

# AVALUACIÓ DELS SERVEI DEL CAT ENTRE ELS SEUS CONSORCIATS: INDÚSTRIES I AJUNTAMENTS

## Informe de resultats

Presentat a:



Setembre, 2021



### PROPÒSIT GENERAL

Conèixer en profunditat quina és la valoració que fan els consorciats del servei que ofereix el CAT.

### OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Analitzar la satisfacció global amb el CAT i vers aspectes específics del servei
- Determinar aspectes a millorar
- Avaluar el tipus de relació que es manté i qualitat de la mateixa,
- Determinar quina és la imatge que els consorciats tenen del CAT.
- ....



### NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

**Nom de l'estudi:** Avaluació dels serveis del CAT entre els seus consorciats: indústries i ajuntaments.

**Client:** Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT).

### EINA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

**Instrument:** guió d'entrevista dissenyat per CERES, en base als objectius de l'estudi i validat pel CAT.

**Suport:** telefònic.

**Durada mitjana de l'entrevista:** 30 minuts.

### UNIVERS I MOSTREIG

**Univers de treball:** totes les indústries i ajuntaments consorciats al CAT.

**Procediment de mostreig:** Per la selecció dels ajuntaments s'han tingut en compte variables com: comarca, grandària del municipi i els consums anuals.

**Grandària de la mostra:** La mostra finalment consultada ha estat de 10 indústries i 26 ajuntaments.



### METODOLOGIA I TREBALL DE CAMP

**Metodologia:** entrevista telefònica semiestructurada a una selecció d'indústries i ajuntaments consorciats al CAT.

**Dates:** entre el 21 de juliol i el 31 d'agost de 2021.

### INFORME

Al llarg de l'informe es presenten verbàtims que il·lustren els resultats obtinguts.

Es presenten els resultats diferenciats segons ajuntaments i indústries. Aquests dos universos s'identifiquen al llarg de l'informe amb les següents icones:

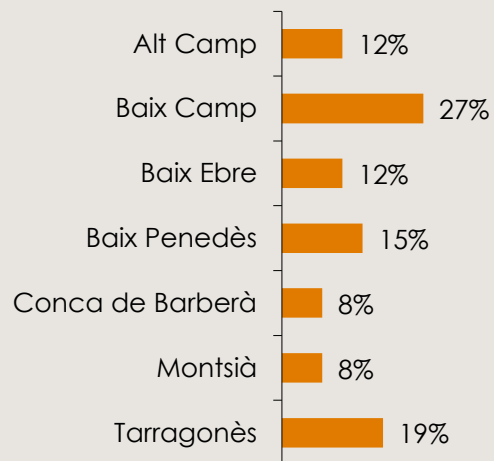


Ajuntaments

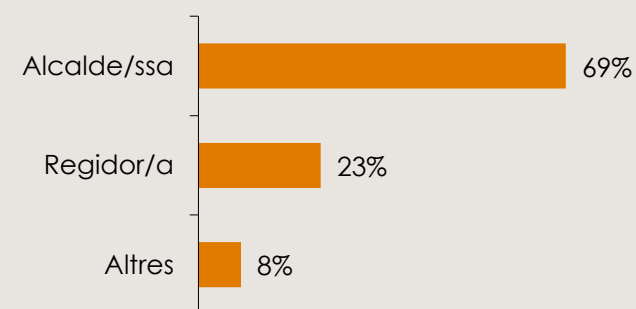


Indústries

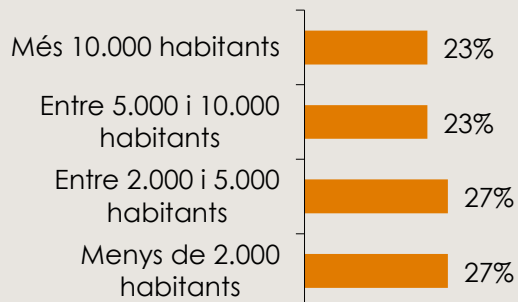
### Comarca



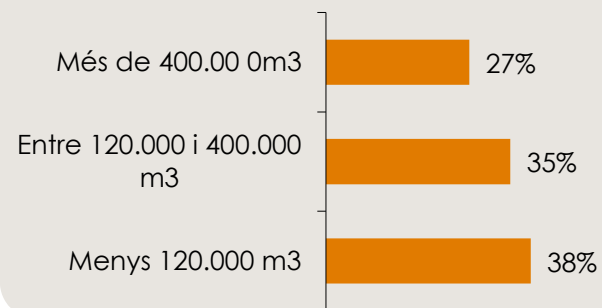
### Càrrec de la persona entrevistada



### Grandària del municipi



### Consum anual m<sup>3</sup>

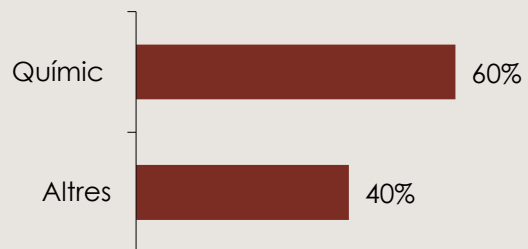


# Descripció de la mostra

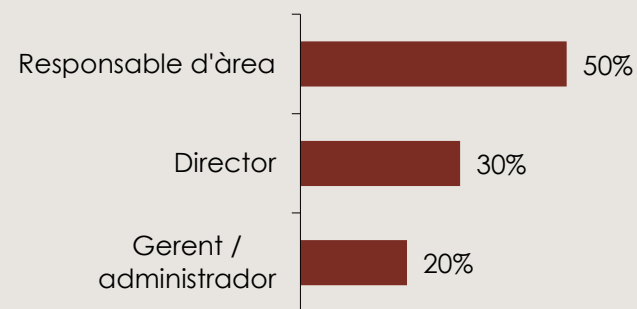
## Indústries



### Sector d'activitat



### Càrrec de la persona entrevistada

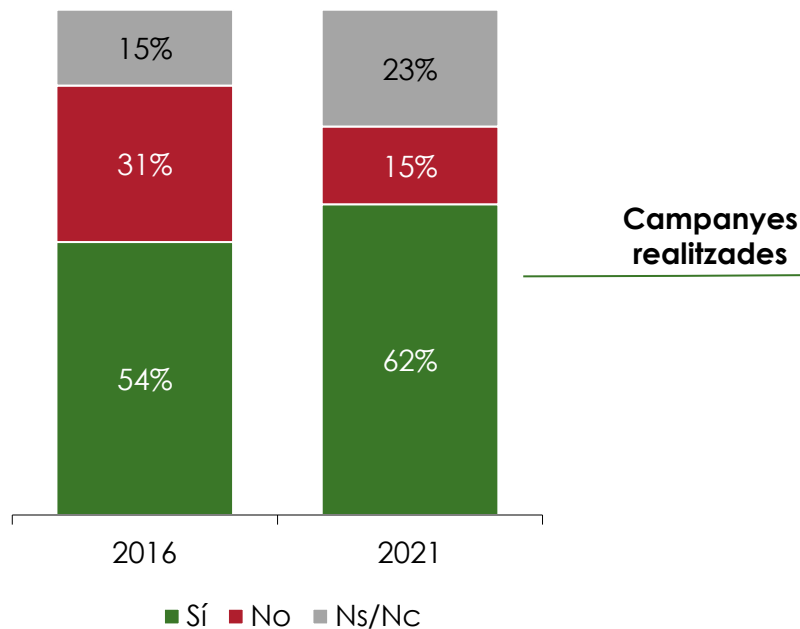


## Punt de partida del municipi

# Realització de campanyes d'estalvi i racionalització consum aigua



### Ha realitzat campanyes d'estalvi i racionalització del consum aigua



#### Campanyes de formació i sensibilització sobre el consum d'aigua adreçades a la ciutadania (9 esments)

- Fulletons
- Revista municipal
- Ràdio
- Xarxes socials
- Factura de l'aigua
- Exposicions

#### Distribució d'airejadors-reductors de cabal per a les aixetes (4 esments)

#### Campanyes de formació i sensibilització sobre el consum d'aigua adreçades a joves i infants (2 esments)

- Espectacles infantils
- Campanyes a les escoles

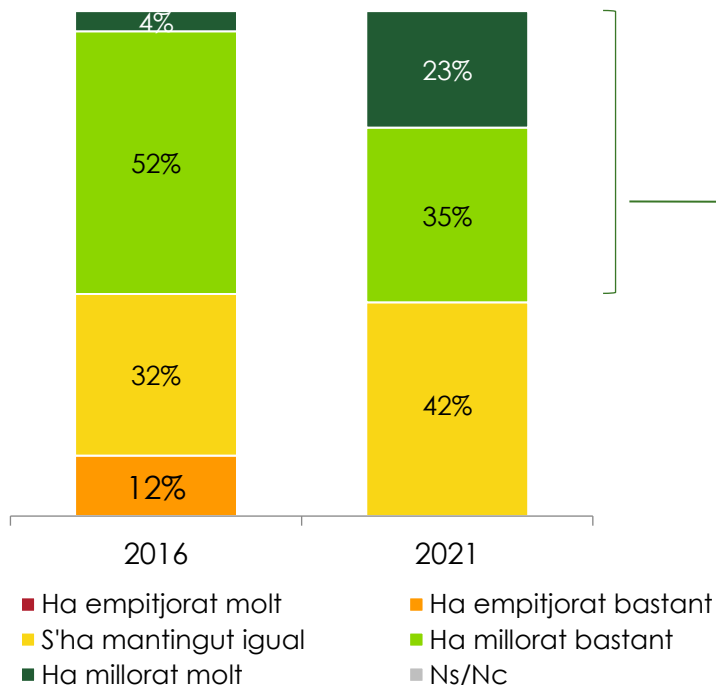
#### Millora de les instal·lacions per evitar fuites (2 esments)

#### Altres

- Serveis socials: treball amb famílies vulnerables per a l'ús racional de l'aigua
- Instal·lació de dispensadors d'aigua de boca
- Modificació de les taxes per fomentar el consum responsable
- Avisos als domicilis grans consumidors

La **majoria** dels ajuntaments consultats han realitzat alguna **campanya per fomentar l'estalvi i la racionalització del consum d'aigua** al municipi, aquest indicador creix lleugerament respecte 2016. Les campanyes de sensibilització i formació sobre consum i ús racional de l'aigua són les més esmentades.

