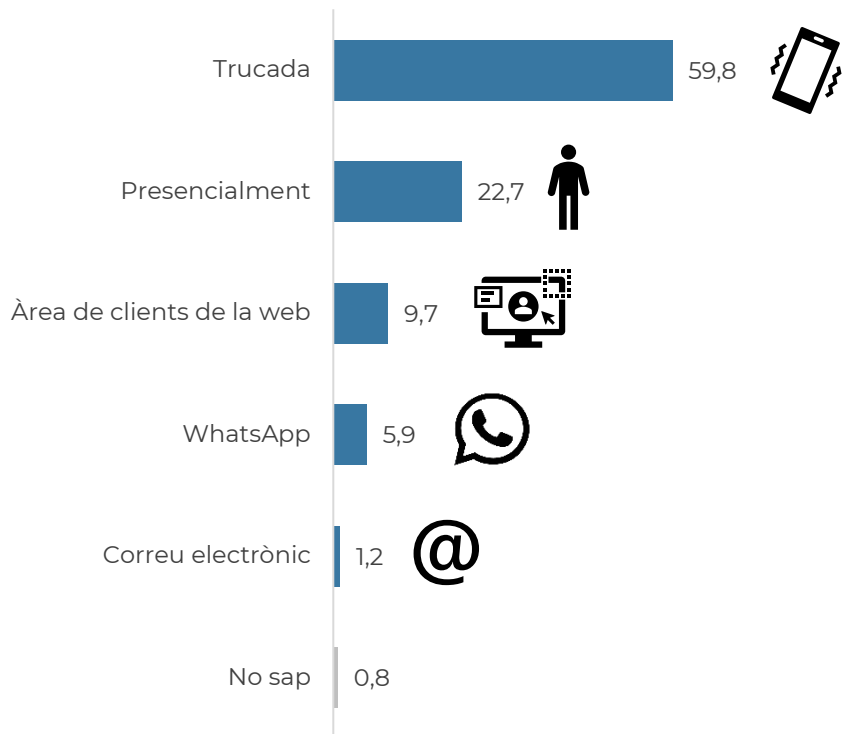
Valoració de l'atenció

De l'última vegada que hi va contactar, com valora els següents aspectes: molt bé, bé, ni bé ni malament, malament o molt malament? Base: ha contactat amb Ematsa en els darrers dos anys (n=157)



Preferència de via de contacte

Si hagués de contactar amb la companyia, per quina via preferiria fer-ho?
 Base: no ha contactat amb Ematsa en els darrers dos anys (n=446)



Ús de la web i factura digital

Ús moderat de la web, amb un interès creixent per la factura digital

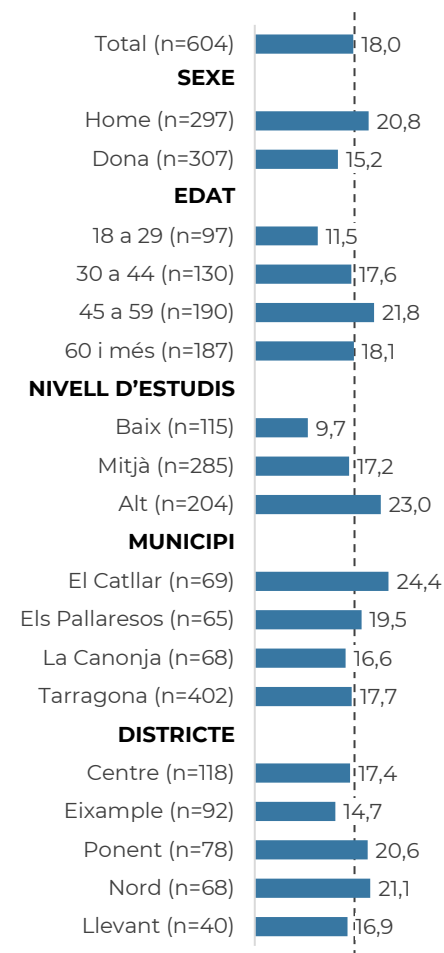
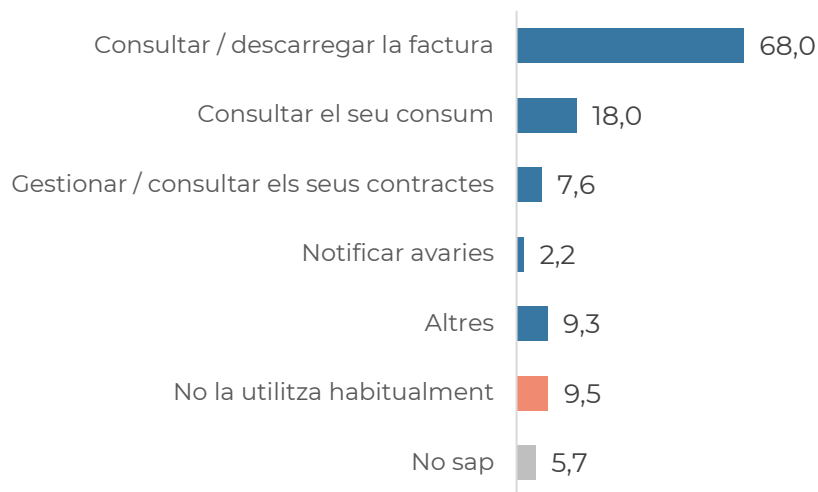
Usuari de l'àrea de clients de la web d'Ematsa

