
XII Edición “Encuesta de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España”

RADIOGRAFÍA DEL AGUA URBANA EN ESPAÑA

***Los datos nos colocan a la cabeza de la eficiencia europea.
Hay que subir tarifas para recuperar todos los costes
y mantener la calidad del servicio.***

- El consumo doméstico medio es de 126 litros/habitante/día.
- La gestión del servicio es cada vez más eficiente y el consumo ciudadano es cada vez más responsable.
- Los españoles pagamos una factura anual, por el agua urbana, de 5.081 millones de euros.
- El precio medio para el uso doméstico es de 1,57 €/m³. Por lo que cuesta una caña de cerveza pagamos el consumo de dos días y medio de una familia de 3 miembros. El coste medio mensual para un hogar de 3 personas son 18€
- España, uno de los países con menos recursos hídricos, tiene una de las facturas más baratas de Europa. La incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar no llega al 0,7%.
- Los precios no cubren los costes de los servicios. Las tarifas deben subir para equilibrar y recuperar los costes, pues de otra forma se deteriorará la calidad del servicio.
- El consumidor considera que los servicios funcionan bien.
- Crece en 3 puntos la participación privada en la gestión del agua. El 36% de la población es abastecida en régimen de gestión privada, el 39% en pública y el 8% por corporaciones locales.

La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA), presentaron hoy la XII Edición de la **ENCUESTA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN ESPAÑA**, sondeo bienal que se realiza desde 1987, y que supone una radiografía de la situación de estos servicios básicos. La encuesta es un valioso instrumento que sirve de estímulo para la mejora permanente de la gestión del agua.

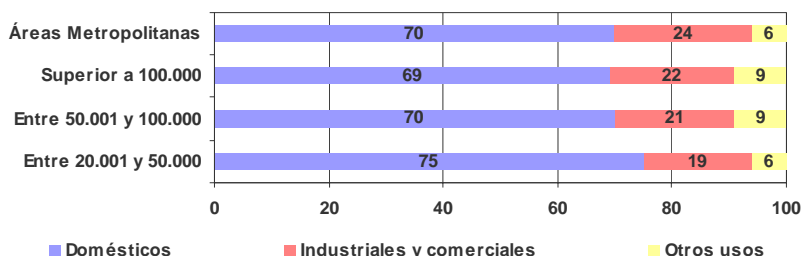
XII ENCUESTA NACIONAL DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

La población representada en la muestra es de 28,2 millones de personas, -60% Censo de Población del INE a 1/1/2010-, incluyendo 969 municipios. Las respuestas representan al 89% de la población censada en capitales de provincia y municipios de más de 100.000 habitantes y 100% en Navarra, Murcia, Madrid, Cantabria, Baleares, Asturias, Cataluña, País Vasco, Canarias y Extremadura. En la distribución territorial, para doce de las diecisiete comunidades más Ceuta y Melilla, la representación es de más del 50% del censo, y del 60% para Asturias, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y La Rioja. El resto están entre 40% y 50% de representación.

Los servicios de agua en España, a la cabeza de la eficiencia europea.

El grueso de la actividad del sector es el consumo doméstico.

El **72% del agua urbana consumida en España es de uso doméstico**, mientras que el consumo industrial y comercial alcanza el 21% del total y el 7% restante se asigna a otros usos.

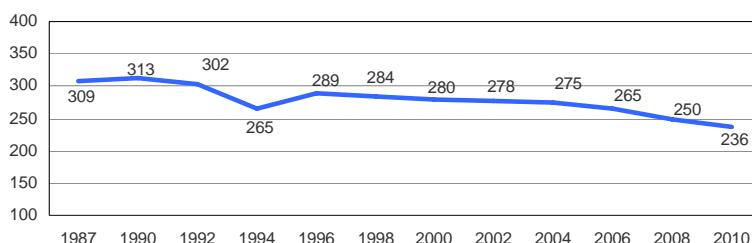


Usos del agua según el tamaño de la población (%)

La dotación de agua –la que sale de los depósitos para consumo- es de 236 litros por habitante/día.

Los sistemas de **abastecimiento urbano suministran anualmente 4.066 millones de m³**.

La **dotación de agua** –el agua que sale de los depósitos de distribución para el consumo- es de **236 litros por habitante/día**. Esta cifra ha ido paulatinamente descendiendo en las dos últimas décadas, suponiendo una disminución de la dotación de agua del 24% entre 1987 y 2010.



