

La Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento –AEAS- inauguró en Sevilla sus “XXX Jornadas AEAS” que se desarrollarán hasta el viernes y en las que participarán expertos de los principales operadores del sector reunidos en la que es, sin duda, una de las más importantes citas del mundo del agua. Paralelamente se desarrolla el Salón Tecnológico del Agua.

La presidenta de EUREAU (Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Servicios de Abastecimientos de Agua y Saneamiento), Klara Szatkiewicz, el Alcalde de Sevilla y Presidente de EMASESA, Alfredo Sánchez Monteseirín, el Gerente de la Agencia Andaluza del Agua, Juan Paniagua, y el Presidente de AEAS, Roque Gistau, inauguraron las sesiones en las que **se expondrán temáticas como la invasión del mejillón cebra, el marketing del ahorro en agua, falsos mitos en la contaminación doméstica, incidencia en el medio ambiente de la captación para el abastecimiento de agua potable, gestión de lodos, nueva tecnología para la lectura remota de contadores**, entre otros.

Pedro Luis Michelena, presidente del Foro PPP, cerrará las sesiones el viernes con la conferencia “La participación público-privada en la financiación de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento”. La clausura correrá a cargo del Secretario General de EUREAU, Pierre-Yves Monette y del Consejero Delegado de EMASESA, Manuel Marchena.

En estas XXX Jornadas, AEAS y AGA, presentan la **XI Edición de la Encuesta de suministro de agua potable y saneamiento en España**, sondeo bienal que se realiza desde 1987 y supone una radiografía de la situación de estos servicios básicos.

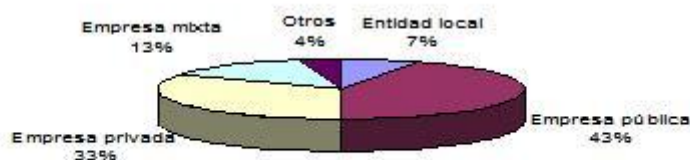
Principales Conclusiones

La población representada en la muestra de la encuesta **alcanza los 27,6 millones de personas**, que suponen el 59%, según el Censo de Población del INE de 2009, incluyendo 994 municipios. Las respuestas representan casi al 90% de la población censada en capitales de provincia y municipios de más de 100.000 habitantes, y 100% en el caso de las comunidades de Navarra, Murcia, Madrid, Cantabria, Baleares, Asturias, Cataluña, País Vasco y Canarias.

En la distribución territorial, para diez de las diecisiete comunidades, más Ceuta y Melilla, se ha conseguido una representación de más del 50% del censo, y de un 60% para Asturias, Madrid, Murcia, Navarra, País Vasco y La Rioja. El resto de comunidades se sitúan entre el 40% y 50% de representación.

Más empresas mixtas, aumenta la participación público-privada

El 43% de la población es abastecida de agua por empresas públicas, el 33% por empresas privadas, el 13% por empresas mixtas y el 7% directamente a través de las propias corporaciones locales. Estos porcentajes varían poco en referencia a la edición de hace dos años, salvo en que ha crecido la población abastecida en régimen de empresa mixta, que ha pasado del 8% al 13%, en detrimento de la que lo es por empresas públicas o privadas. En poblaciones de menos de 50.000 habitantes domina la gestión privada, en las de más habitantes conviven los regímenes públicos, privados y mixtos.



Una factura de servicio cuya unidad sale de media a 1,46€/m3

La factura del servicio se calcula sobre los metros cúbicos consumidos, pero bajo ese concepto el ciudadano abona toda una serie de procesos que hacen posible que el servicio se preste con garantía de cantidad y calidad. La energía consumida para el transporte, las mejoras en los complejos procesos tecnológicos de tratamiento, depuración o desalación, son componentes poco visibles para la ciudadanía que se han incorporado paulatinamente conforme a las exigencias crecientes de las normativas legales.

De la encuesta se desprende que el precio medio que se aplica al servicio sitúa el metro cúbico en 1,46€, de los que 0,91€ corresponden al servicio de abastecimiento, 0,25€ a alcantarillado y 0,30€ a depuración. El precio de 1,46€ supone un ligero aumento del 2,5% anual en referencia al encuestado hace dos años, debido fundamentalmente a los aumentos de coste de los procesos tecnológicos que el servicio ha ido paulatinamente incorporando en respuesta a las necesidades medioambientales y a las exigencias de calidad de las aguas del nuevo entorno legal.