És usuari/ària de l'àrea de clients de la web d'Ematsa?



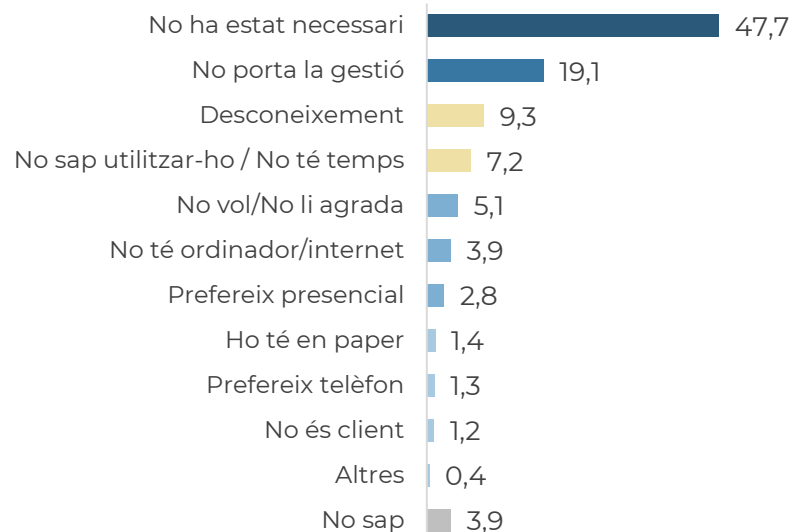
Quines gestions hi fa habitualment?

–Espontània. Resposta múltiple–
Base: és usuari/ària de l'àrea de clients (n=111)



Motius per no fer servir l'àrea de clients de la web

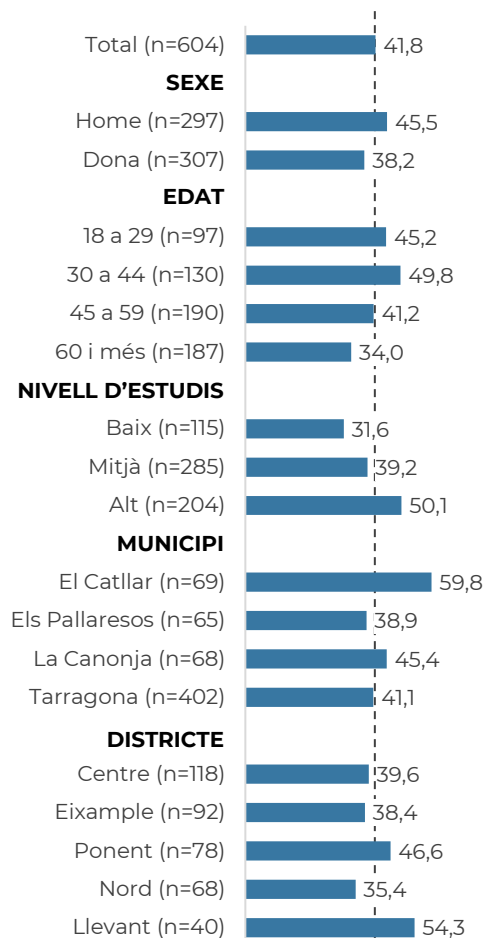
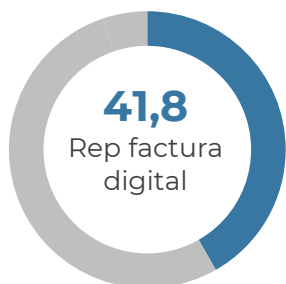
Per quin motiu no fa servir l'àrea de clients de la web? –Espontània. Resposta múltiple–
Base: no és usuari/ària de l'àrea de clients de la web(n=481)



