

DATOS SOBRE LOS SERVICIOS DEL AGUA URBANA EN ESPAÑA. Resultados del XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022.

El sector del agua urbana avanza decididamente en la transición energética y la digitalización intensificando su compromiso con la sostenibilidad

- Esta edición del Estudio Nacional viene marcada por la crisis del COVID-19, que ha puesto de manifiesto la esencialidad de la labor del sector del agua urbana y la fortaleza, estabilidad y flexibilidad con la que ha enfrentado esta pandemia, manteniendo la calidad de los servicios y apoyando a la población más vulnerable mediante la mejora de los mecanismos de acción social disponibles.
- Se identifica un significativo avance del sector en relación con las estrategias europeas sobre transición energética y economía circular, así como sobre planes de gestión y mitigación en materia de lucha contra el cambio climático e impulso de la descarbonización.
- El 80% de los operadores cuenta con dispositivos de aprovechamiento energético, el 79% calcula su huella de carbono y el 73% dispone de un plan de mitigación. Los vehículos eléctricos o hídricos de su flota alcanzan ya el 29,4%.
- El consumo medio del agua en los hogares ha aumentado ligeramente hasta 131 litros/habitante/día.
- Actualmente, el precio medio para uso doméstico es de 1,97 €/m³. La factura del agua supone el 0,9 % del presupuesto familiar.
- El 35% de la población es abastecida por entidades públicas, el 33% por empresas privadas, el 22% por empresas mixtas y el 10% restante por servicios municipales.
- La práctica totalidad de los operadores de los servicios de agua cuenta con mecanismos de acción social, para asegurar la asequibilidad y cumplir el Derecho Humano al Agua.
- La inversión continúa siendo insuficiente. Las tarifas siguen sin cubrir los costes y se debe avanzar en ese sentido para garantizar la sostenibilidad de los servicios urbanos de agua.
- El Estudio concluye una gran satisfacción por parte de los usuarios que perciben que el agua de grifo es de buena calidad.

Madrid, 29 nov. 2022.- El presidente de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS), Fernando Morcillo, y el director general de la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA), Enrique Hernández, han presentado hoy los resultados del **XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022 (AEAS-AGA)**.

Esta edición del Estudio viene marcada por la crisis del COVID-19. Durante los dos últimos años, se ha puesto de manifiesto la **esencialidad de la labor del sector del agua urbana** y la necesidad de ser resilientes frente a todo tipo de circunstancias. A pesar de la pandemia, el sector ha

prestado los servicios sin incidencias y con garantía y calidad, asegurando unos servicios básicos en el confinamiento. Además, el sector ha colaborado decisivamente en el **análisis y control del virus en las aguas residuales** ayudando a su monitorización en los momentos más complicados de la pandemia.

El Estudio no solo refleja los datos de 2020, sino también la **fortaleza, estabilidad y flexibilidad con la que el sector ha enfrentado esta crisis**, consolidándose como un sector esencial y que ha apoyado a la población más vulnerable golpeada por esta pandemia mejorando los mecanismos de acción social disponibles.

Además, a nivel laboral ha reaccionado de manera ejemplar adaptando todos aquellos puestos que fuera posible al **teletrabajo sin perder de vista las necesidades presenciales ineludibles (máxima seguridad ante un potencial contagio)**, que han sido prestadas con total solvencia.

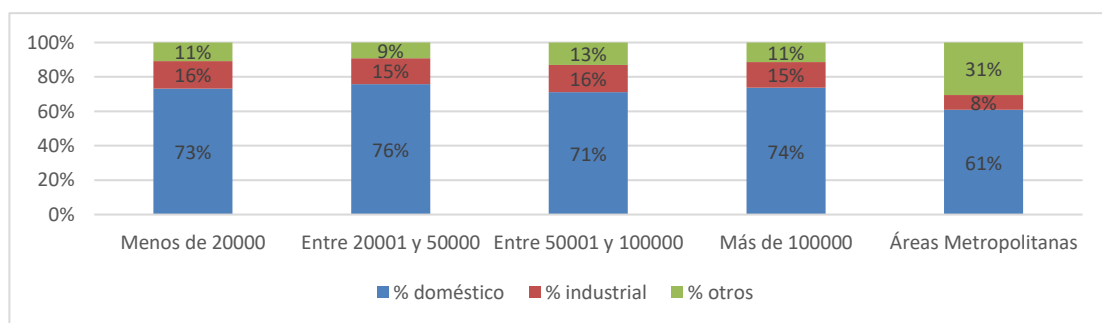
Por ello, tal y como corroboran los datos y conclusiones del Estudio, **el sector urbano del agua se consolida como pieza clave dentro de la estrategia europea de salida de la crisis del COVID-19**, basada en fomentar la economía circular, la transición ecológica, la digitalización y las nuevas tecnologías adaptadas, en lo que se ha venido a denominar el Green-Deal (Pacto Verde) europeo.

