



# **ESTUDIO DE BENCHMARKING TRANSPARENCIA DE LAS TARIFAS 2019**

**Informe General**

# Estudio de accesibilidad y claridad de las tarifas

## 1. Introducción

A partir del Estudio de Tarifas correspondiente al año 2015, se ha integrado en las labores de realización del Estudio de Tarifas anual, un cuestionario adjunto a cada sistema de abastecimiento y saneamiento con información relacionada con la ACCESIBILIDAD y SENCILLEZ de los precios del agua, entendiéndose estos dos términos como:

- **Accesibilidad.** El acceso a la información de los precios del agua en internet, principalmente tarifas, cánones y ordenanzas municipales. Se considera que un sistema de abastecimiento y saneamiento es transparente si la información sobre el precio del agua está publicada en internet, su acceso es sencillo, y además incluye información completa de todos los aspectos imputables en la factura del usuario. Por tanto, una nota alta en transparencia indica que los servicios de abastecimiento y saneamiento proporcionan a los usuarios información actualizada, completa y de fácil acceso en internet. Por el contrario, una nota baja refleja poca accesibilidad al precio del servicio e información incompleta y/o desactualizada.
- **sencillez.** La dificultad de interpretar el precio del agua está relacionada con la propia estructura tarifaria, si esta es variable en número de bloques de consumo, o si es simple y homogénea en las diferentes partes en las que se divide la factura. Por otro lado, también evalúa si esos precios dependen de fórmulas polinómicas relacionadas con volúmenes consumidos, tamaño de contadores o cualquier otra variable. Por tanto, una nota alta en sencillez indica que la tarifa es entendible por un usuario medio y es homogénea en su conjunto. Una nota baja indica que la tarifa es enrevesada para un usuario medio y requiere de información adicional o conocimientos técnicos para entenderla en su totalidad.

En suma, el Estudio evalúa distintos aspectos de la accesibilidad a la información sobre los precios del agua y a la complejidad o sencillez de ésta. Con ello se obtiene una puntuación en determinados indicadores que se reflejan en una “Nota Final” en cada uno de los sistemas de gestión y también para cada provincia y comunidad autónoma. Los indicadores estudiados se explican en el apartado 2.

## 2. Indicadores estudiados

En las siguientes tablas se indica las variables estudiadas en cada uno de los sistemas de gestión y la puntuación que se obtiene para el cálculo de la calificación.

	Variable	Puntuación*	Peso sobre 10
<b>ACCESIBILIDAD</b>	1- Obtención de la tarifa	10	1,8
	2- Acceso a la tarifa en internet:		
	2 a) Acceso por la web del ayuntamiento o de la empresa que presta el servicio	10	1,8
	2 b) Acceso por Boletín Oficial de la Provincia o CCAA	3	0,5
	2 c) A partir de información por llamada telefónica	0	0
	3- Los conceptos de la factura del agua (abastecimiento, alcantarillado, etc.) están en el mismo documento, o al menos existe referencia sobre ellos	10	18
	4- Indica la fecha de actualización del documento	5	0,9
	5- Existencia de algún concepto de la factura que no está especificado en el documento	10	1,8
	6- Existencia de incongruencias entre las tarifas publicadas por varios organismos	10**	1,8**
<b>Puntuación Máxima</b>	55	<b>10</b>	

**\*Nota 1:** todas las preguntas son del tipo Sí/No, concediéndose la máxima puntuación en caso de que la respuesta sea afirmativa, en caso contrario la puntuación es 0. Sólo la pregunta 2 del apartado ACCESIBILIDAD tiene 3 posibles respuestas [a), b) ó c)], evaluándose cada una de ellas como se describe en la tabla.

**\*\*Nota 2:** la pregunta 6 del apartado ACCESIBILIDAD se puntúa de manera inversa, es decir, si la respuesta es negativa se otorga la máxima puntuación, en caso afirmativo la puntuación es 0. Sucede lo mismo con las preguntas 5 y 6 del apartado SENCILLEZ.