### Evolució de la qualitat de l'aigua



**S'han realitzat inversions per millorar i assegurar la qualitat de l'aigua / avenços tecnològics (6 esments)**

- Filtres d'arena
- Cloradors automàtics

**Per les anàlisis i controls en continu / més controls (3 esments)**

**Millor gust (2 esments)**

- Menys clor
- Tractaments de CO2

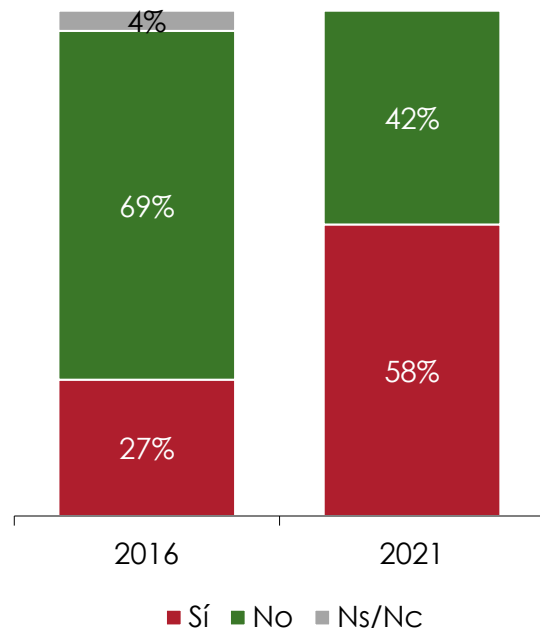
**Menys duresa i impureses**

La **majoria** dels ajuntaments consultats consideren que **la qualitat de l'aigua** que arriba als seus municipis **ha millorat ja sigui molt o bastant** en els darrers anys. Quatre de cada deu no han percebut cap canvi.

La percepció d'evolució positiva millora qualitativament respecte la consulta de 2016.

Les inversions realitzades per millorar i assegurar la qualitat de l'aigua servida així com les analítiques i controls de qualitat realitzades, entre els principals motius de millora.

### Ha de millorar l'aigua que arriba al municipi?



En què ha de millorar

Millorar la duresa de l'aigua / menys calç) (6 esments)

Gust clor (3 esments)

Preu/ facturació (2 esments)

Reduir la salinitat d'alguns pous (2 esments)

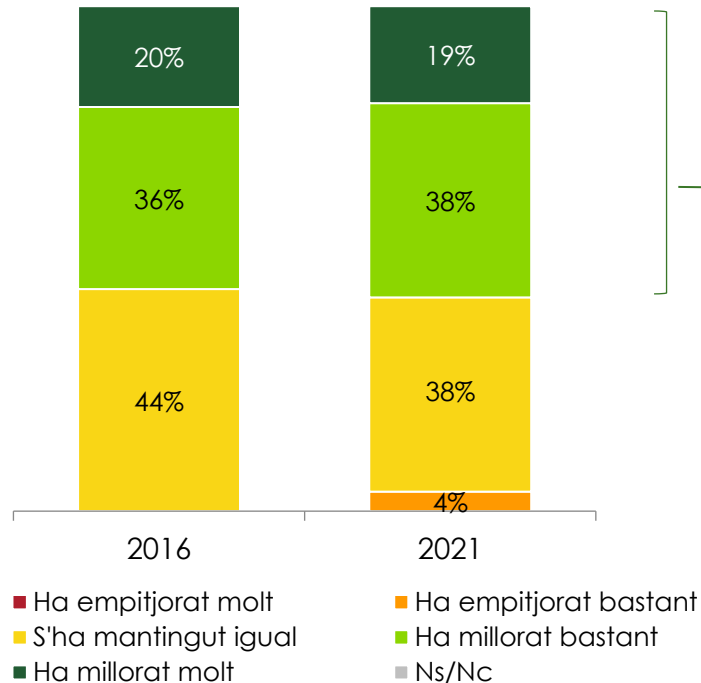
Reduir la contaminació dels pous

Per a la majoria dels ajuntaments consultats hi ha encara **marge de millora** en l'aigua que arriba als seus municipis. Aquesta percepció creix respecte la consulta de 2016.

Es destaca principalment que cal reduir la duresa de l'aigua i el seu gust a clor.



### Evolució del subministrament de l'aigua



Ja no hi ha talls / restriccions (8 esments)

Es fan inversions per millorar (7 esments)

Hi ha menys afectacions / incidents (4 esments)

S'estan millorant les infraestructures d'abastament (3 esments)

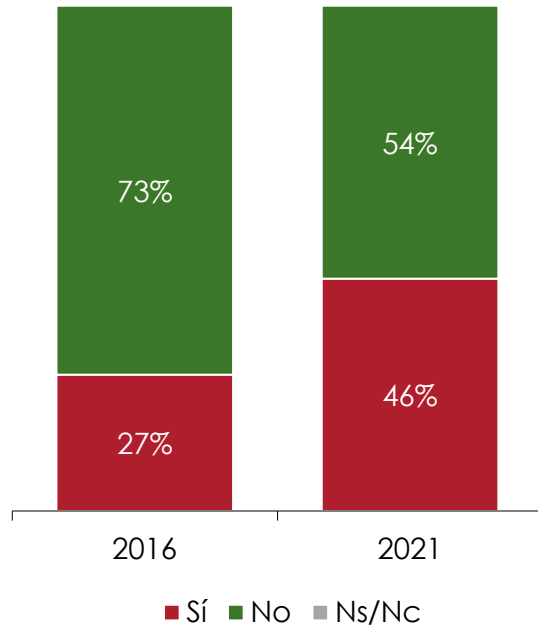
Ha millorat el % d'eficiència de la xarxa (2 esments)

Ha millorat la pressió de l'aigua

La **majoria** dels ajuntaments consultats consideren que el **subministrament d'aigua ha millorat** en els darrers anys, aquesta percepció es manté respecte la consulta de 2016.

Les principals millores: ja **no hi ha talls** en el subministrament i s'estan realitzant **inversions** per a la millora i reforç de les xarxes d'abastament en alta. Entre els que consideren que s'ha mantingut igual (38%) la majoria destaca que mai han tingut cap afectació en aquest subministrament.

### Ha de millorar el subministrament de l'aigua?



En què ha de millorar

#### La xarxa d'abastament en baixa (3 esments)

- Canonades fibrociment
- Antiguitat

#### Augmentar la pressió de l'aigua ( 2 esments)

#### Més manteniment (2 esments)

#### Instal·lació de comptadors electrònics

#### Més ajudes per a la millora de la xarxa

#### Implementació sistemes de reaprofitament d'aigua (per no ser tan dependents del CAT)

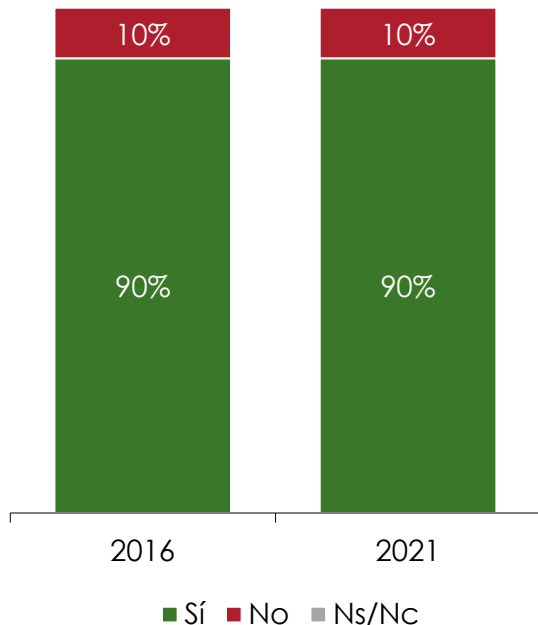
Entre els aspectes en què hauria de millorar el subministrament d'aigua, es destaquen algunes **deficiències** de la **xarxa en baixa** que és necessari solucionar (instal·lacions antigues i canonades de fibrociments), també caldria **augmentar la pressió** amb la què arriba l'aigua i la necessitat d'un **major manteniment** de les infraestructures relacionades amb l'abastament d'aigua.

## Punt de partida de la indústria

### Realització de campanyes d'estalvi i racionalització consum aigua



#### Ha realitzat campanyes d'estalvi i racionalització del consum aigua



Campanyes realitzades

#### Implementació de sistemes de reaprofitament d'aigua (4 esments)

- De torres de refrigeració
- Planta osmosis inversa
- De processos

Ús d'aigua regenerada

Reducció de l'ús d'aigua en els processos.

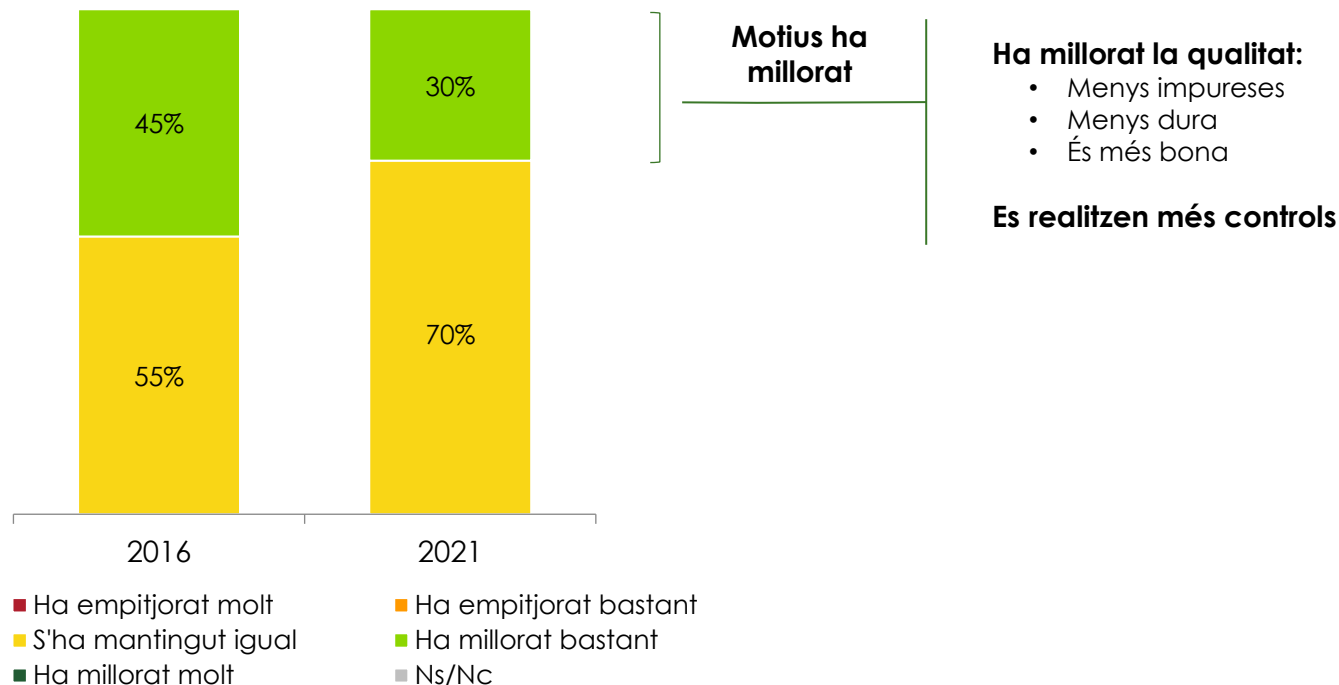
Campanya de sensibilització sobre l'ús racional de l'aigua a nivell intern