Datos generales del XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento

En esta edición 2022, la **muestra del Estudio Nacional** ha alcanzado los **36,48 millones de habitantes** –el 76,89% de la población española– y los **2.028 municipios**.

El documento, que ofrece datos consolidados del sector del agua urbana recogidos en el año 2020, traza una radiografía de estos servicios públicos básicos en España, donde el **67,4% del agua urbana es de uso doméstico**, el **11,9% se dedica al consumo industrial y comercial** y el **20,7% restante se asigna a otros usos**, como pueden ser los municipales o institucionales.

Distribución de los usos de agua urbana por tamaño de municipio



Transición energética, economía circular y lucha contra el cambio climático en el sector del agua urbana

Al igual que en anteriores ediciones, el Estudio Nacional refleja el significativo avance del sector del agua urbana en relación con la estrategia europea sobre transición energética, economía circular, así como sobre planes de gestión y mitigación en materia de lucha contra el cambio climático e impulso de la descarbonización.

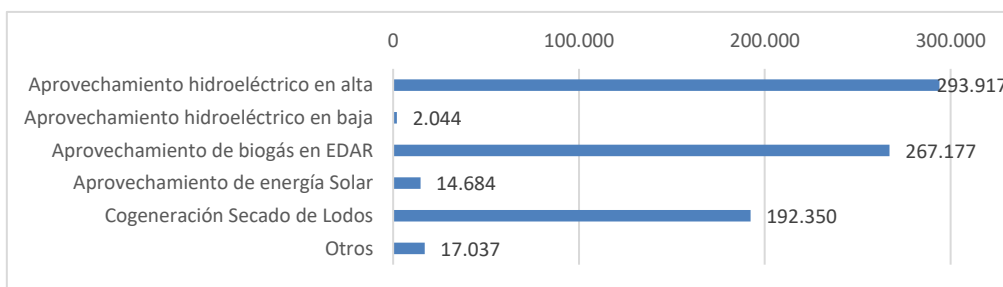
En España, la media de consumo energético por cada 1.000 litros de agua se sitúa en 1 KWh/m³.

El aprovechamiento energético producido por el sector o, lo que es lo mismo, la generación de energía verde y renovable por parte de los servicios de agua urbana ha subido de nuevo respecto al anterior Estudio y se sitúa en torno a los 787 GWh/año, cifra equivalente a suministrar energía eléctrica durante un año a una población de unos 580.000 habitantes.

El porcentaje de operadores que cuenta con dispositivos de aprovechamiento energético pasa del 69% al 80%.

Las formas de aprovechamiento en el sector se centran en aprovechamientos de biogás en Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) y en el potencial hidroeléctrico de los caudales de agua empleados. Asimismo, estas dos fuentes son las mayores generadoras de energía para el conjunto de los operadores. También se incluye el aprovechamiento energético durante el proceso de secado de lodos.

Generación de energía por tipo de aprovechamiento (MWh/año). Ciclo urbano del Agua



Asciende el porcentaje de operadores de los servicios de agua urbana que calcula su huella de carbono hasta el 79%. La emisión de CO₂ por parte de estas entidades desciende más de 10 puntos, hasta los 23,14 kg. de CO₂ equivalente por habitante y año. Cabe recordar que, en España, la huella media per cápita es de 5.030 kg. de CO₂ equivalente al año. También se incrementa el porcentaje de operadores que dispone de un plan para mitigar o compensar la emisión de CO₂, hasta el 73%. Además, pasa del 19 al 31%, el porcentaje de operadores que inscribe su huella de carbono en el registro oficial de la Oficina Española de Cambio Climático.

En sintonía con la Estrategia de Economía Circular hay que destacar que, según los datos del Estudio, en España se reutilizaron 343 hm³ de agua depurada y regenerada, lo que supone una tendencia ascendente estable durante los últimos años. Actualmente, la reutilización en España es un recurso que supone el 8,1% del agua suministrada y, también, del agua residual depurada. Las comunidades autónomas que generaron un mayor volumen de agua residual reutilizada fueron la Comunidad Valenciana, Murcia y Andalucía, seguidas de Baleares, Cataluña, Madrid y Canarias.

El agua regenerada se destina a los siguientes usos: el 61,9% a la agricultura, el 18% al riego de jardines y zonas de ocio, el 17,4% a la industria, el 2% a la limpieza de alcantarillado y/o baldeo de calles, y el 0,8% a recarga de acuíferos.