	<b>Variable</b>	<b>Puntuación***</b>	<b>Peso sobre 10</b>
<b>SENCILLEZ</b>	<b>1-</b> La tarifa consta de cuota fija y variable	5	0,38
	<b>2-</b> Especifica la periodicidad de los bloques de consumo (mensuales, bimestrales, trimestrales u otros)	10	0,77
	<b>3-</b> Especifica las unidades de volumen consumido y precio	20	1,54
	<b>4-</b> Estas unidades son las habituales (m <sup>3</sup> /mes, etc.)	20	1,54
	<b>5-</b> Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota fija (fórmula polinómica, coeficientes de ponderación, clasificación de contadores por caudal nominal, etc.)	20 **	1,54 **
	<b>6-</b> Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota variable (número excesivo de bloques, fórmula para calcular la cuota variable, coeficientes de ponderación, etc.)	20 **	1,54 **
	<b>7-</b> El precio está en castellano además de la posibilidad de venir en otra lengua oficial del estado español	15	1,15
	<b>8-</b> Homogeneidad de los bloques de consumo en los distintos elementos del precio del agua (abastecimiento, alcantarillado, depuración)	20	1,54
	<b>Puntuación Máxima</b>	130	<b>10</b>

\*\*\***Nota 3:** en *SENCILLEZ*, los conceptos de abastecimiento, alcantarillado y depuración se evalúan de manera independiente, cada uno de estos conceptos cuenta 1/3 en el resultado de cada pregunta.

## Cálculo Nota Final

Una vez evaluados todos los sistemas de abastecimiento y saneamiento, se obtiene una nota sobre ACCESIBILIDAD y sobre SENCILLEZ del 0 al 10. La **Nota Final** evalúa los dos conceptos estudiados, obteniéndose a partir de la **ponderación** siguiente:

Peso <b>ACCESIBILIDAD</b> de la Tarifa	<b>30%</b>
Peso <b>SENCILLEZ</b> de la Tarifa	<b>70%</b>

Los **resultados** que se muestran a continuación, están **ponderados** también, **según el número de habitantes servidos por cada sistema** analizado.

### 3. Resultados por Comunidad Autónoma

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>SENCILLEZ</b>	<b>Nota Final</b>
<b>Andalucía</b>	7,79	8,66	8,40
<b>Aragón</b>	8,18	8,18	8,18
<b>Asturias</b>	7,67	7,71	7,70
<b>Baleares</b>	7,20	7,82	7,63
<b>Canarias</b>	8,26	8,21	8,23
<b>Cantabria</b>	7,31	8,31	8,01
<b>Castilla-La Mancha</b>	9,10	8,31	8,55
<b>Castilla y León</b>	8,73	8,75	8,75
<b>Cataluña</b>	8,07	7,51	7,68
<b>Com. Valenciana</b>	7,05	8,22	7,87
<b>Madrid</b>	9,97	7,90	8,52
<b>Extremadura</b>	5,69	8,29	7,51
<b>Galicia</b>	7,74	8,25	8,10
<b>Murcia</b>	7,98	8,62	8,43
<b>Navarra</b>	8,29	8,21	8,23
<b>Rioja (La)</b>	5,95	8,32	7,61
<b>Ceuta</b>	5,45	8,33	7,47
<b>Melilla</b>	7,27	8,08	7,84
<b>País Vasco</b>	8,43	8,42	8,43
<b>Total General</b>	<b>7.82</b>	<b>8.13</b>	<b>8.04</b>