Campanya de revisió de fuites i instal·lacions

Canvi de filtres d'aigua

**Gairebé totes** les indústries consultades han **implementat algun mecanisme** per **estalviar i racionalitzar** el consum d'aigua a les seves instal·lacions. Les accions més destacades són, igual que al 2016, aquelles que fan referència a la instal·lació de **sistemes de reaprofitament d'aigua**.

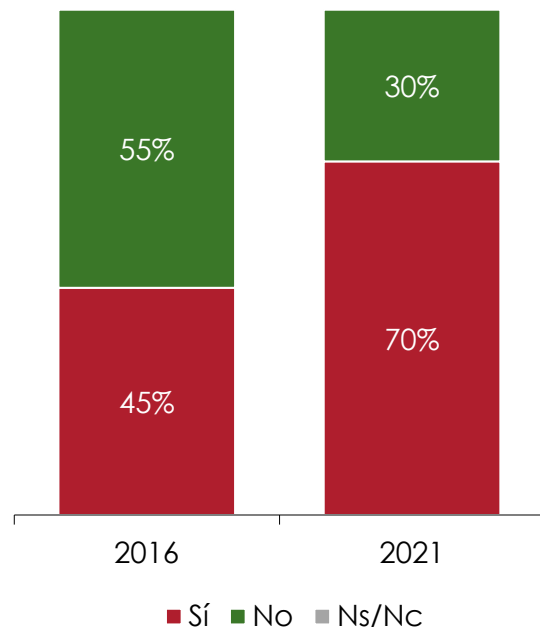
### Evolució de la qualitat de l'aigua



El **70%** de les indústries consultades creuen que en els darrers anys **no s'han produït canvis** pel que fa a les **característiques i la qualitat de l'aigua** que arriba a les seves instal·lacions.

Aquesta percepció creix respecte a la consulta de 2016.

Ha de millorar l'aigua que arriba a la companyia?



En què ha de millorar

### Preu (3 esments)

- Car
- Cànon fix molt elevat

### Impureses (2 esments)

- Sodi
- Clorurs

### Major ús d'aigua reutilitzada

### Reduir la variabilitat de la conductivitat de l'aigua

**7** de les 10 indústries consultades consideren que **l'aigua** que els arriba **podria millorar**. Aquesta percepció creix respecte la consulta de 2016.

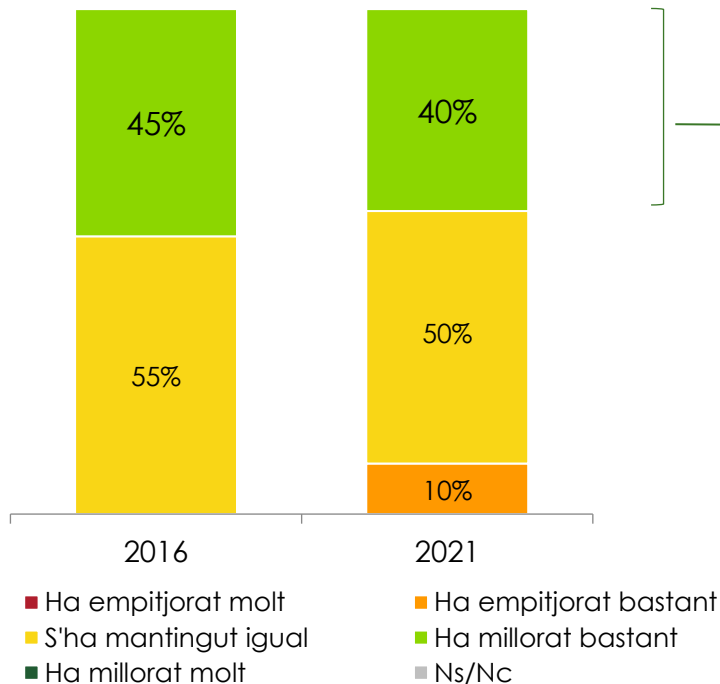
Es destaquen com a millores principalment aspectes relacionats amb el preu de l'aigua i la presència d'impureses que poden afectar als processos productius.

## Punt de partida de la indústria

# Percepció sobre l'evolució de la qualitat en el subministrament d'aigua



### Evolució del subministrament de l'aigua



Motius ha millorat

No recorda talls (2 esments)

Servei molt eficient quan hi ha algun talls, es fa ràpid i molt ben gestionat

Avisen amb molt de temps en cas de talls /incidències en el servei



Ha empitjorat

"S'han incrementat les notificacions en les quals s'han de fer manteniments, a vegades amb afectació al subministrament. Hi va haver una incidència grossa al gener de 2020"

La meitat de les indústries consultades creuen que en els darrers anys **no s'han produït canvis** pel que fa al **subministrament de l'aigua** que arriba a les seves instal·lacions.


Una empresa manifesta cert empitjorament degut a tasques de manteniment de la xarxa.

### Imatge del CAT



Els ajuntaments consultats associen principalment el CAT amb la **garantia de subministrament d'aigua** als seus municipis i per tant a una gran solució i iniciativa, garantia de progrés.

En un segon nivell, l'associen a aigua, a la gestió de la mateixa, al transvasament i a la planta de l'Ampolla.




**Solució**

"Gran solució a un problema endèmic que teníem en el territori amb l'aigua"

"Portada històrica de l'aigua de l'Ebre cap al Camp de Tarragona"


"Iniciativa i projecte amb molt d'encert per a les Terres de l'Ebre i camp de Tarragona"



**Garantia subministrament**

"Dona seguretat, l'aigua ens dona vida, assegurem que tothom tingui aigua de boca. Servei de primera necessitat"

"Una gran alegria que puguem tenir aigua i no tenir restriccions."


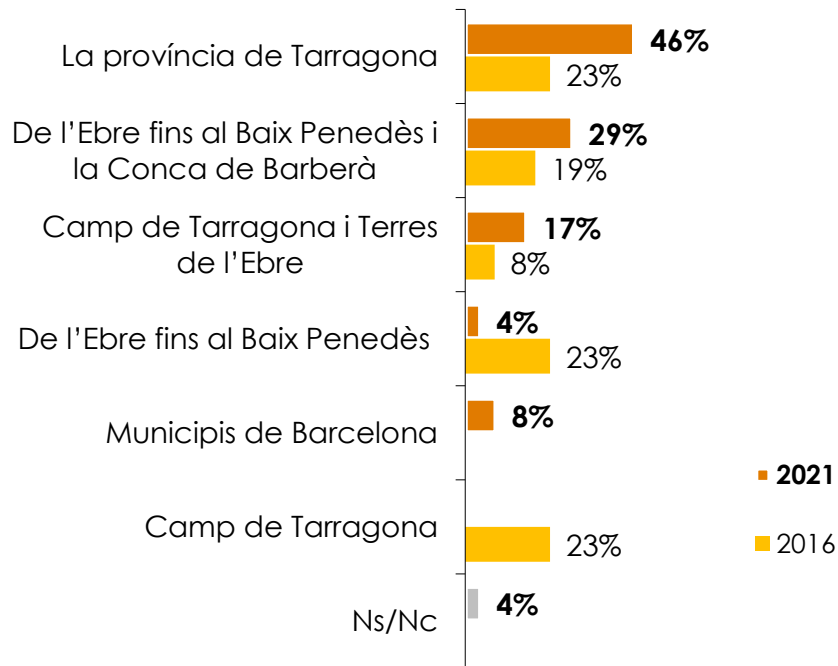


**Progrés**

"Un avenç per al municipi, perquè els municipis del voltant estan intentant integrar-se al CAT i nosaltres ja hi estem."

## Coneixement de l'àmbit geogràfic d'actuació del CAT

### Coneixement de l'àmbit d'actuació del CAT



**Província de Tarragona**

"95-98% de municipis de la província, els grans i mitjans segur. Als petits potser no els hi fa falta i ja fan amb els pous"

"Dona servei a la província de Tarragona, sobre tot a la costa, no són tots els municipis de la província.."

**De l'Ebre fins al Baix Penedès i Conca**

"Costa Daurada i Terres de l'Ebre i crec que també hi ha obres cap a la Conca"

"El CAT presta servei a una part important de la província de Tarragona, fins les Terres de l'Ebre, Montsià, Camp de Tarragona i Baix Penedès, i Conca de Barberà."

Hi ha molta diversitat d'idees entre els ajuntaments a l'hora definir l'àmbit d'actuació del CAT.

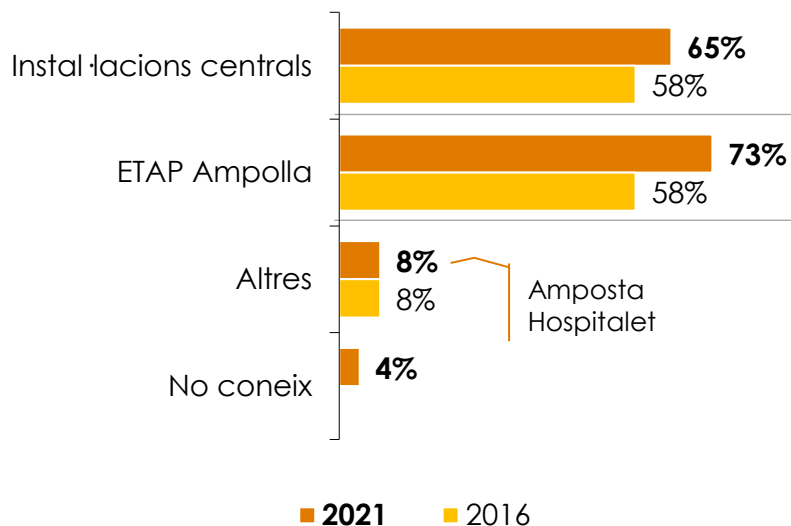
S'indica que el CAT presta servei a tota la **província de Tarragona**, o bé a la zona que va des de **l'Ebre fins al Baix Penedès** incloent la **Conca de Barberà**.