Cabe resaltar que la **producción anual de lodos de depuración** asciende a un total de 922.390 toneladas de materia seca, lo que supone 23 kg. de materia seca/hab/año. De esa cantidad, **un 85% se destinan a agricultura (biosólidos), jardinería y silvicultura; un 10% a incineración o valoración energética; y solo un 5% se retiran a vertedero.**

En cuanto **al volumen de biogás producido en las EDAR**, ha aumentado hasta los 172 Nhm³/año. La generación de gas se produce en aquellas ciudades, de mayor tamaño, dotadas de digestión anaerobia en sus EDAR.

Por otro lado, hasta un 65% de entidades aplican su Plan de Movilidad a entre el 75-100% de su plantilla. Respecto a **sus flotas de vehículos, los eléctricos o hídricos alcanzan ya el 29,4%.**

Fuerte impulso de la digitalización

Los últimos años han estado marcados por un **fuerte impulso de la digitalización dentro del sector del agua urbana**, y puede considerarse una tecnología madura entre los líderes del sector. Esto sin duda ha sido un factor trascendente, junto a la necesidad de conocer el uso del agua en el ámbito urbano, para que se haya decidido la puesta en marcha del **PERTE de digitalización del ciclo del agua**, por parte del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Este PERTE prevé una **inversión total de 3.060 millones de euros** –1.940 M€ de inversión directa y 1.120 M€ de fondos complementarios público-privados– mediante varios instrumentos de financiación.

La primera convocatoria, ya en marcha, está destinada al desarrollo de proyectos de digitalización y eficiencia en la gestión del agua, en **municipios mayores de 20.000 habitantes**, o agrupaciones de municipios que, en conjunto, alcancen esa población, y contempla tres grandes tipos de actuaciones subvencionables: a) Cartografía, modelización y elaboración de planes y proyectos; b) Actuaciones de captación, abastecimiento, saneamiento, depuración y vertidos; y c) Gestión de la información, datos y ciberseguridad. Estas subvenciones, destinadas a grandes proyectos demostrativos se conceden por concurrencia competitiva y suponen un monto de **200 millones de euros**.

Según los datos del Estudio Nacional, actualmente el **parque de contadores de agua** cuenta con un total de **22,1 millones de unidades**, de los cuales el 77% tiene una antigüedad inferior a los 10 años. En relación con la **telelectura digital**, se aprecia un aumento significativo de esta técnica en todos los estratos de población, situándose **como media en el 19%**. En áreas metropolitanas el porcentaje de dicha telelectura se sitúa en el 27%.

En cuanto a la **digitalización de la red de abastecimiento**, un 87% está modelizada, un 67% dispone de algún control por telemando y un 99% de la red está registrada en Sistemas de Información Geográfica (GIS).

Respecto a la **red de alcantarillado**, bastante menos tecnificada, un 58% está modelizada, un 29% de la red dispone de algún control por telemando y un 97% está integrada en Sistemas de Información Geográfica (GIS).

En relación con el nivel de **digitalización en Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR)**, el 57% tiene implantada alguna metodología o criterio de Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI), el 43% utiliza modelos matemáticos en la gestión de los procesos, el 87% dispone de telemando y el 97% dispone de sistema de adquisición de datos (SCADA).

Por último, en lo referente a la digitalización en la gestión comercial de los servicios de agua urbana, la lectura de contadores se realiza en un 80% mediante Terminales Portátiles de Lectura (TPL), si bien este porcentaje va disminuyendo a favor de los sistemas de telelectura digital, que alcanzan ya el 14%. Esta tendencia que parece estar motivada por la apuesta de los grandes operadores del sector por tecnología NB-IoT, y redes dedicadas similares, es de esperar que aumente en los próximos años.

Continúa el importante déficit de inversión y el envejecimiento del parque de infraestructuras

Una edición más, los datos del Estudio reiteran que es indispensable acometer tanto la renovación de infraestructuras como la construcción de otras nuevas. La inversión prevista –tanto en presupuestos generales, como en el plan de recuperación europeo o los planes locales de inversión– continúa siendo **insuficiente para aumentar la resiliencia de las infraestructuras del agua urbana** acometiendo tanto su renovación como la construcción de otras nuevas necesarias, éstas últimas fundamentalmente en materia de saneamiento, si queremos alcanzar los objetivos medioambientales, mantener la calidad, la sostenibilidad de los servicios y afrontar los retos futuros como el cumplimiento de los ODS, la lucha contra el cambio climático y la protección de las siguientes generaciones.