#### 4. Resultados por Provincia

<i>Provincia</i>	<i>ACCESIBILIDAD</i>	<i>SENCILLEZ</i>	<i>Nota Final</i>
<i>Álava</i>	9.09	10.00	9.73
<i>Albacete</i>	9.29	9.36	9.34
<i>Alicante</i>	7.73	8.27	8.11
<i>Almería</i>	7.41	8.86	8.42
<i>Asturias</i>	7.60	7.71	7.68
<i>Ávila</i>	9.09	9.23	9.19
<i>Badajoz</i>	5.83	8.38	7.62
<i>Baleares</i>	7.43	7.76	7.66
<i>Barcelona</i>	8.02	7.37	7.57
<i>Burgos</i>	9.09	9.82	9.60
<i>Cáceres</i>	5.10	8.06	7.17
<i>Cádiz</i>	7.32	8.45	8.11
<i>Cantabria</i>	7.24	8.26	7.95
<i>Castellón</i>	5.27	8.38	7.45
<i>Ceuta</i>	5.45	8.33	7.47
<i>Ciudad Real</i>	8.10	8.29	8.23
<i>Córdoba</i>	7.44	8.24	8.00
<i>Coruña (A)</i>	8.45	8.22	8.29
<i>Cuenca</i>	7.82	8.33	8.18
<i>Girona</i>	7.25	8.03	7.79
<i>Granada</i>	7.46	9.56	8.93
<i>Guadalajara</i>	10.00	8.34	8.84
<i>Guipúzcoa</i>	8.22	8.39	8.34
<i>Huelva</i>	7.10	8.59	8.15
<i>Jaén</i>	6.30	7.87	7.40
<i>León</i>	7.27	8.10	7.85
<i>Lleida</i>	9.09	8.21	8.47
<i>Lugo</i>	7.27	8.46	8.10

<i>Provincia</i>	<i>ACCISIBILIDAD</i>	<i>SENCILLEZ</i>	<i>Nota Final</i>
<i>Madrid</i>	8.21	7.75	7.89
<i>Málaga</i>	7.33	8.97	8.48
<i>Melilla</i>	7.27	8.08	7.84
<i>Murcia</i>	7.63	8.62	8.32
<i>Navarra</i>	8.21	8.21	8.21
<i>Ourense</i>	7.27	8.27	7.97
<i>Palencia</i>	9.09	8.46	8.65
<i>Palmas (Las)</i>	8.43	8.13	8.22
<i>Pontevedra</i>	6.97	8.26	7.88
<i>Rioja (La)</i>	5.95	8.32	7.61
<i>Salamanca</i>	7.27	8.33	8.02
<i>Santa Cruz de Tenerife</i>	8.61	8.29	8.39
<i>Segovia</i>	10.00	7.12	7.98
<i>Sevilla</i>	8.69	8.51	8.56
<i>Soria</i>	10.00	8.27	8.79
<i>Tarragona</i>	7.95	8.25	8.16
<i>Teruel</i>	8.18	7.95	8.02
<i>Toledo</i>	9.37	7.10	7.78
<i>Valencia</i>	6.24	8.14	7.57
<i>Valladolid</i>	9.09	8.66	8.79
<i>Vizcaya</i>	8.18	8.08	8.11
<i>Zamora</i>	9.09	10.00	9.73
<i>Zaragoza</i>	8.09	8.19	8.16
<b><i>Total General</i></b>	<b>7.82</b>	<b>8.13</b>	<b>8.04</b>

## 5. Análisis del resultado global por parámetros

El resultado a nivel global (media de los 334 sistemas analizados, ponderada en función del número de habitantes servidos por cada uno) para cada parámetro medido tanto en la variable ACCESIBILIDAD, como en la variable SENCILLEZ, es el siguiente:

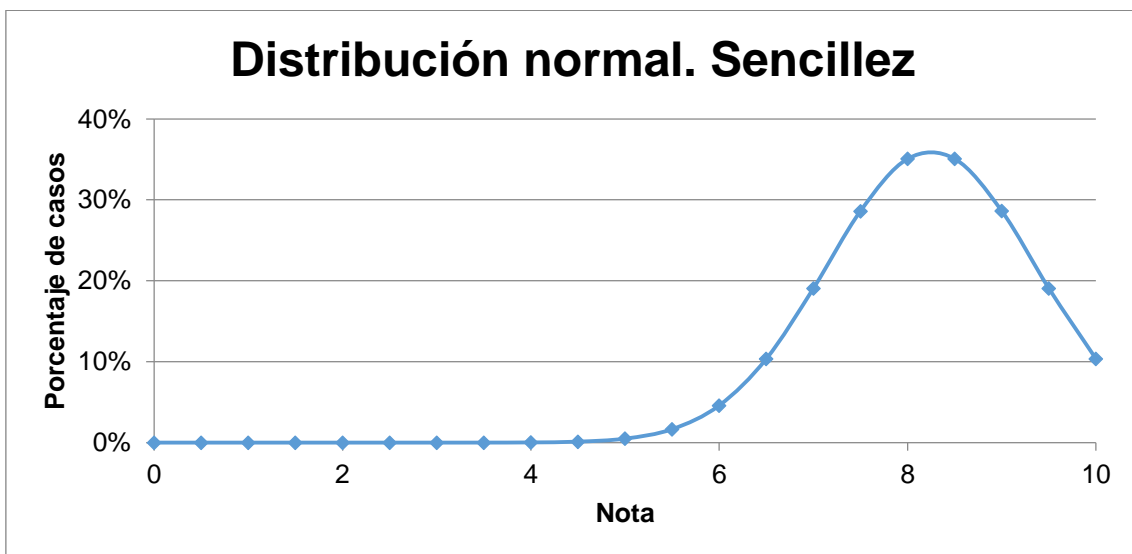
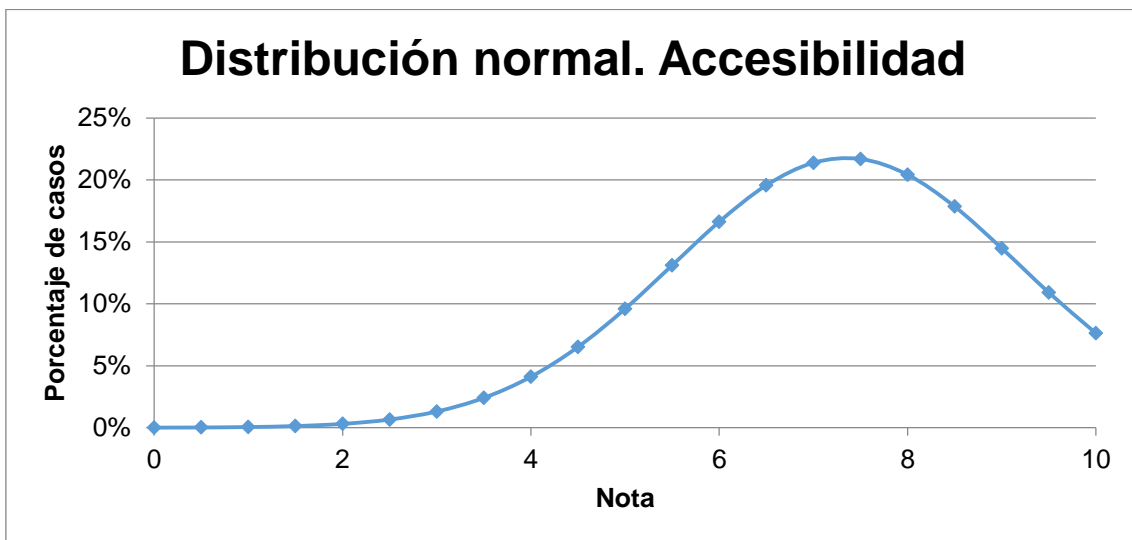
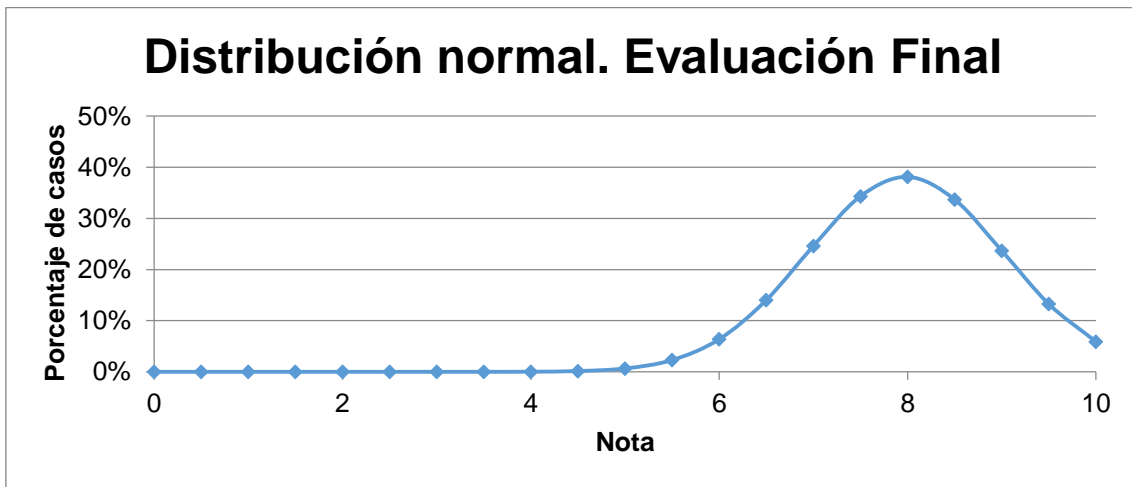
	Variable	Puntuación media (sobre 10)
<b>ACCESIBILIDAD</b>	1- Obtención de la tarifa	9,97
	2- Acceso a la tarifa en internet:	9,19
	3- Los conceptos de la factura del agua (abastecimiento, alcantarillado, etc.) están en el mismo documento, o al menos existe referencia sobre ellos	9,63
	4- Indica la fecha de actualización del documento	4,91
	5- Existencia de algún concepto de la factura que no está especificado en el documento	2,42
	6- Existencia de incongruencias entre las tarifas publicadas por varios organismos	9,02
<b>SENCILLEZ</b>	1- La tarifa consta de cuota fija y variable	8,31
	2- Especifica la periodicidad de los bloques de consumo (mensuales, bimestrales, trimestrales u otros)	9,89
	3- Especifica las unidades de volumen consumido y precio	9,99
	4- Estas unidades son las habituales (m <sup>3</sup> /mes, etc.)	9,99
	5- Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota fija (fórmula polinómica, coeficientes de ponderación, clasificación de contadores por caudal nominal, etc.)	8,25
	6- Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota variable (número excesivo de bloques, fórmula para calcular la cuota variable, coeficientes de ponderación, etc.)	9,56
	7- El precio está en castellano además de la posibilidad de venir en otra lengua oficial del estado español	6,35
	8- Homogeneidad de los bloques de consumo en los distintos elementos del precio del agua (abastecimiento, alcantarillado, depuración)	3,29