Estructura de costes: el peso de la energía

En los costes el 26% corresponde a consumos de explotación, en los que se incluye el coste de la energía utilizada para realizar los procesos y servicios. Los gastos de personal suponen el 25%. Llama la atención en referencia a la anterior encuesta el que el peso de las amortizaciones crece dos puntos, reflejo del mayor nivel de inversiones que está realizando el sector.

El precio de los servicios guarda relación directa con el tamaño de la población. A nivel geográfico, el precio medio más elevado del abastecimiento coincide con las cuencas hidrográficas que registran menores niveles de pluviosidad.

El importe total facturado en España, extrapolando los datos a la población total, asciende a 4.631 millones de euros. De la factura total que pagamos los españoles por el servicio del agua, un 63% corresponde a abastecimiento de agua, un 11% a alcantarillado, un 19% a depuración y el 7% restante a la conservación, acometidas y contadores.

Cuota fija más cuota variable articulada en tramos de consumo

El sistema de tarifas que predomina es el de cuota fija de servicio más cuota variable articulada en tramos de consumo. Las tarifas vienen aprobadas 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, mientras que los más bajos están en poblaciones de más de 100.000 habitantes. Desde la encuesta anterior los precios medios según tamaño de la población acortan distancias.

Un sector con más de 45.000 trabajadores

El sector, en el que trabajan más de 45.000 personas, tiene un empleo fijo de 20.261 personas. La curva creciente de empleo que se apreciaba en encuestas anteriores se quiebra y las plantillas se minoran un 4%. Además, el sector presenta un elevado grado de profesionalización, ya que se reduce el peso relativo del personal no cualificado y aumenta considerablemente el cualificado.

Consumo doméstico, el grueso de la actividad



La mayor parte del agua consumida es de uso doméstico (71%), mientras que el consumo industrial y comercial alcanza el 22% del total y el 7% restante se asigna a otros usos.

El 73% del agua que nos llega proviene de captaciones superficiales, el 20% de aguas subterráneas y el resto procede de manantiales y desalación.

Dotación de agua: 250 litros por habitante/día

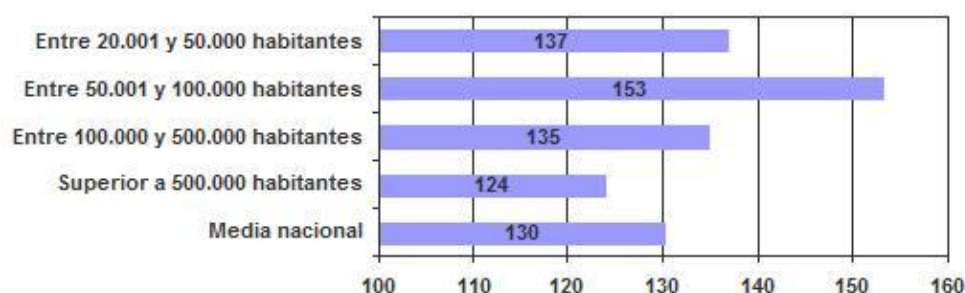
Los sistemas de abastecimiento urbano suministran anualmente 4.300 millones de m³ (esta cantidad es el equivalente a la lluvia que cae sobre la provincia de Sevilla en medio año). La dotación de agua es de 250 litros por habitantes y día, un 6 % inferior a la cifra que arrojaba la encuesta anterior. Se observa como los valores medios marcan una tendencia claramente descendente durante los últimos años, fiel reflejo de las actuaciones realizadas por los operadores, así como la labor de concienciación hacia los ciudadanos para un uso más racional del agua y la mayor eficiencia de los aparatos domésticos de consumo.

Contamos con una capacidad en los depósitos de distribución de 21 millones de m³, equivalente a dos días de suministro.



El consumo doméstico de agua está en 130 litros por habitante/día

El consumo medio doméstico diario por habitante se sitúa, según la encuesta, en unos 130 litros de agua, lo que puede considerarse un consumo más que razonable, en línea con los consumos de nuestros vecinos europeos.