Cabe recordar que, según datos del Estudio *Necesidades de inversión en renovación de las infraestructuras del ciclo urbano del agua en España* (AEAS-Cátedra *Aquae* de la UNED), **actualmente en España la media anual de inversión real no alcanza el 50% de lo necesario**. En ese sentido, **el agua urbana necesita una inversión anual de 2.500 M€ adicionales, hasta alcanzar los 4.900 M€/año**, para garantizar la calidad, la sostenibilidad de los servicios y afrontar dichos retos futuros. Esto supone **53 euros anuales “per cápita”, adicionales**.

El **importe anual total facturado al conjunto de los consumidores por el agua urbana en España** ha descendido un 0,3%, hasta los **7.634 millones de euros**, de los cuales, aproximadamente, un **56% corresponden a abastecimiento de agua, un 27% a depuración, un 13% a alcantarillado y el 4% a otros conceptos**, como por ejemplo a la conservación de contadores o acometidas.

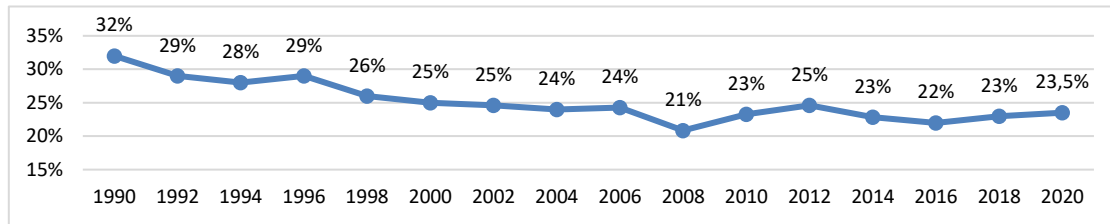
España cuenta con unas **1.640 Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)** que **suministran un total anual de 4.057 hm³** a los depósitos urbanos y las redes de distribución. Además, disponemos de **29.305 depósitos** de almacenamiento de agua.

La **dotación de agua** –el agua total que sale de los depósitos de distribución para el consumo– es de **245 litros por habitante y día** para todos los usos, **subiendo por primera vez desde el año 2007**. Este ascenso parece motivado por un ligero aumento del consumo y al aumento del agua no registrada (ANR).

Respecto a las **redes de distribución de agua**, España cuenta con un total de **248.245 km** de red. Continúa **un evidente envejecimiento de estas instalaciones**, ya que su **porcentaje de renovación disminuye hasta el 0,2%**.

De acuerdo con los datos del *XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022*, el **volumen de agua no registrada (ANR)** –incluye las pérdidas aparentes y reales del agua– **es del 23,5%**. Este indicador ha aumentado muy ligeramente, un 0,5%, y se mantiene casi constante en los últimos 8 años.

Evolución del Agua No Registrada (ANR)



Asimismo, se observa un progresivo **envejecimiento de las redes de saneamiento**, que actualmente suman 189.203 km. **Su tasa de renovación es del 0,4%**.

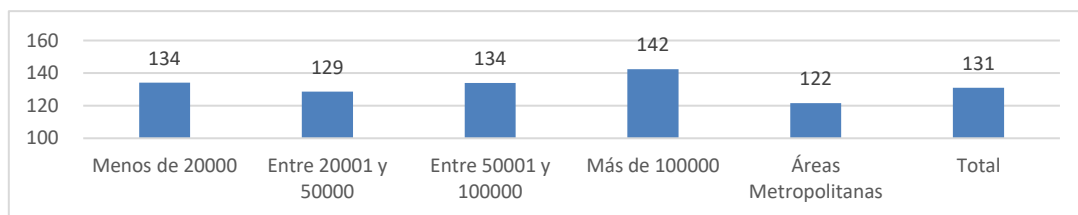
En **nuevas infraestructuras el déficit de inversión** se hace más evidente en el saneamiento, más concretamente en la falta de **instalaciones para la depuración de aguas residuales**, fundamentalmente en municipios de pequeño y mediano tamaño, lo que provoca que España continúe incumpliendo la Directiva 271/91 sobre tratamiento de las aguas residuales urbanas.

España cuenta con **2.232 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR)**, que tratan un **total de 4.066 hm³** de aguas residuales, unos **245 litros** de agua depurada por **habitante y día**.

El consumo doméstico sube ligeramente hasta los 131 litros de agua por habitante y día

El consumo medio doméstico aumenta ligeramente y **pasa de los 128 a los 131 litros por habitante y día**, entre los más bajos de Europa. El menor consumo se produce en las áreas metropolitanas, reduciéndose hasta los 122 litros/hab./día.