	EDAT					MUNICIPI DE RESIDÈNCIA			
	TOTAL	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 i més	El Catllar	Els Pallaresos	La Canonja	Tarragona
	(n=481)	(n=83)	(n=103)	(n=145)	(n=150)	(n=51)	(n=51)	(n=57)	(n=322)
No ha estat necessari	47,7	23,5	46,6	64,1	47,6	59,3	57,6	52,8	46,8
No porta la gestió	19,1	44,9	26,9	8,8	6,5	8,1	19,5	10,5	19,8
Desconeixement	9,3	14,7	8,1	9,6	6,6	5,6	11,9	12,5	9,2
No sap utilitzar-ho / No té temps	7,2	3,5	8,2	4,7	11,2	2,0	3,6	13,3	7,2
No vol/No li agrada	5,1	2,9	2,7	7,9	5,8	5,5	2,1	3,6	5,3
No té ordinador/internet	3,9			0,2	13,2	1,8	5,7		4,1
Prefereix presencial	2,8	0,3	2,6	3,8	3,8	3,5	2,1	3,6	2,8
Ho té en paper	1,4	2,8			2,9			1,6	1,4
Prefereix telèfon	1,3	0,3	3,1	1,7		3,8	2,0	5,6	1,0
No és client	1,2	2,8	2,1	0,2	0,4	12,2			0,9
Altres	0,4		1,3		0,2	1,8			0,3
No sap	3,9	4,6	1,4	4,0	5,4		1,8		4,3

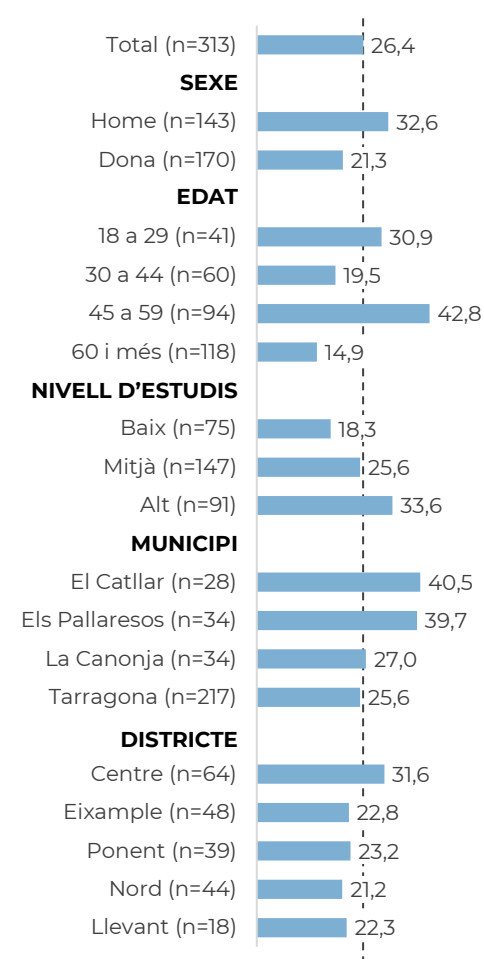
Factura digital

Rep la factura de l'aigua en format digital?



Li interessaria rebre-la?