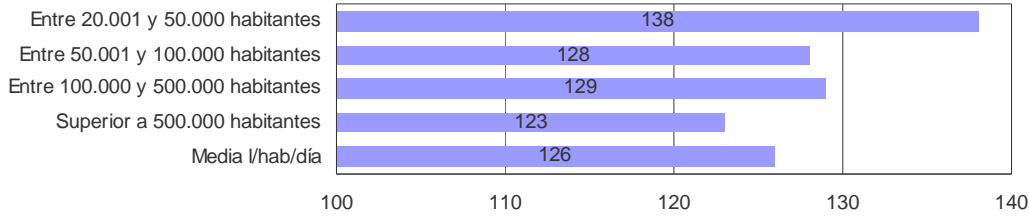
España cuenta con una capacidad en los depósitos de distribución equivalente a **dos días** de suministro.

El consumo doméstico de agua está en 126 litros por habitante/día.

El consumo medio doméstico diario por habitante y día se sitúa, según la encuesta, en **126 litros de agua**. Desde el año 2004 el consumo ha ido descendiendo hasta un 15% al cierre de 2010, es decir de 148 litros a los 126 litros.

Esta cifra sitúa el consumo medio de los españoles en uno de los consumos más bajos de Europa y puede considerarse óptimo en el panorama actual.

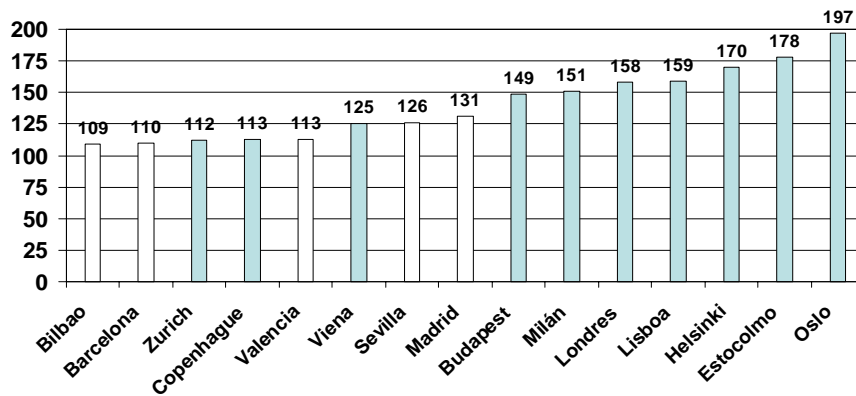
La disminución, tanto de la dotación como del consumo doméstico, es el positivo resultado de una **mayor eficiencia de los servicios**, que han mejorado notablemente el rendimiento de las redes, la facturación por usos diversos, la realización de campañas para el uso eficiente de los recursos y a la generalización de las tarifas crecientes por bloques de consumo, sin olvidar una mayor conciencia de los ciudadanos sobre el uso sostenible del agua y la mejora de rendimiento de los aparatos domésticos.



Consumo doméstico en litros por habitante y día por tamaños de población

Si comparamos la media de consumo de algunas de nuestras ciudades españolas con otras capitales europeas de nuestro entorno, podemos afirmar que estamos entre los más eficientes. Por ejemplo, Madrid está en 131 litros por habitante/día, Bilbao en 109 litros, Barcelona en 110 y Valencia en 113 litros, frente a los 197 de Oslo, los 178 de Estocolmo, los 159 de Lisboa o los 158 litros de Londres.

Consumo doméstico en diversas ciudades europeas. IWA 2010 (litros por habitante y día)



El sector ocupa a más de 45.000 trabajadores.

En el sector trabajan, de forma directa e indirecta más de 45.000 personas. El nivel de empleados directos –unos 21.000- repunta, situándose en niveles de 2006. Es un sector con un elevado grado de profesionalización en sus trabajadores.

150.000 km de redes de distribución y 95.000 km de redes de alcantarillado.

Como muestra de la magnitud de las infraestructuras de los servicios de agua en España, cabe señalar que los operadores gestionan 150.000 km (es decir unos 3,2 m/habitante) de redes de distribución de agua y unos 95.000 km (2,0 m / habitante) de redes de alcantarillado, lo que equivale a una longitud semejante a 3,7 veces y 2,9 veces, respectivamente, todo el perímetro de la Tierra.

Calidad del agua en España.

El 83% del agua captada para los abastecimientos corresponde a aguas superficiales, el 14% son aguas subterráneas y el 3% procede de aguas desaladas.

La calidad natural del agua pre-potable superficial, la más utilizada, evoluciona favorablemente, **aumentando un 7% sus índices generales de calidad**, como consecuencia de los esfuerzos

en controlar la contaminación en origen y la generalización de la depuración de las aguas residuales.

Respecto a las condiciones sanitarias de las aguas de consumo, el exhaustivo control que realizan los operadores y las autoridades sanitarias muestra que los consumidores pueden confiar plenamente en su calidad.

La eficiencia se consigue por la mejora tecnológica y el esfuerzo en I+D+i.