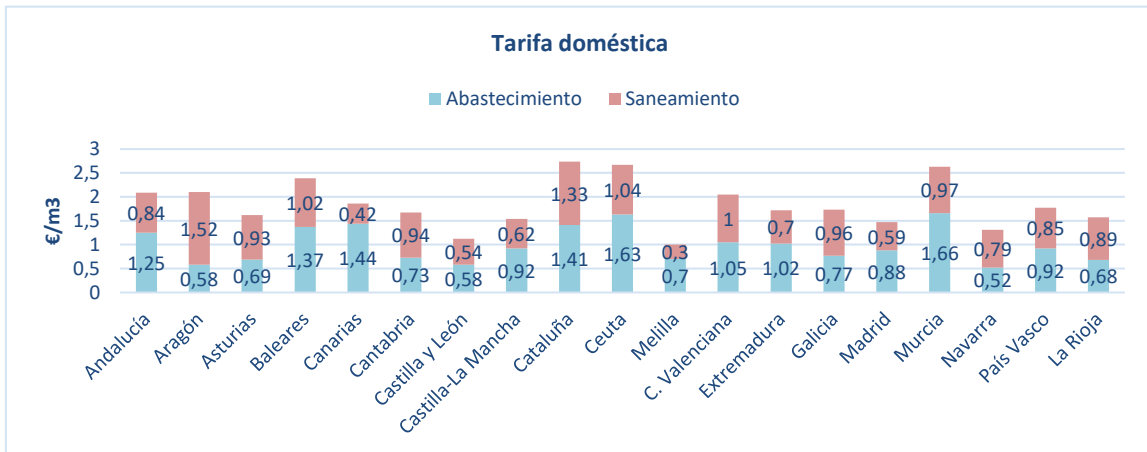
Consumo doméstico diario (litros/hab./día)



En el año 2022, el precio medio del agua para uso doméstico se sitúa (sin IVA) en 1,97 €/m³ y la factura del agua supone el 0,9% del presupuesto familiar, una de las más bajas de Europa, dado que no cumplimos el objetivo de “recuperación de costes”

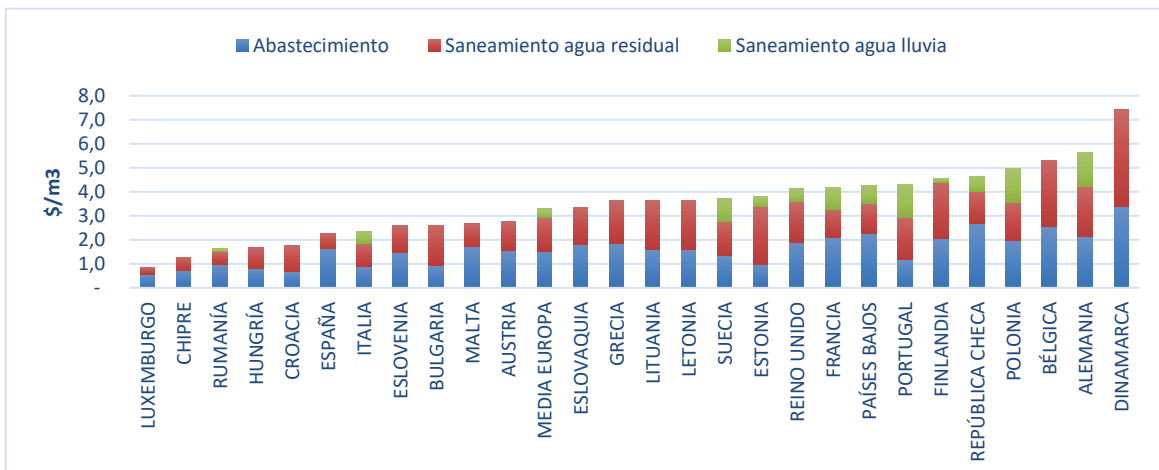
Según los resultados arrojados por el reciente *Estudio de Tarifas AEAS-AGA 2022*, el precio medio del agua para uso doméstico en España se sitúa en **1,97 €/m³ (sin IVA)**. De esta cantidad, 1,09 €/m³ (el 55%) corresponden al servicio de abastecimiento y 0,88 €/m³ (el 45%) al servicio de saneamiento. En general, las tarifas se han contenido, como puede apreciarse en el

incremento de solo un 0,51% anual en el servicio estable de abastecimiento doméstico. Con un céntimo de euro un ciudadano dispone de 5 litros de agua (abastecimiento y saneamiento). **Estos precios están muy lejos de llegar a cubrir el coste de los servicios, en contra de las exigencias marcadas por la Directiva Marco del Agua.** Se mantiene la heterogeneidad regional y local de las tarifas al no existir una armonización tarifaria ni un marco genérico nacional.