Comparativament, **creix** el nombre d'ajuntaments que delimiten l'àmbit d'actuació del **CAT a tota la província**.

Base: global, n= 26 ajuntaments.  
Pregunta: "Coneix quin és el seu àmbit geogràfic d'actuació? "  
Nota: els % no sumen 100 ja que s'admetia més d'una resposta.



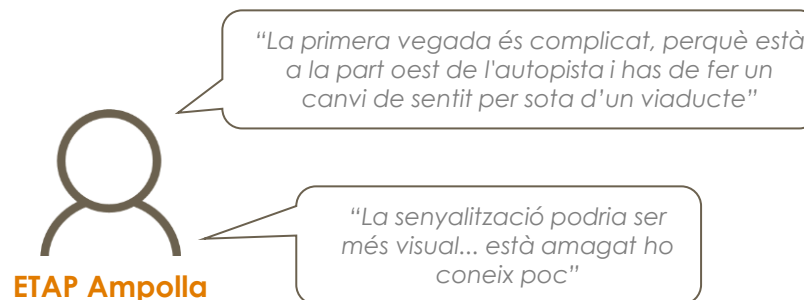
### Coneixement de la ubicació del CAT



### Opinió sobre l'accés a les mateixes

👍 És fàcil arribar

La primera vegada no es fàcil trobar-ho, manca senyalització



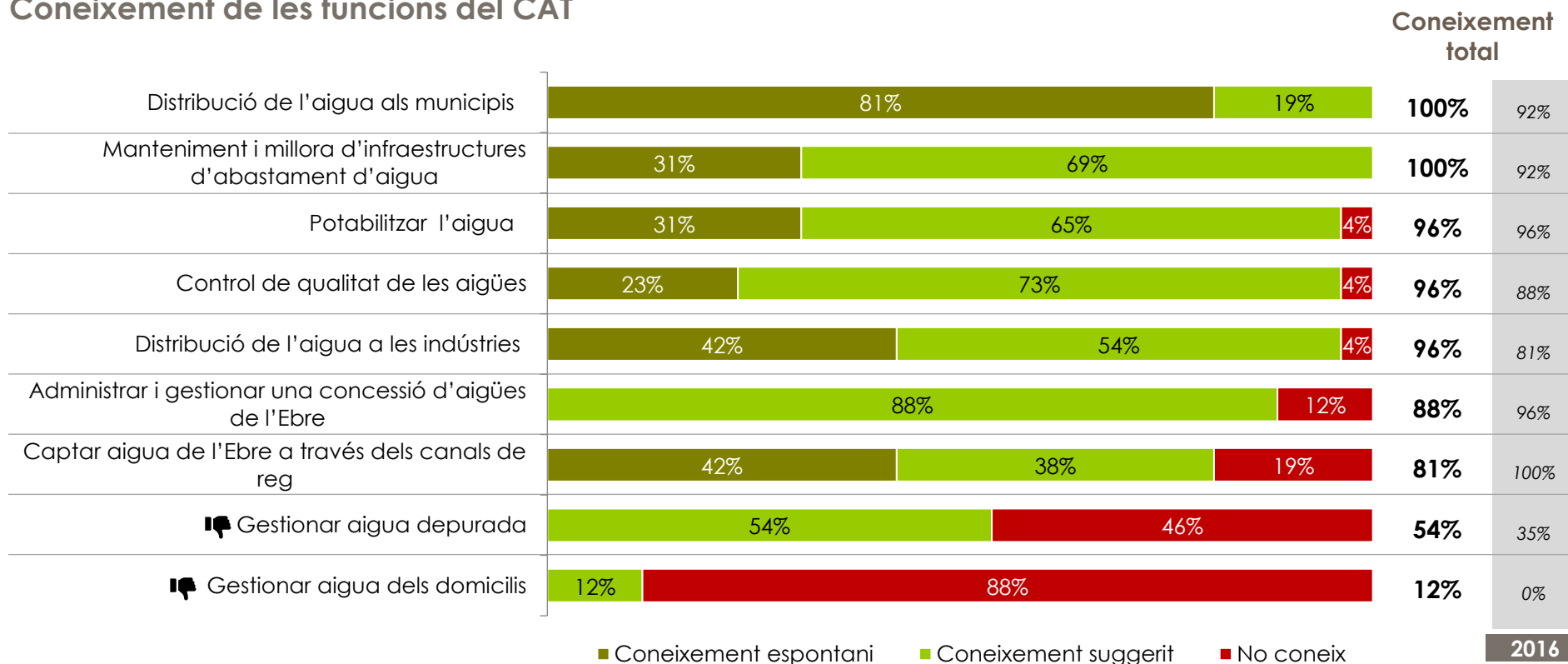
La **majoria** dels ajuntaments **coneixen** alguna de les **dues ubicacions del CAT**.

El coneixement de les instal·lacions del CAT millora respecte la consulta de 2016.

No tots els entrevistats han visitat les dues seus.

Els que sí que ho han fet, destaquen majoritàriament que és fàcil arribar a les mateixes.

### Coneixement de les funcions del CAT



A **nivell espontani** els ajuntaments destaquen com a **principal funció del CAT** la **distribució d'aigua als municipis** (igual que al 2016). Quan es suggereixen les funcions, el **coneixement** de les mateixes és molt **elevat**, assolint-se nivells de coneixement que superen el 80%.

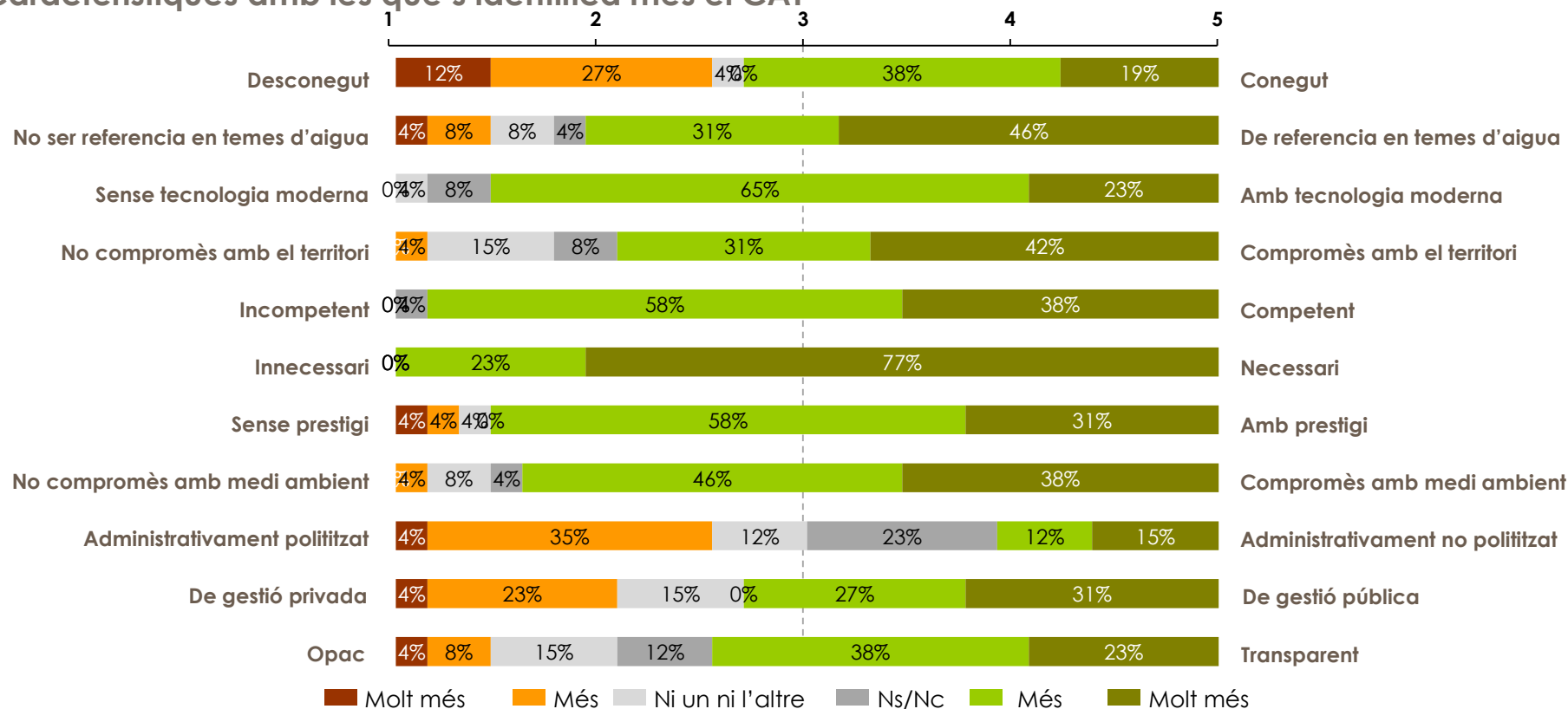
Tot i aquest elevat coneixement, el 54% dels ajuntaments han destacat una funció errònia del CAT, concretament la gestió d'aigua depurada. A més aquesta associació creix respecte a la consulta 2016.