Base: no rep la factura en format digital (n=313)



Conclusions

Conclusions

Els serveis municipals gaudeixen d'una valoració positiva, amb l'aigua com a líder indiscutible

A nivell general, predomina una percepció positiva del funcionament dels serveis als municipis, superant el 40% de persones amb aquesta percepció. Entre els diferents serveis, el servei d'aigua destaca com el més ben valorat, amb una majoria àmplia que el considera molt bo o bo, situant-se gairebé 10 punts per sobre del segon servei millor valorat, que és la llum.

Aigua: servei estable, subministrament sense talls i bona pressió, però amb crítiques al gust i al preu

Pel que fa l'evolució del servei d'aigua gairebé tota la població considera que s'ha mantingut estable respecte de l'any passat. Els aspectes més destacats del servei en espontani són el subministrament sense talls i el bon funcionament, mentre que els principals punts negatius són la qualitat i el preu. Quan se suggereixen diferents aspectes del servei, els elements millor valorats són el subministrament sense talls, la pressió d'arribada i el color, mentre que el gust és l'únic que té més opinions negatives que positives.

L'aigua embotellada se sol triar pel sabor i la qualitat, mentre que la de l'aixeta destaca per la comoditat

Respecte als hàbits de consum d'aigua, la majoria opta per l'aigua embotellada, mentre que beure de l'aixeta és menys habitual. La preferència per l'embotellada es deu sobretot al sabor i la qualitat, mentre que els qui beuen directament de l'aixeta valoren més la comoditat i el preu en comparació. L'aigua filtrada es posiciona com a opció intermèdia destacant el sabor i la comoditat.

Ematsa, àmpliament coneguda. La meitat diu que és una empresa mixta

Ematsa gaudeix d'una notorietat pràcticament universal als quatre municipis. Un terç de la població beneficiària coneix el seu pla de millora del clavegueram. Pel que fa al tipus d'empresa, més del 45% indica que és una empresa mixta i un 22% diu que és pública.

Conclusions

Alta confiança, valoració positiva i una imatge basada en l'eficàcia i el bon servei

La companyia rep una elevada confiança i una imatge empresarial espontània associada principalment a atributs positius, destacant el bon servei i la fiabilitat. Els aspectes neutres o negatius apareixen en menor mesura. Entre els atributs suggerits, l'eficàcia és el més ben valorat, mentre que la innovació és l'aspecte més feble. Els usuaris identifiquen com a principals necessitats millorar la qualitat de l'aigua i abaixar preus. De manera global, Ematsa obté una valoració positiva (6,8) i aprova en tots els segments de població. Com a resultat, dos terços de la població afirmen que seguirien amb Ematsa com a companyia subministradora d'aigua.

Alta satisfacció amb l'atenció, essent la trucada telefònica la principal via de contacte

Una quarta part de la població ha contactat amb l'empresa en els últims dos anys, principalment per via telefònica, seguida de l'atenció presencial. La valoració del servei és majoritàriament positiva, amb una gran majoria que considera haver rebut una atenció molt bona o bona tant pel que fa a l'amabilitat com a la rapidesa i eficàcia. Entre qui no ha contactat, la trucada telefònica també és la via preferida.

Ús moderat dels serveis digitals amb creixent interès per la factura digital

Prop d'una cinquena part de la població és usuària de l'àrea de clients de web, principalment utilitzada per consultar factures i, en menor mesura, el consum. Entre els qui no l'utilitzen, el motiu principal és perquè no ho consideren necessari, possiblement relacionat amb el desconeixement o les dificultats que se li pressuposen. Pel que fa a la factura digital, més del 40% la rep en aquest format, i una quarta part dels qui no la reben hi mostra interès.

Els resultats mostren una base sòlida de confiança, una valoració global positiva i una percepció compartida d'eficàcia, que configuren un escenari favorable per continuar avançant. La innovació esdevé una eina clau per generar més facilitats a la ciutadania i reforçar una proximitat més tangible. L'ús combinat dels canals d'atenció presencials, telefònics i digitals ofereix una oportunitat per simplificar la relació amb el servei. La factura digital pot contribuir a projectar una imatge més moderna, propera i orientada a facilitar la gestió quotidiana.

GESOP

Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública, S.L.
c/ Provença 385-387, Ent. 1a. 08025 Barcelona
Tel. 93 300 07 42 www.gesop.net
www.twitter.com/_GESOP