España tiene una de las tarifas de agua urbana –que engloba el uso doméstico, industrial y comercial– más bajas de Europa. Nos situamos **un 45% por debajo de la media europea.**

A pesar de ser uno de los países europeos con mayor escasez en recursos hídricos, **la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, menor del 0,7%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del Derecho Humano al Agua, para abastecimiento.** El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento.



Nuestro esfuerzo se sitúa un -29% por debajo de la media europea en agua, frente a un +23% y un +25% por encima de la media en electricidad y telefonía, respectivamente. Se entiende como “esfuerzo” económico del ciudadano la relación entre lo que se paga por el agua respecto a los ingresos familiares (Consejo General de Economistas).

Por lo que cuesta un refresco pagamos el equivalente a dos días y medio de consumo en una vivienda de una familia de tres miembros. **Con 1,97 euros se puede disponer del mismo volumen de agua que 1.000 botellas de agua de un litro compradas en un supermercado.**

Las tarifas del agua siguen siendo insuficientes para garantizar la sostenibilidad de los servicios y debe producirse un avance en la recuperación de costes

En España, las tarifas son muy heterogéneas en función de la localidad y no cubren todos los costes de los servicios de agua urbana, lo que está repercutiendo en el progresivo deterioro de las infraestructuras. La tarifa actual **solo cubre, y no siempre, los gastos operativos del servicio**, pero no los relativos a las infraestructuras: amortización, renovación y nuevas actuaciones para la mejora de prestaciones o calidad del agua y servicio.

El sector del agua insiste que considera necesario establecer una estructura de costes y tarifaria clara y transparente para el usuario, de manera que el precio del agua refleje su valor real y asegure la gestión sostenible a largo plazo y las necesarias inversiones para actualizar el complejo patrimonio hídrico y mejorar las infraestructuras que permitan el óptimo servicio ciudadano, y frenar el deterioro con el que las entregaremos a siguientes generaciones.

En ese sentido, reitera que **debería producirse una subida escalonada tarifaria controlada y progresiva en los próximos 10 años**, que llevaría a España a niveles similares a la media europea. Esto permitiría dar cumplimiento a los preceptos de la Directiva Marco del Agua que establece los principios de “recuperación de costes”, una “adecuada contribución del usuario” y de que “quien contamina paga”, y que siguen los países más avanzados del norte de Europa.

Asimismo, **los cánones aplicados al agua deben ser transparentes y finalistas**, destinados a mejorar el servicio, sobre todo para la depuración de las aguas residuales. A pesar del esfuerzo realizado en los últimos años dotándonos de un gran parque de depuradoras, y aunque se han realizado algunos avances, seguimos sin cumplir los objetivos fijados por la Unión Europea y España paga multas por ello.

Agua en origen y calidad del agua de grifo

El 65% del agua captada para abastecimientos corresponde a aguas superficiales, el 26% a aguas subterráneas y de manantiales, y el 9% restante a aguas desaladas.

Respecto a las condiciones sanitarias de las aguas de consumo, el exhaustivo control de los operadores y autoridades sanitarias muestra que **los consumidores pueden confiar plenamente en su calidad. El agua de grifo es de absoluta confianza.** Respecto al anterior Estudio, se han realizado un 38% más de análisis completos en laboratorios, un 19% más de análisis de control y un 57% más de exámenes organolépticos por los gestores de aguas de consumo.

Por otro lado, el sector continúa haciendo un gran esfuerzo para anticiparse mediante una adecuada gestión preventiva de los riesgos. Así, el 78% de los abastecimientos tienen implantados Planes Sanitarios del Agua y el 10% los tienen en curso, en concordancia con las futuras exigencias de la Directiva Europea de Aguas de Consumo, que presumiblemente entrará en vigor en 2023. La implantación alcanza el 95% en las áreas metropolitanas.

Otros datos de interés: tipo de gestión, teletrabajo, empleo, prevención y seguridad laboral, tecnificación, gestión de clientes y comunicación por redes sociales

La distribución de la población abastecida por entidades de carácter público, privado o mixto se mantiene en equilibrio. El sector es un buen ejemplo histórico de la colaboración público-privada, donde el 35% de la población es abastecida por entidades públicas, el 33% por empresas privadas, el 22% por empresas mixtas y el 10% por servicios municipales (universo encuestado).

El empleo del sector del agua urbana es estable, de calidad, cualificado y equitativo. El número de empleos directos en plantilla de los operadores del sector asciende a 32.466.

Un 90% de los trabajadores del sector están amparados por estudios psicosociales en su empresa. Asciende hasta el **81% el porcentaje que trabaja en una entidad que define campañas de salud a raíz de estudios epidemiológicos**, desarrollados dentro del ámbito de la vigilancia de la salud de sus trabajadores. Un **26%** de las entidades del sector cuenta con algún tipo de certificado que la acredita como **“Empresa Saludable”**. Los motivos más frecuentes de baja laboral son debidos, en un 42%, a causas posturales o sobreesfuerzos, seguidos por caídas o golpes con objetos con un 16%.