# Coneixement i imatge del CAT

## Imatge global del CAT



### Característiques amb les que s'identifica més el CAT



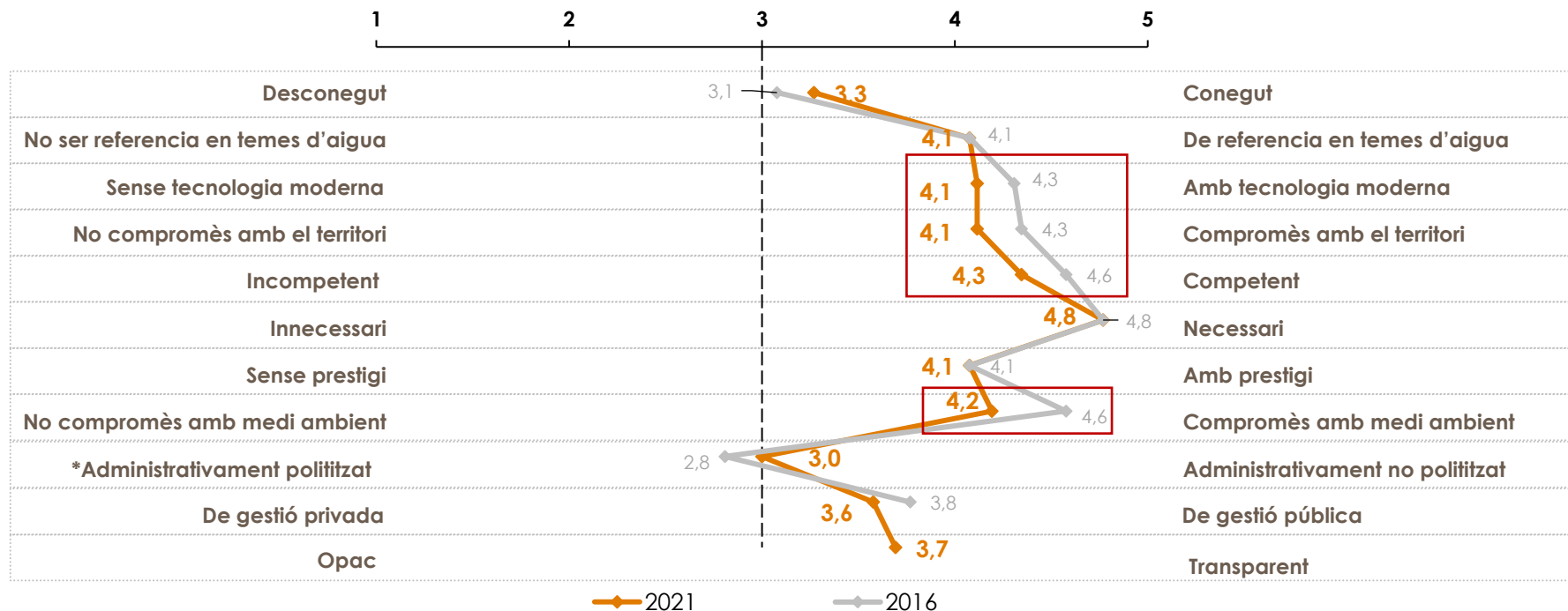
A nivell global **els ajuntaments** perceben el CAT com un organisme **molt necessari i competent**. **També és una entitat de referència, que està força compromesa** amb el medi ambient, amb el territori, disposa de tecnologia moderna i té prestigi.

Hi ha també qui creu que és **poc conegut** i no hi ha tant consens ni coneixement sobre si és tracta d'un ens administrativament polititzat.

Base: global, n= 26 ajuntaments.

Pregunta: Dels següents parells d'atributs/característiques que li aniré llegint amb quines s'identifica el Consorci d'Aigües de Tarragona? Per exemple... diria que el Consorci és un ens "Conegut" o "Desconegut".

### Característiques amb les que s'identifica més el CAT



L'escala numèrica **reforça els resultats esmentats** en l'anterior diapositiva. El CAT es percep com una entitat molt necessària, competent, de referència, amb prestigi, moderna i compromesa tant amb el medi ambient com amb el territori.

Es manté a grans trets la imatge percebuda del CAT pels ajuntaments al 2016. No obstant, la percepció d'un ens molt compromès amb el medi ambient, amb tecnologia moderna, compromès amb el territori i competent es redueix lleugerament.

Base: global, n= 26 ajuntaments.

Apunt metodològic: la gradació nominal s'ha transformat en numèrica per tal d'il·lustrar visualment en quin punt d'entre cada dos parells de característiques situen el CAT. El pas de l'escala nominal a numèrica s'ha realitzat a partir de les següents correspondències:

"Associat molt més a la característica positiva" = 5; "Associat més a la característica positiva" = 4; "Associat igual a la característica positiva que a la negativa" i "Ns/Nc" = 3; "Associat més a la característica negativa" = 2; "Associat molt més a la característica negativa" = 1.



### Imatge del CAT

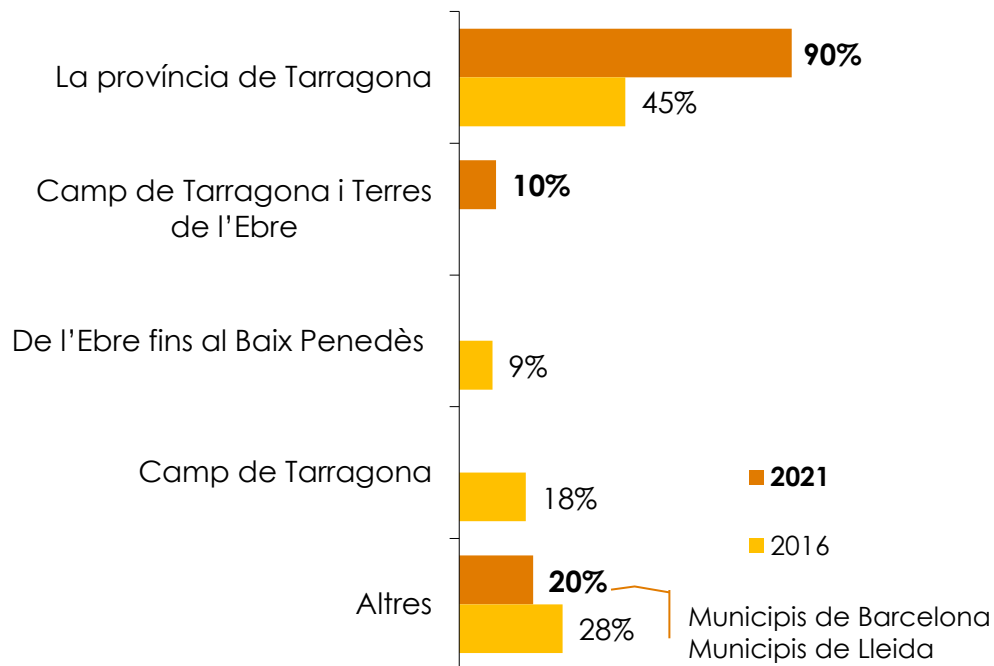
Bona relació  
 Tractament de l'aigua  
**Instal·lacions Ampolla**  
**Subministrament d'aigua**  
 Eficiència  
**Aigua de l'Ebre**  
 Instal·lacions Tarragona



Les **Indústries** consultades associen el CAT amb la **distribució d'aigua** provinent de l'Ebre entre els seus consorciats. Però també especifiquen aspectes de servei com **serietat, eficiència i bona relació**, i altres com **les instal·lacions centrals de Tarragona i l'ETAP de l'Ampolla**.

Avaluació dels serveis del CAT entre els seus consorciats

### Coneixement de l'àmbit d'actuació del CAT

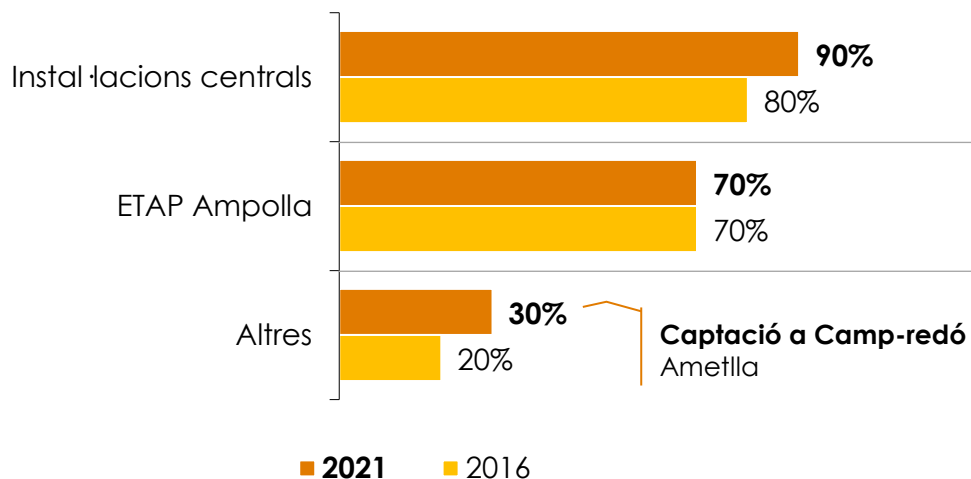


La **majoria d'indústries** consultades indiquen que l'àmbit d'actuació del CAT és tota la **província de Tarragona**.

Fins i tot, en algun cas s'amplia a municipis de Barcelona o Lleida.

Comparativament, creix el nombre d'indústries que delimiten l'àmbit d'actuació del CAT a tota la província.

### Coneixement de la ubicació del CAT



### Opinió sobre l'accés a les mateixes

👍 És fàcil arribar

👍 És fàcil arribar

La **majoria** de les indústries consultades **coneixen** la ubicació de les **dues seus del CAT**. Alguns indiquen també altres ubicacions de la xarxa del Consorci.