Los operadores han introducido múltiples mejoras y aplican las más modernas tecnologías 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). Algunos indicadores técnicos se ofrecen en la siguiente tabla:

Tecnificación de la gestión de las infraestructuras (% de los municipios)

- **Redes de abastecimiento**
 - Cartografía: Informática GIS, 77%
 - Telemando: 78% de los municipios
 - Modelo matemático de la red: 70%
 - Detección sistemática de fugas: 81%
 - Renovación de red: 67%
 - Renovación de contadores: 79%
- **Redes de saneamiento**
 - Cartografía: Informática GIS, 48%
 - Modelo matemático de la red: 40% de los municipios
 - Campañas de limpieza preventiva: 89%
 - Plan Director del alcantarillado: 74% en vigor o elaboración

La factura nacional del agua urbana en España es de 5.081 millones de euros. El precio sigue siendo bajo y es insuficiente para cubrir los costes de los servicios.

El importe total facturado por el agua urbana en España, extrapolarlo datos a la población total, asciende a **5.081 millones de euros**.

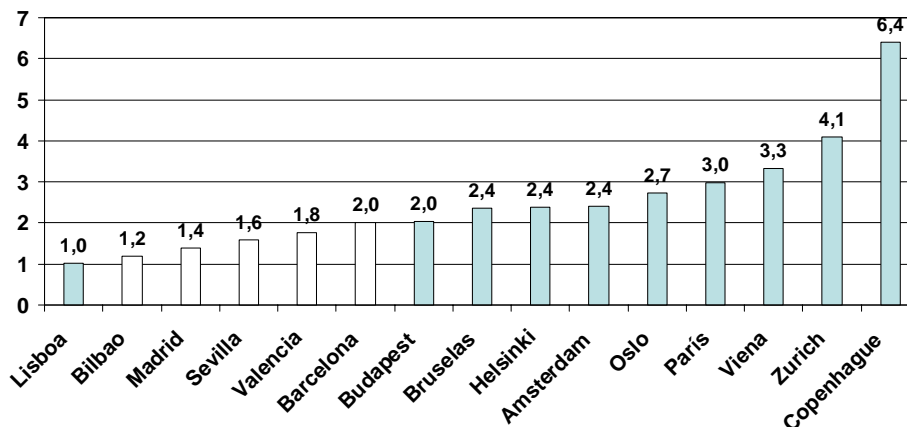
De la factura total de agua que pagamos por los servicios en España, un 60% corresponde a abastecimiento de agua, un 15% a alcantarillado y un 25% a la depuración de las aguas residuales.

Incluyendo todos los usos, **el precio medio de los servicios fue de 1,83 €/m³. Siendo el precio medio el de 1,57 €/m³ para el uso doméstico.** Estos precios **no llegan a cubrir el coste total de los servicios**, como preconiza la Directiva Marco Europea del Agua.

Los complejos procesos tecnológicos de tratamiento, depuración o desalación, -componentes poco visibles para la ciudadanía-, que se han incorporado paulatinamente, conforme a las exigencias crecientes de las normativas legales, son costosos. Y para contar con servicios con garantía de disponibilidad y calidad y usar con eficiencia los recursos hídricos, es preciso que suban las tarifas hasta la recuperación total de los costes de operación, ambientales y del recurso.

Precios del agua en diversas ciudades europeas

Para un consumo doméstico anual de 200 m³, en €/m³. (IWA 2010)



España tiene una de las facturas de agua más baratas de Europa.

Siendo uno de los países con mayor escasez de recursos hídricos, la incidencia de la factura en los presupuestos familiares es apenas del 0,7%, irrelevante por sí misma y más aún si se relaciona con el coste de otros servicios.

Incidencia de los servicios de agua y otros gastos y servicios en los presupuestos familiares

INE. Encuesta de presupuestos familiares 2010

CONCEPTO DE GASTO FAMILIAR	€/ hogar y año	% del Presup. Anual
Agua y saneamiento	200,4	0,67%
Aguas minerales, bebidas refrescantes y zumos	226,3	0,76%
Electricidad y Gas	980,8	3,30%
Servicios de teléfono	907,6	3,05%
Restaurantes y cafés	2.440,6	8,19%

Por lo que nos cuesta una caña de cerveza pagamos el equivalente a dos días y medio de consumo de agua en una vivienda de una familia de tres miembros.