Como novedad, en este Estudio se han obtenido **datos de Teletrabajo en el sector**, donde el 40% de las entidades han ofrecido esta posibilidad a entre el 50-75% de su personal y un 41% se lo ha ofrecido al 25-50% de su plantilla.

Los servicios de agua urbana en España apuestan por la tecnificación y e innovación y se sitúan a la cabeza de Europa. Los operadores aplican las tecnologías más punteras en todos y cada uno de los multidisciplinares aspectos que deben gestionar: técnicas hidráulicas; procesos de tratamiento y depuración; mantenimiento y conservación; sistemas cartográficos y de información geográfica; sensores y telecontrol; comunicaciones; información; gestión comercial y de atención al cliente; organización empresarial; y sostenibilidad ambiental y económico-financiera. **Las entidades y empresas españolas siguen siendo referentes mundiales** dentro del sector del agua y contribuyen de manera reseñable a la creación de un **empleo muy cualificado y tecnificado**.

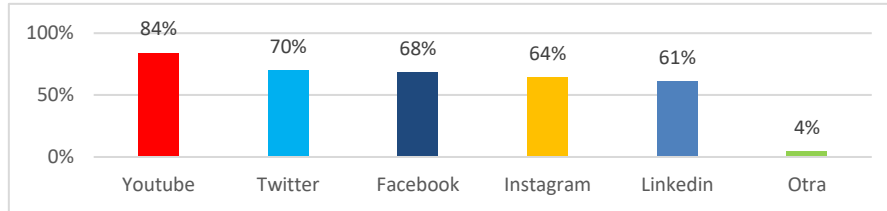
El índice de reclamaciones en el sector es muy bajo. Tan sólo un 1,6% de los clientes formula al año alguna reclamación. El 48% de las reclamaciones son resueltas a favor del cliente. **El consumidor está satisfecho con el funcionamiento de los servicios y percibe que el agua en España es de calidad.**

Continúa aumentando notablemente la utilización de las redes sociales por parte de las entidades gestoras de los servicios de agua para la comunicación con los clientes. El 89% de los operadores utilizan las redes sociales como herramienta de comunicación y seguimiento, y su uso se ha incrementado 7 puntos respecto a los datos del anterior Estudio. Una vez más, destaca el papel de la monitorización de los problemas de los servicios que se plasman en estos medios para poder realizar acciones inmediatas que afecten a la calidad de los servicios a los clientes. Su implantación es mayor en los municipios de mayor tamaño.

En cuanto a las plataformas de redes sociales utilizadas en el sector, se producen cambios significativos respecto al anterior Estudio, pasando a ser YouTube la más utilizada, donde se pasa

de una presencia del 68% al 84%, en detrimento de Facebook, que ocupa el tercer lugar con el 68%. Cabe resaltar el crecimiento de Instagram, que pasa del 49% al 64%.

Plataformas en las que están presentes las entidades del sector



Firme apoyo del sector a los más vulnerables. La práctica totalidad los operadores de los servicios de agua urbana cuenta con mecanismos de acción social que durante la pandemia han sido dotados de cuantías extraordinarias.

Los mecanismos de acción social son el conjunto de procesos o herramientas administrativas a través de las cuales se ofrecen condiciones especiales, más favorables, a determinados colectivos u hogares para tratar de solventar situaciones de vulnerabilidad.

AEAS y AGA han contribuido a la sensibilización, generalización y racionalización de las actuaciones sectoriales para hacer efectivos, a los colectivos más vulnerables, los servicios de abastecimiento y saneamiento. En ese sentido, cabe recordar que, desde 2012, ambas asociaciones vienen trabajando en estos aspectos y, junto con **ECODES**, presentaron en el año 2016 los resultados del informe **Sostenibilidad social en el sector del agua urbana: situación y recomendaciones**. Asimismo, en 2019, la **FEMP y AEAS** elaboraron la **Guía para la aplicación de mecanismos de sostenibilidad social en el sector del agua urbana: recopilación de buenas prácticas, armonización de criterios y su generalización en los diferentes ámbitos de gestión**.

Dado el carácter vital y esencial del agua, y por su sentido de servicio público, **tradicionalmente los operadores de los servicios de agua urbana** –empresas públicas, privadas, mixtas y entidades locales o regionales– **cuentan con mecanismos de acción social que consisten, actualmente, en bonificaciones contempladas en la tarifa de agua y/o en Fondos de Solidaridad**, correspondiendo a los poderes y administraciones públicas la determinación de los beneficiarios.

Debe ser un objetivo de los mecanismos de acción social evitar los posibles errores administrativos e incidir en la agilidad y simplificación de los procedimientos para asegurar la asequibilidad de los servicios de agua, con la finalidad de que ningún hogar en situación de vulnerabilidad se quede sin suministro de agua y saneamiento y dar cumplimiento a este derecho humano universal.

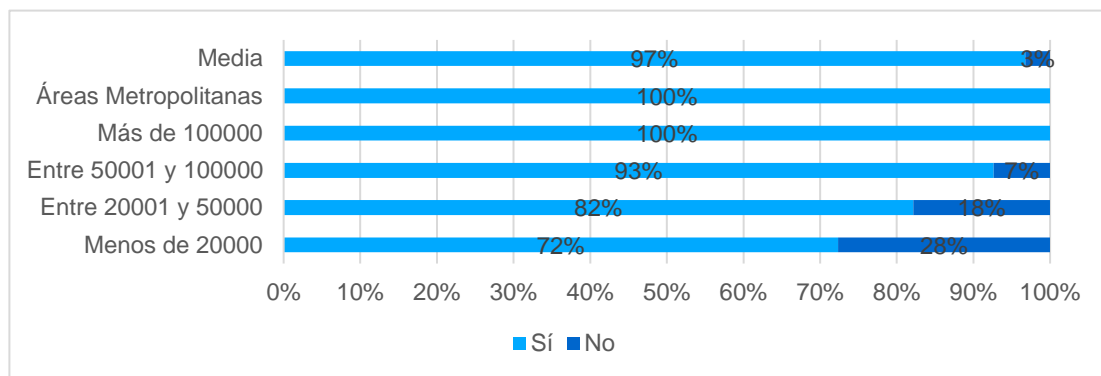
Por ello, el procedimiento de interrupción del suministro o corte no debe implicar dejar sin agua a quien justifique su incapacidad de pago. El procedimiento actual es muy garantista con el usuario, ya que es siempre reglado y requiere de la aprobación por parte de la administración pública competente.

Con la crisis originada por la pandemia del COVID-19, han sido muchos los municipios y operadores que **han dotado con cuantías extraordinarias estos mecanismos de acción social**

para hacer frente a sus consecuencias, más allá de lo anterior. Entre las últimas podemos citar la exención de cuotas de servicio, la modificación de los umbrales de renta para el acceso a las bonificaciones tarifarias, la ampliación de los períodos de pago, la concesión automática de aplazamientos y fraccionamientos de pago, o la paralización de los procedimientos de suspensión de suministro a todo tipo de clientes.

Los datos del Estudio revelan que **el 97% de la población reside en municipios cuyos operadores de los servicios de agua disponen de mecanismos de acción social** y en el caso de grandes municipios y áreas metropolitanas este porcentaje es ya del 100%. El porcentaje de usuarios beneficiados por ellos ha ascendido, en 2020, hasta el 7,1%. Las comunidades autónomas que reportan una mayor aplicación de estos mecanismos son la Comunidad Valenciana, Murcia, Andalucía y Cantabria.

Existencia de mecanismos de mecanismos de acción social por tipo de municipio



Otros retos en el sector del agua urbana: sostenibilidad, armonización y consenso político

España cuenta con unos servicios de agua urbana muy satisfactorios. Pero si no se realizan acciones de inversión y tecnificación generalizada, para subvertir el deterioro de los activos públicos diagnosticados, empeoraremos con el riesgo de deteriorar un servicio público básico y un derecho humano. Además del necesario avance en la inversión y en la recuperación de costes, hay otra serie de retos el sector viene reclamando en los últimos años, y que también deberían ser abordados para garantizar la necesaria **sostenibilidad ambiental, económica y social** de todos los elementos que conforman el ciclo urbano del agua.

El sector continúa **reclamando una armonización en materia de gobernanza y administración de los servicios urbanos del agua**, orientada a la eficiencia y la adecuada transparencia, así como un mayor impulso a la innovación, coyunturalmente muy centrada en la transición digital.

Por último, se hace necesario un **pacto social y político** para que el agua recupere su posición en la agenda pública. Para ello, resulta imprescindible lograr el **compromiso tanto de los responsables políticos** –a nivel estatal, autonómico y local– **como de los ciudadanos** con los retos a abordar en el sector del agua urbana, por lo que se debe potenciar **una comunicación más eficiente y transparente**, de manera que se comprenda mejor por qué son necesarios para garantizar la mencionada sostenibilidad medioambiental, económica y social de los servicios esenciales del agua.