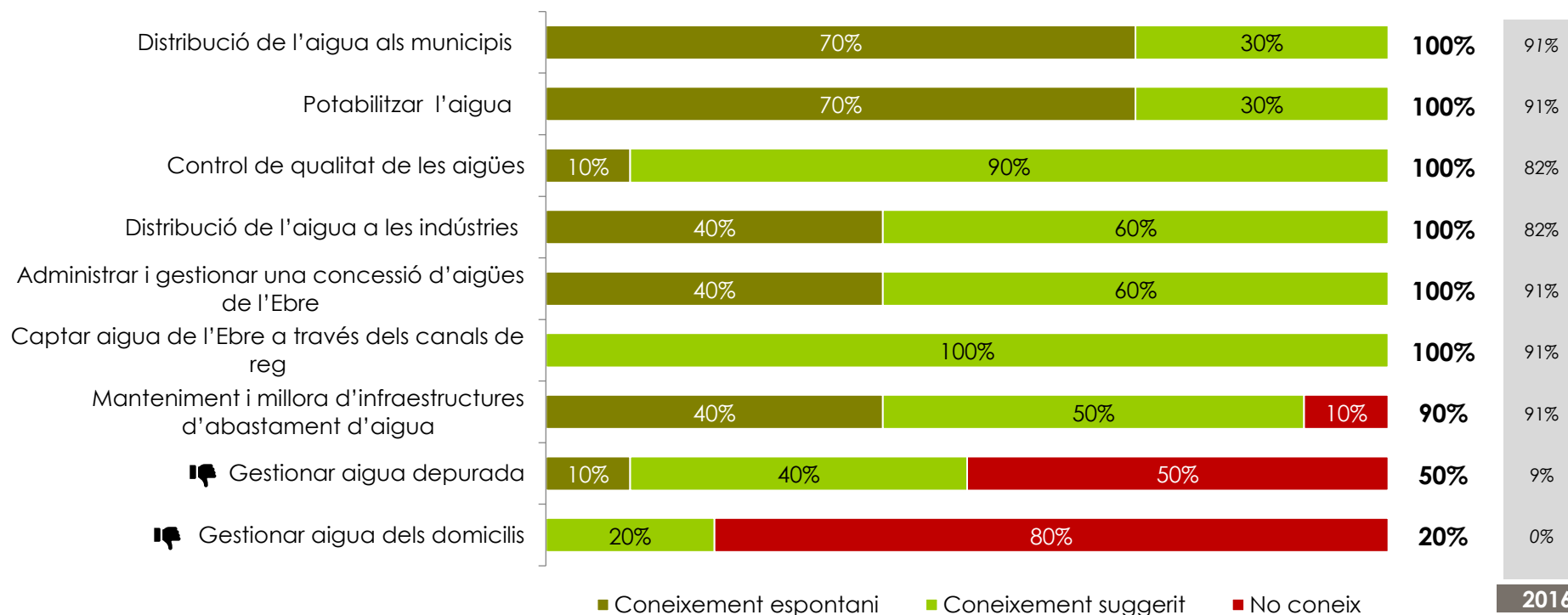
No s'observen canvis significatius respecte al 2016.

No tots els entrevistats han visitat les dues seus.

Els que sí que ho han fet, destaquen majoritàriament que és fàcil arribar a les mateixes.

### Coneixement de les funcions del CAT

Coneixement total



A nivell espontani les indústries destaquen com a principals funcions del CAT la distribució de l'aigua als municipis i la seva potabilització. Quan es suggereixen les funcions, el coneixement de les mateixes entre les indústries consultades és gairebé absolut, millorant-se els resultats de 2016.

Fins a cinc indústries han indicat que el CAT gestiona aigua depurada (augmentant aquest coneixement erroni respecte a 2016) i dues que s'ocupa de la distribució de l'aigua als domicilis.

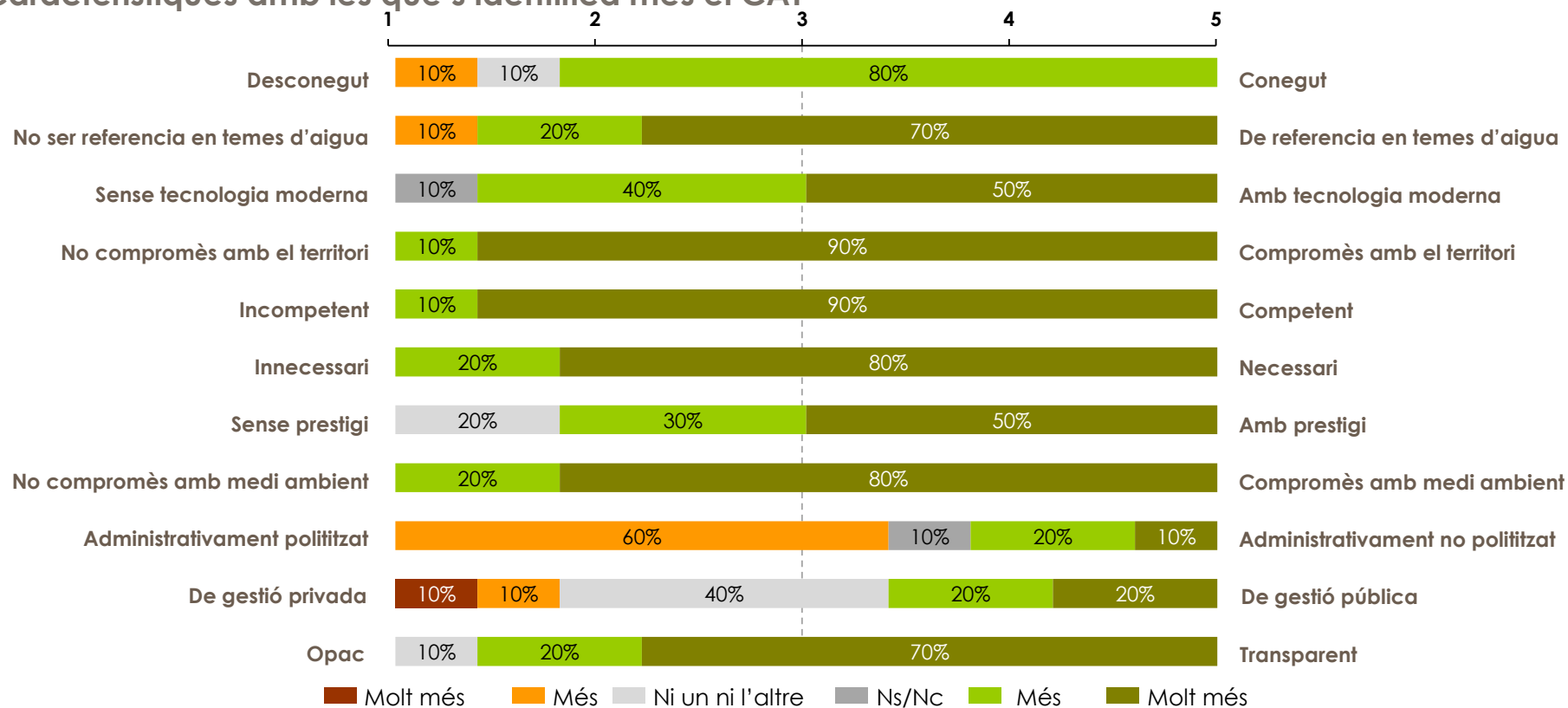


# Coneixement i imatge del CAT

## Imatge global del CAT



### Característiques amb les que s'identifica més el CAT

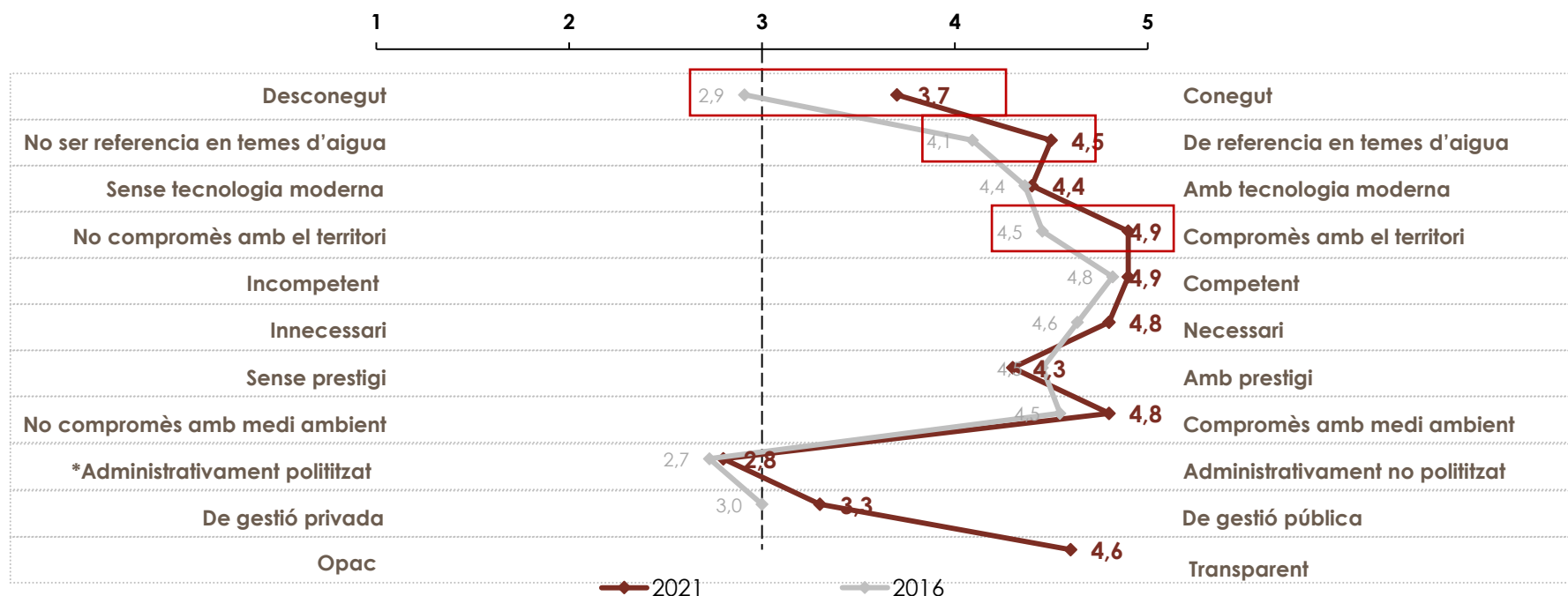


A grans trets, la imatge global del CAT entre les indústries consultades és un ens **molt compromès amb el territori, molt competent, molt necessari, molt compromès amb el medi ambient, de gran referència en temes de l'aigua, molt transparent, conegut** i administrativament **polititzat**. S'observa un elevat desconeixement envers el seu tipus de gestió.

Base: global, n= 10 indústries.

Pregunta: Dels següents parells d'atributs/característiques que li aniré llegint amb quines s'identifica el Consorci d'Aigües de Tarragona? Per exemple... diria que el Consorci és un ens "Conegut" o "Desconegut".

### Característiques amb les que s'identifica més el CAT



L'escala numèrica **reforça els resultats esmentats** en l'anterior diapositiva.

Respecte la consulta de 2016 millora la imatge percebuda per part de les indústries, sobre tot pel que fa als atributs "Conegut", "De referència en temes d'aigua" i "Compromès amb el territori".

Base: global, n= 10 indústries.

Apunt metodològic: la gradació nominal s'ha transformat en numèrica per tal d'il·lustrar visualment en quin punt d'entre cada dos parells de característiques situen el CAT. El pas de l'escala nominal a numèrica s'ha realitzat a partir de les següents correspondències:

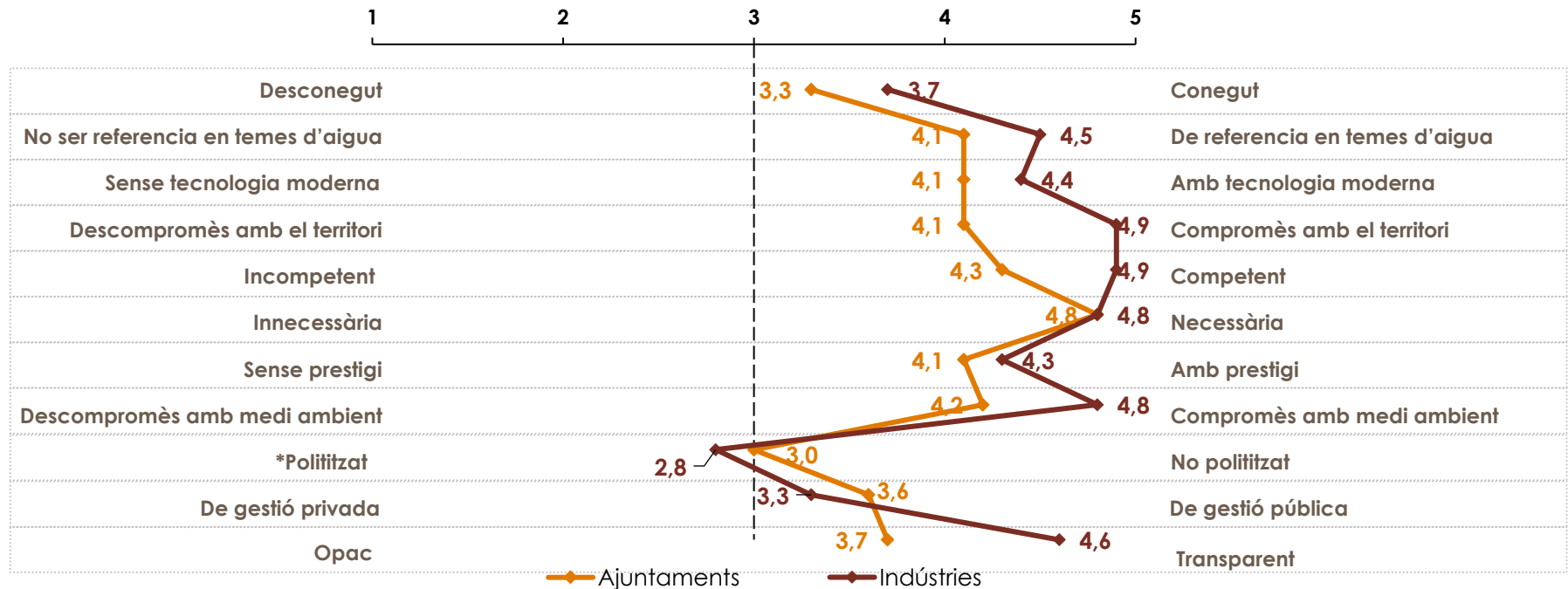
" Associat molt més a la característica positiva" = 5; "Associat més a la característica positiva" =4; "Associat igual a la característica positiva que a la negativa" i " Ns/Nc" =3; "Associat més a la característica negativa" =2; "Associat molt més a la característica negativa" = 1.

# Coneixement i imatge del CAT

## Imatge global del CAT



### Característiques amb les que s'identifica més el CAT



Les indústries consultades tenen encara una millor imatge del CAT que els ajuntaments, en relació a una gran part dels atributs analitzats.

Tot i això, coincideixen amb els ajuntaments en la seva valoració de l'atribut "Conegut", però perceben el CAT una mica més polititzat i amb una mica menys de gestió pública que els ajuntaments.

### Conegut – Desconegut

*“Desconegut per la població, saben que existeix pels dipòsits que es veuen des de la carretera, però no tenen informació de l'organisme o de la gestió d'aquesta aigua, sobretot en el Camp de Tarragona on no existeix cap problema amb l'organisme. Pot ser a les Terres de l'Ebre és diferent.”*



*“El CAT no és conegut per la població, la gent obre l'aixeta i ja està! no es preocupa de la gestió que hi ha darrere”*

Molts consultats consideren que el CAT és un organisme poc conegut entre la població del territori, sobre tot entre la ciutadania del Camp de Tarragona.

Els ciutadans coneixen del CAT les seves infraestructures (molt visibles per carretera) i que l'aigua que surt de l'aixeta prové de l'Ebre, però no saben exactament quines són les seves funcions i tasques.

A les Terres de l'Ebre, la imatge del CAT pot ser negativa, perquè s'associa al transvasament i conflictes.

### Entitat de referència – Entitat que no és referència

*“En la zona fa molts anys que es troben com a consorci”*



*“Entitat molt necessària en el territori, per tant de referència”*

*“De referència entre les persones que coneixen el consorci, fa molts anys que està implantat.”*

El CAT és una entitat de referència per diversos motius:

- Presta serveis de primera necessitat als municipis.
- Pels anys que porta en funcionament.

### Amb tecnologia moderna – Sense tecnologia

*“Entenc que s’ha treballat amb aquesta direcció amb millor tecnologia i materials”*

*“Necessiten d’aquesta tecnologia per poder ser eficients i sostenibles”*



*“Avui en dia el tema de l’aigua, si no tens una certa sofisticació no ho pots dur a terme, els estàndards q es demanen”*

### Compromès amb el del territori – No compromès

*“Sense l’aigua del CAT no podríem tenir indústria o turisme, per tant ha permès aquest desenvolupament del territori”*



*“Molt compromès amb el territori, a la Conca hi ha projectes per fer arribar l’aigua”*

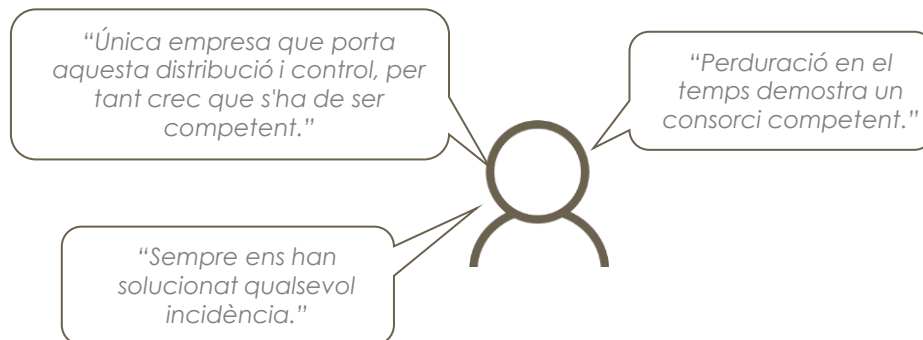
El CAT aplica molts avenços tecnològics:

- Per millorar l’eficàcia i eficiència del seu servei.
- Perquè els estàndards actuals són molt elevats i cal una tecnologia avançada.
- Per una gestió i tractament sostenible de l’aigua.
- Perquè el preu del servei és elevat (s’associa preu elevat a implementació d’avenços que repercuteixen al preu)

El compromís del CAT amb el territori s’associa a la importància de la seva implantació.

- Sense el CAT no s’hauria pogut desenvolupar la indústria o el turisme.
- S’ha fet arribar l’aigua a zones de l’interior.
- Aquesta infraestructura ha suposat un guany també per a la societat.

### Competent – Incompetent



El CAT és una empresa única i capdavantera, molt especialitzada, amb molts anys d'experiència i amb una demostrada eficiència i eficàcia dels seus professionals.

### Necessari – Innecessari



El CAT, com a empresa subministradora d'un servei essencial com és l'aigua, es considera molt necessària.

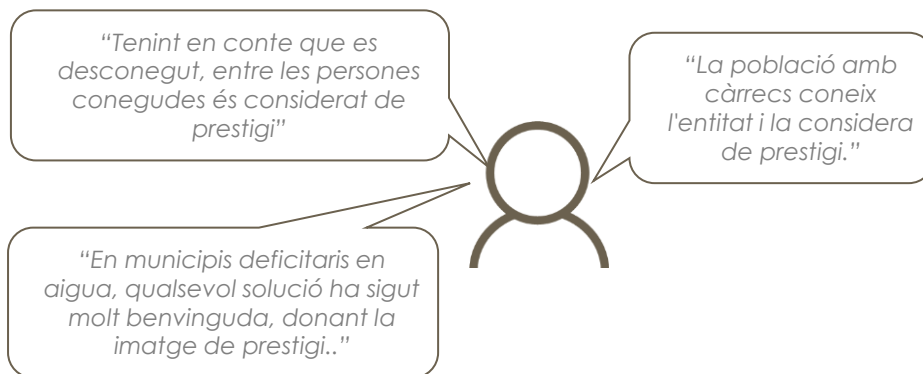
- Pel desenvolupament econòmic del territori (indústria, turisme...)
- Per fer front a períodes de sequera
- Pel manteniment de les infraestructures d'abastament.

# Coneixement i imatge del CAT

## Imatge global del CAT



### Amb prestigi – Sense prestigi



El CAT és una empresa de reconegut prestigi entre els professionals i tècnics del sector. No tant entre la població, doncs es considera poc coneguda.

El prestigi es vincula a coneixement i relació, també a necessitat i solució.

### Compromès amb el medi ambient – No compromès



El CAT ha d'estar compromès amb el medi ambient, només pel sol fet del recurs que gestiona.

Basa les seves inversions en criteris de racionalitat i sostenibilitat, tot i que s'apunta que sempre es podria fer més.

### Administrativament polititzat – No polititzat

*“Els alcaldes formen part de l'assemblea per tant es troba polititzat, encara que no es de les entitats que consideri més polititzades..”*

*“En funció de les majories que governen s'acaba decidint la presidència”*

*“La gerència és totalment apolítica tot i que el president sigui nomenat per la Generalitat”*

La connotació d'organisme polititzat que tenen els consorciats es vincula principalment al major pes que tenen els ajuntaments com a consorciats i a la seva presència en els òrgans de govern.