Comparativa del precio del agua con otros consumos

Producto	Precio	Días de consumo de agua equivalentes ⁽¹⁾
 1 caña de cerveza	1,5 €	2,5 días
 1 barra de pan normal	0,75 €	1,3 días
 1 café	1,3 €	2,2 días
 1 billete de metro/autobús	1,5 €	2,5 días
 1 refresco, embotellado	2,2 €	3,7 días
 1 periódico	1,5 €	2,5 días

⁽¹⁾ Consumo medio de 11,5 m³ por mes y vivienda y precio medio en 2010 para el ciclo integral de 1,57 €/m³



El sistema de tarifas que predomina es el de cuota fija de servicio más cuota variable articulada en tramos de consumo. Las tarifas se aprueban por los Ayuntamientos y/o las Comisiones de Precios, que dependen de las comunidades autónomas. Además de la cuota fija, la cuota variable es creciente en función del consumo. Por tamaño de población, los precios medios más altos se aplican en áreas metropolitanas. Desde la encuesta anterior los precios medios según tamaño de la población acortan distancias entre sí.

67% de los clientes pueden acceder a bonificaciones en las tarifas.

Un 67% de la población encuestada tiene posibilidad de acceso a bonificaciones en las tarifas. La mitad de las bonificaciones aplicadas lo son a las familias numerosas y una cuarta parte se aplican por razones de nivel de renta. El resto se benefician de otro tipo de bonificaciones (por ejemplo por premios a la reducción del consumo).

Los españoles optamos por domiciliar en una entidad financiera la factura del agua (84% de la población y el 95% en las áreas metropolitanas). En la actualidad, el pago por ventanilla sólo es ya utilizado por un 5% de la población y por oficina bancaria el 5% de la población.

Solo el 1,3% de los clientes presenta al año alguna reclamación, resolviéndose a su favor en más de la mitad de los casos.

El cliente de las operadoras de agua no tiene problemas con el servicio.

Sólo un 1,3% del total de clientes formula a lo largo del año alguna reclamación con motivo del suministro, especialmente en las poblaciones de tamaño entre 20.000 y 50.000 habitantes. En las poblaciones de mayor tamaño, solamente afecta al 0,47% de los usuarios. El 58% de las reclamaciones se resuelven a favor del cliente, principalmente en los municipios de mayor población. A nivel agregado, de la totalidad de reclamaciones presentadas, un 56% se debe a errores de facturación, un 3,9% a la calidad del suministro y un 10,7% a quejas por el servicio de lectura de contadores.

El 88% de la población atendida dispone de una página web interactiva con operaciones comerciales y el 11% de la población tiene a su disposición una web informativa. Sólo algo menos del 2% de la población atendida en los municipios encuestados dice tener la factura como único medio de comunicación.

La mitad de la población dispone de una “Carta de Compromiso de Calidad” del servicio, ofrecida voluntariamente por el operador.

El 52% de la población dispone de “carta de compromiso” con el cliente que incluye indemnización por su incumplimiento.

En cuanto a los servicios de atención telefónica específicos o call-centers, se constata que una gran mayoría de la población abastecida, el 94%, dispone de este servicio, que puede por tanto considerarse plenamente implantado como práctica habitual.

Las operadoras mentalizan al ciudadano para un consumo responsable.

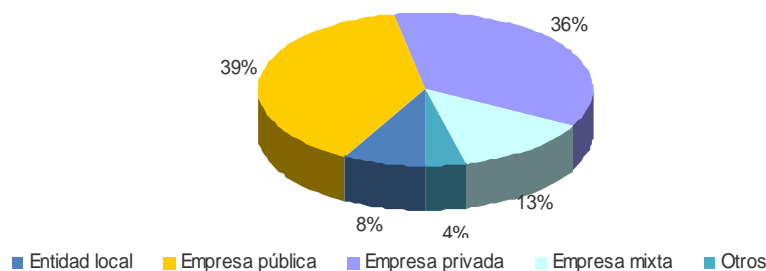
Las campañas de mentalización ciudadana para un uso sostenible del agua que realizan las operadoras, alcanzan ya al 95% de la población. En las cuencas de Baleares, Duero, Guadiana, interiores del País Vasco, Tajo, Andalucía Atlántica, Miño-Sil y Cantábrico Occidental esta difusión es del 100%, siendo de valores inferiores las restantes.

El 72% de la población encuestada tiene a su disposición la **Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa** de sus correspondientes operadoras.

Aumenta en 3 puntos la participación privada en la gestión de los servicios mientras la pública desciende en 4 puntos.

El 39% de la población española es abastecida de agua por empresas públicas, el 36% lo es por empresas privadas, el 13% por empresas mixtas y el 8% directamente a través de las propias corporaciones locales.

Régimen de gestión en España



Estos porcentajes varían relativamente poco en referencia a las anteriores ediciones de la encuesta, salvo en que se aprecia un ligero crecimiento de la población abastecida en régimen de **gestión privada, que ha pasado del 33% al 36%**, mientras que por el contrario la gestión **pública ha pasado del 43% al 39%**.

La gestión de agua realizada por corporaciones locales pasa del 7% al 8%.