**\*Nota:** la pregunta 6 del apartado ACCESIBILIDAD se puntúa de manera inversa, es decir, si la respuesta es negativa se otorga la máxima puntuación, en caso afirmativo la puntuación es 0. Sucede lo mismo con las preguntas 5 y 6 del apartado SENCILLEZ.



## 6. Análisis de distribución normal

El análisis de la distribución normal de las calificaciones de los 330 sistemas de abastecimiento y saneamiento analizados arroja los siguientes resultados:



## 7. Anexo I

Manteniendo las mismas respuestas de los cuestionarios contestados inicialmente, se ha decidido modificar el peso de cada una de las preguntas para destacar aquellos puntos más sensibles de mejora. Este anexo ha venido motivado a causa de la baja variabilidad de notas observado de un año para otro.

En las siguientes tablas se indica las variables estudiadas en cada uno de los sistemas de gestión, la puntuación que se obtiene para el cálculo de la calificación y el criterio utilizado para modificar esa valoración.

	Variable	Puntuación antigua	Puntuación nueva	Puntuación nueva sobre 10	Criterio de modificación
ACCESIBILIDAD	1- Obtención de la tarifa	10	0	0	Todos los sistemas cumplen esta condición y por tanto no se considera relevante
	2- Acceso a la tarifa en internet:				
	2 a) Acceso por la web del ayuntamiento o de la empresa que presta el servicio	10	5	1	Cumplen más del 80% de los sistemas por tanto se ha disminuido la puntuación
	2 b) Acceso por Boletín Oficial de la Provincia o CCAA	3	-10	-2	Cumplen menos del 80% de los sistemas por tanto se ha puntuado negativamente
	2 c) A partir de información por llamada telefónica	0	0	0	Ningún sistema cumplen esta condición y por tanto no se considera relevante
	3- Los conceptos de la factura del agua (abastecimiento, alcantarillado, etc.) están en el mismo documento, o al menos existe referencia sobre ellos	10	5	1	Cumplen más del 80% de los sistemas por tanto se ha disminuido la puntuación
	4- Indica la fecha de actualización del documento	5	10	2	Cumplen menos del 80% de los sistemas por tanto se ha aumentado su puntuación
	5- Existencia de algún concepto de la factura que no está especificado en el documento	10	15	3	
	6- Existencia de incongruencias entre las tarifas publicadas por varios organismos	10	15	3	
		<b>Puntuación Máxima</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>10</b>