### De gestió pública– De gestió privada

*“És una entitat sense afany de lucre”*

*La composició del seu òrgan de govern em fa pensar en una gestió pública”*

Els consorciats entrevistats que associen el CAT a gestió pública ho fan perquè és una entitat sense ànim de lucre que no persegueix benefici econòmic.

Aquesta idea es reforça per la presència d'ajuntaments i Generalitat als seus òrgans de govern.

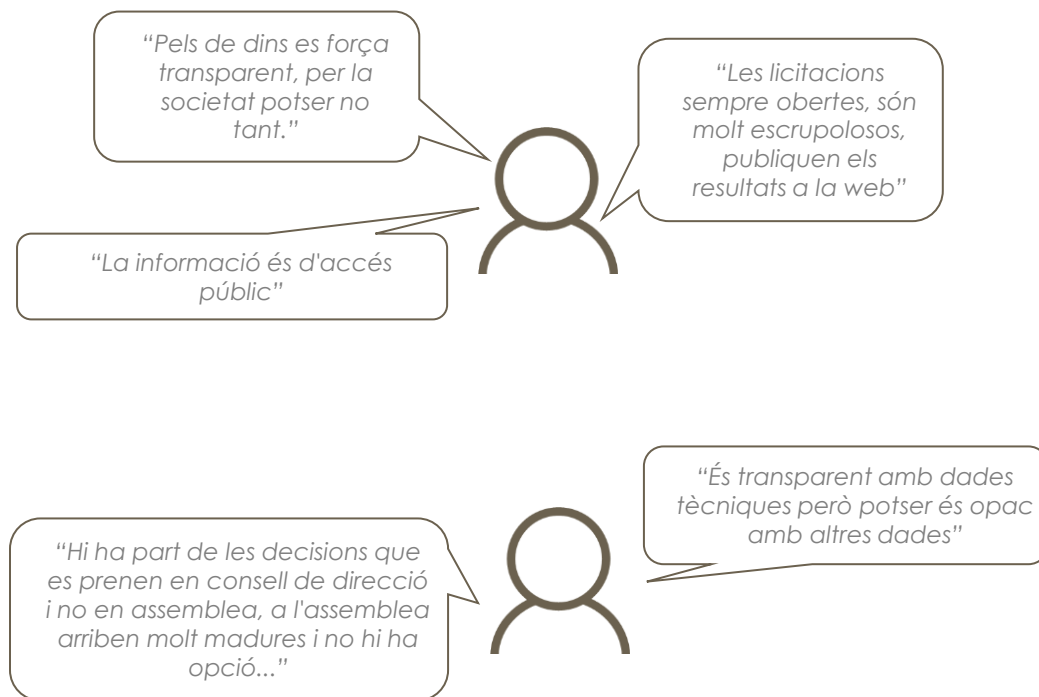


# Coneixement i imatge del CAT

## Imatge global del CAT



### Transparent- Opac



El CAT és un organisme que té integrada la transparència entre els seus valors corporatius i entén la transparència com una pràctica habitual de les seves funcions.

Aquest valor no es tant reconegut a nivell de la societat, doncs es considera poc conegut.

S'indica que manca transparència pels següents motius:

- Manca informació sobre quina part de la concessió de l'Ebre s'està utilitzant.
- No és proactiu a l'hora de facilitar informació, a vegades s'ha de preguntar primer.
- Moltes decisions es prenen al Consell d'Administració i no a l'assemblea.

### PERCEPCIÓ SOBRE EL CONSUM D'AIGUA

- ✓ El 62% dels ajuntaments consideren que als seus municipis es consumeix principalment aigua embotellada. Aquest indicador creix 20 punts respecte la consulta de 2016.
- ✓ El gust, la desconfiança en la qualitat de l'aigua o la percepció de manca de qualitat són els principals motius de consum d'aigua embotellada.

### EVOLUCIÓ QUALITAT AIGUA

- ✓ La majoria dels ajuntaments consultats consideren que la qualitat de l'aigua que arriba als seus municipis ha millorat, ja sigui molt o bastant, en els darrers anys. La resta no ha percebut cap canvi.
- ✓ La percepció d'evolució positiva millora qualitativament respecte la consulta de 2016.
- ✓ Les inversions realitzades per millorar i assegurar la qualitat de l'aigua servida, així com les analítiques i controls de qualitat realitzades, entre els principals motius de millora.
- ✓ Per a la majoria dels ajuntaments consultats hi ha encara marge de millora en l'aigua que arriba als seus municipis. Aquesta percepció creix respecte la consulta de 2016.

### EVOLUCIÓ SUBMINISTRA- MENT

- ✓ La majoria dels ajuntaments consultats consideren que el subministrament d'aigua ha millorat en els darrers anys, aquesta percepció es manté respecte la consulta de 2016.
- ✓ Les principals millores percebudes: ja no hi ha talls en el subministrament i s'estan realitzant inversions per a la millora i reforç de les xarxes d'abastament en alta.
- ✓ Entre els aspectes en què hauria de millorar el subministrament d'aigua, es destaquen algunes deficiències de la xarxa en baixa que és necessari solucionar (no competència del CAT), que caldria augmentar la pressió amb la què arriba l'aigua i la necessitat d'un major manteniment de les infraestructures.

### CONEIXEMENT DEL CAT

- ✓ Els ajuntaments tenen un coneixement molt elevat de les diferents funcions del CAT, sobre tot de la funció de distribució d'aigua als municipis. Malgrat això, poc més de la meitat dels ajuntament li associen una funció errònia, concretament la gestió d'aigua depurada. Aquesta associació incorrecta creix respecte a la consulta 2016.
- ✓ També és elevat el coneixent de les diferents tipologies de clients que té el CAT i la composició dels seus òrgans de govern. Respecte el 2016, es redueix el coneixement de la presència d'ajuntaments i indústries entre els del òrgans de govern del CAT.
- ✓ Creix el nombre d'ajuntaments que delimiten l'àmbit d'actuació del CAT a tota la província.
- ✓ El coneixement de les instal·lacions del CAT (centrals i ETAP) millora respecte a la consulta de 2016.

### IMATGE DEL CAT

- ✓ De forma espontània, el CAT s'associa a aspectes bàsicament funcionals: subministrament, gestió, infraestructures, transvasament, ... També hi ha una associació important a solució i progrés.
- ✓ Davant d'un seguit d'atributs suggerits, aquells amb els que més s'identifica el CAT són amb: molt necessari, competent, de referència, amb prestigi, modern i compromès tant amb el medi ambient com amb el territori.

### PUNTS FORTS I FEBLES

- ✓ A nivell espontani, els punts forts més esmentats pels ajuntaments fan referència a la garantia en el subministrament de l'aigua i la rapidesa de resposta en cas d'incidents. En segon terme es destaquen aspectes com la importància del seu servei, la qualitat del servei i tracte i la qualitat de l'aigua subministrada.
- ✓ La principal feblesa del CAT és que és un ens poc conegut entre la ciutadania. En segon terme s'indica que caldria millorar la qualitat de l'aigua. Cap ajuntament ha destacat el preu com a punt feble.
- ✓ Com es pot apreciar, la qualitat de l'aigua apareix entre els punts forts i febles del servei.



### IMPLEMENTA- CIÓ DE MECANISMES D'ESTALVI D'AIGUA

- ✓ Gairebé totes les indústries consultades han implementat algun mecanisme per estalviar i racionalitzar el consum d'aigua a les seves instal·lacions. Les accions més destacades són, igual que al 2016, aquelles que fan referència a la instal·lació de sistemes de reaprofitament d'aigua.

### EVOLUCIÓ QUALITAT AIGUA

- ✓ La majoria de les indústries consultades creuen que en els darrers anys no s'han produït canvis pel que fa a les característiques i la qualitat de l'aigua que arriba a les seves instal·lacions.
- ✓ Aquesta percepció creix respecte a la consulta de 2016.
- ✓ En qualsevol cas, la majoria de les indústries consideren que l'aigua que els arriba podria millorar i aquesta percepció creix respecte 2016.
- ✓ Entre les millores desitjades es destaquen el preu de l'aigua i l'eliminació d'impureses que poden afectar als processos productius.

### EVOLUCIÓ SUBMINISTRA- MENT

- ✓ Quant a l'evolució en el subministrament d'aigua en els darrers anys, les empreses consideren que o bé ha millorat o s'ha mantingut.
- ✓ Quan es sol·liciten millores en el subministrament, cap de les indústries consultades creu que el servei de subministrament hagi de millorar.



### CONEIXEMENT DEL CAT

- ✓ Les indústries tenen ampli coneixement de les diferents funcions del CAT. Malgrat això, la meitat li associa una funció errònia, concretament la gestió d'aigua depurada. Aquesta associació incorrecta creix respecte la consulta 2016.
- ✓ També és majoritari el coneixent de les diferents tipologies de clients que té el CAT i la composició dels seus òrgans de govern, mantenint-se sense gairebé canvis respecte l'any 2016.
- ✓ Gairebé la totalitat delimiten l'àmbit d'actuació del CAT a tota la província, creixent aquesta associació respecte el 2016.
- ✓ El coneixement de les instal·lacions del CAT (centrals i ETAP) és elevat i no s'observen canvis significatius respecte el 2016.

### IMATGE DEL CAT

- ✓ De forma espontània, les Indústries consultades associen el CAT amb la distribució d'aigua entre els seus consorciats. Però també s'especifiquen aspectes intangibles de servei com serietat, eficiència i bona relació, i altres més tangibles com les instal·lacions centrals de Tarragona i l'ETAP de l'Ampolla.
- ✓ Davant d'un seguit d'atributs suggerits, aquells amb els que les indústries identifiquen més el CAT són : molt compromès amb el territori, molt competent, molt necessari, molt compromès amb el medi ambient, de gran referència en temes de l'aigua, molt transparent, conegut i administrativament polititzat.

### PUNTS FORTS I FEBLES

- ✓ A nivell espontani, els punts forts més esmentats per les indústries fan referència a la rapidesa en la resolució de problemes i la garantia en el subministrament de l'aigua.
- ✓ Pel que fa als punts febles, 3 indústries han destacat a nivell espontani que el preu del CAT és car. Aquest aspecte ja es va destacar a la consulta de 2016.



**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1ª planta

43201 Reus

T. 977 773 615

[www.gabinetceres.com](http://www.gabinetceres.com)

 @GabinetCeres