140.000 km de redes de transporte y distribución

La canalización de España en redes de transporte y distribución viene a suponer unos 140.000 kilómetros, equivalente a tres veces y media el perímetro de la Tierra.

Calidad del agua en España

En general, puede afirmarse que las aguas en España tienen una calidad bastante correcta. La encuesta, que es un instrumento para conocer periódicamente los niveles de calidad de las aguas destinadas a la producción de agua potable, evidencia que del volumen total de aguas pre-potables empleadas para potabilización, un 73% corresponde a aguas superficiales, un 24% a aguas subterráneas y manantiales y un 3% a aguas desaladas.

De la encuesta se desprende que, aunque se ha reducido un 20% la disponibilidad de aguas excelentes, ha disminuido mucho más la de aguas de calidad intermedia, que baja en un 67%, con lo que la calidad global del recurso ha experimentado una evolución positiva.

El 75% de la población tiene acceso a bonificaciones en las tarifas

En esta edición, la encuesta muestra una tendencia al acortamiento del periodo de facturación de trimestral a bimestral. Para uso doméstico el porcentaje de clientes con facturación trimestral es del 41%, que en la anterior encuesta suponía el 49%, siendo el bimestral del 55% frente al 49% anterior.

En cuanto a bonificaciones en las tarifas y su diferenciación entre familia numerosa, nivel de renta u otros motivos, el 74% de la población tiene acceso a dichas bonificaciones. El 38% son por familia numerosa y el 12% por nivel de renta. El 24% restante tiene otro tipo de bonificaciones.

Las cuencas hidrográficas con mayor valor de bonificaciones a las familias numerosas son la internas de Cataluña, Galicia Costa, Guadiana, Tajo y Melilla. Respecto a la bonificación de nivel de renta los mayores porcentajes de municipios se encuentran en Galicia Costa y Norte.

Los españoles optamos por domiciliar en una entidad financiera la factura del agua (87% de la población). En la actualidad, el pago por ventanilla sólo es ya utilizado por un 4% de la población y por oficina bancaria abona la factura solamente el 6% de la población.

Menos del 1% de los clientes presenta alguna reclamación al año

El cliente de las operadoras de agua no tiene problemas con el servicio. Sólo un 0,67% del total formula a lo largo del año alguna reclamación con motivo de dicho suministro, especialmente en las poblaciones de tamaño entre 20.000 y 50.000 habitantes. En las poblaciones de mayor tamaño supone el 0,47% de los usuarios.

De dichas reclamaciones el 52,4% son resueltas a favor del cliente, principalmente en los municipios de mayor población. A nivel agregado, de la totalidad de reclamaciones presentadas, un 41% se debe a errores de facturación, un 22% a la calidad del suministro y un 10% debido a ineficiencias en el servicio de lectura de contadores.

Casi el 70% de la población atendida dispone de una página web interactiva con operaciones comerciales y el 30% de la población tiene a su disposición una web informativa. Sólo el 3% de la población atendida en los municipios encuestados dicen tener la factura como único medio de comunicación.

Carta de compromiso de calidad del servicio

La mitad de la población dispone de carta de compromiso con el cliente con inclusión de indemnización por incumplimiento de la misma.

En cuanto a los servicios de atención telefónica específicos o call-centers, se constata que una gran mayoría de la población abastecida, el 90%, dispone de este servicio, que puede por tanto considerarse plenamente implantado como práctica habitual.

Campañas para el uso sostenible del agua

Las campañas de información y sensibilización ciudadana para un uso sostenible del agua que vienen realizando las operadoras alcanzan ya al 89% de la población, cubriendo desde el 85% de las poblaciones de menor tamaño al 93% de las de mayor. En las cuencas de Baleares, Galicia Costa, Guadiana, Guadalquivir, Melilla y Tago esta difusión es al 100%, siendo de valores inferiores las del Ebro (81%), Duero (78%), Interna País Vasco (70%) y Júcar (47%).

Sobre la existencia de Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa, el 65% de la población encuestada la tiene a su disposición, siendo el 87% en los municipios de más de 500.000 habitantes.

Fuente.- AEAS