	Variable	Puntuación antigua	Puntuación nueva	Puntuación nueva sobre 10	Criterio de modificación
<b>SENCILLEZ</b>	1- La tarifa consta de cuota fija y variable	5	2 -5	0.24 -0.61	Cumplen más del 80% de los sistemas por tanto se ha disminuido la puntuación. Se puntúa de forma negativa en caso de no disponer de cuota fija y variable
	2- Especifica la periodicidad de los bloques de consumo (mensuales, bimestrales, trimestrales u otros)	10	5 -10	0.61 -1.22	Cumplen más del 80% de los sistemas por tanto se ha disminuido la puntuación. Se puntúa de forma negativa en caso de no cumplir
	3- Especifica las unidades de volumen consumido y precio	20	10 -20	1.22 -2.44	
	4- Estas unidades son las habituales (m <sup>3</sup> /mes, etc.)	20	10 -20	1.22 -2.44	
	5- Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota fija (fórmula polinómica, coeficientes de ponderación, clasificación de contadores por caudal nominal, etc.)	20	10 -20	1.22 -2.44	
	6- Existencia de alguna parte compleja en la determinación de la cuota variable (número excesivo de bloques, fórmula para calcular la cuota variable, coeficientes de ponderación, etc.)	20	10 -20	1.22 -2.44	
	7- El precio está en castellano además de la posibilidad de venir en otra lengua oficial del estado español	15	15 -15	1.83 -1.83	
	8- Homogeneidad de los bloques de consumo en los distintos elementos del precio del agua (abastecimiento, alcantarillado, depuración)	20	20 -20	2.44 -2.44	
	<b>Puntuación Máxima</b>	<b>130</b>	<b>82</b>	<b>10</b>	

Una vez evaluados todos los sistemas de abastecimiento y saneamiento, se obtiene una nota sobre ACCESIBILIDAD y sobre SENCILLEZ del 0 al 10. La **Nota Final** evalúa los dos conceptos estudiados, obteniéndose a partir de la **ponderación** siguiente:

Peso <b>ACCESIBILIDAD</b> de la Tarifa	<b>30%</b>
Peso <b>SENCILLEZ</b> de la Tarifa	<b>70%</b>

Los **resultados** que se muestran a continuación, están **ponderados** también, **según el número de habitantes servidos por cada sistema** analizado.

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>SENCILLEZ</b>	<b>Nota Final</b>
<b>Andalucía</b>	5.73	6.53	6.13
<b>Aragón</b>	6.81	5.46	6.14
<b>Asturias</b>	5.82	3.73	4.77
<b>Baleares</b>	5.60	3.57	4.58
<b>Canarias</b>	7.08	5.32	6.20
<b>Cantabria</b>	5.03	5.31	5.17
<b>Castilla-La Mancha</b>	8.23	5.10	6.66
<b>Castilla y León</b>	7.37	6.39	6.88
<b>Cataluña</b>	6.60	3.31	4.96
<b>Com. Valenciana</b>	4.10	6.00	5.05
<b>Madrid</b>	7.03	7.22	7.12
<b>Extremadura</b>	2.05	5.23	3.64
<b>Galicia</b>	5.83	5.89	5.86
<b>Murcia</b>	5.78	6.20	5.99
<b>Navarra</b>	6.96	4.96	5.96
<b>Rioja (La)</b>	2.82	5.46	4.14
<b>Ceuta</b>	4.00	5.04	4.52
<b>Melilla</b>	7.00	4.27	5.63
<b>País Vasco</b>	7.14	5.98	6.56
<b>Total General</b>	<b>6.18</b>	<b>5.71</b>	<b>5.94</b>

El análisis de la distribución normal de las calificaciones de los 330 sistemas de abastecimiento y saneamiento analizados arroja los siguientes resultados:

