



informe de actividad del ciclo integral del agua



BEASAIN 2016





Consiste en recoger y almacenar agua procedente de la lluvia y de las regatas, tratarlo convenientemente y llevarlo hasta las casas en condiciones de óptima calidad; posteriormente, en depurar las aguas sucias y verterlas al río como aguas limpias.

Dicho de un modo más didáctico, se trata sencillamente de llevar el agua al medio humano para, después de utilizarlo y regenerarlo, devolverlo a su medio natural, el río o el mar, sin contaminación alguna, tal y como fue recogido.



La profesionalización del servicio del agua

Por muchas razones, cada vez son más los Ayuntamientos que ceden la gestión integral del agua a Entidades Públicas profesionalmente especializadas. Lo hacen porque se ahorran problemas y costos, porque puede resultarles el agua más barato a los usuarios de esos municipios, porque las Entidades Públicas especializadas podemos abordar con mayores garantías y capacidad financiera inversiones en la renovación de redes, contadores y la cartografía de esas localidades...asimismo, y esto también es muy importante, porque haciéndolo profesionalmente, puede mejorar ostensiblemente el servicio de atención a la ciudadanía de esos municipios.

Hay también otras razones, por ejemplo, la conveniencia de unificar la gestión del agua bajo un mismo criterio profesional, lo que hace que los municipios gestionados por empresas profesionales tengan un mismo precio y unas cláusulas comunes, siendo así más iguales entre sí, pero también más fuertes ante cualquier inclemencia.



En nuestro ámbito de actuación, que abarca 73 localidades guipuzcoanas, más de la mitad nos han confiado ya la gestión del ciclo integral del agua. Han dado así un nuevo paso hacia adelante para mejorar la gestión del agua de su municipio.

En este informe, le presentamos un resumen de las actuaciones más significativas realizadas en Beasain.

Iñigo Elosegi
Director Gerente
Gipuzkoako Ur Kantsortzia



Gipuzkoako Ur Kantsortzia
Gipuzkoako Urak



Índice



1

DATOS GENERALES

- Esquema general de abastecimiento
Pág. 6
- Abonados al servicio
Pág. 7
- Consumos de agua
Pag. 8/9
- Precios
Pág. 10/11

2

OBRAS Y CONTADORES

- Obras de mejora de la Red de abastecimiento y saneamiento
Pág. 13
- Obras de nuevos abastecimientos y saneamientos
Pág. 14
- Reparaciones
Pág. 15
- Renovación de contadores
Pág. 16
- Consumo no controlados
Pág. 17
- Próximas actuaciones
Pág. 18

3

CONTROL DE CALIDAD

- Analisis de la calidad del agua
Pág. 20/21
- Conclusiones
Pág. 22

4



ENCUESTA DE PRECEPCION

- Encuesta de percepción del Servicio por parte de los clientes.
Pág. 24/49



informe de actividad del



ciclo integral del agua

1



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

DATOS GENERALES



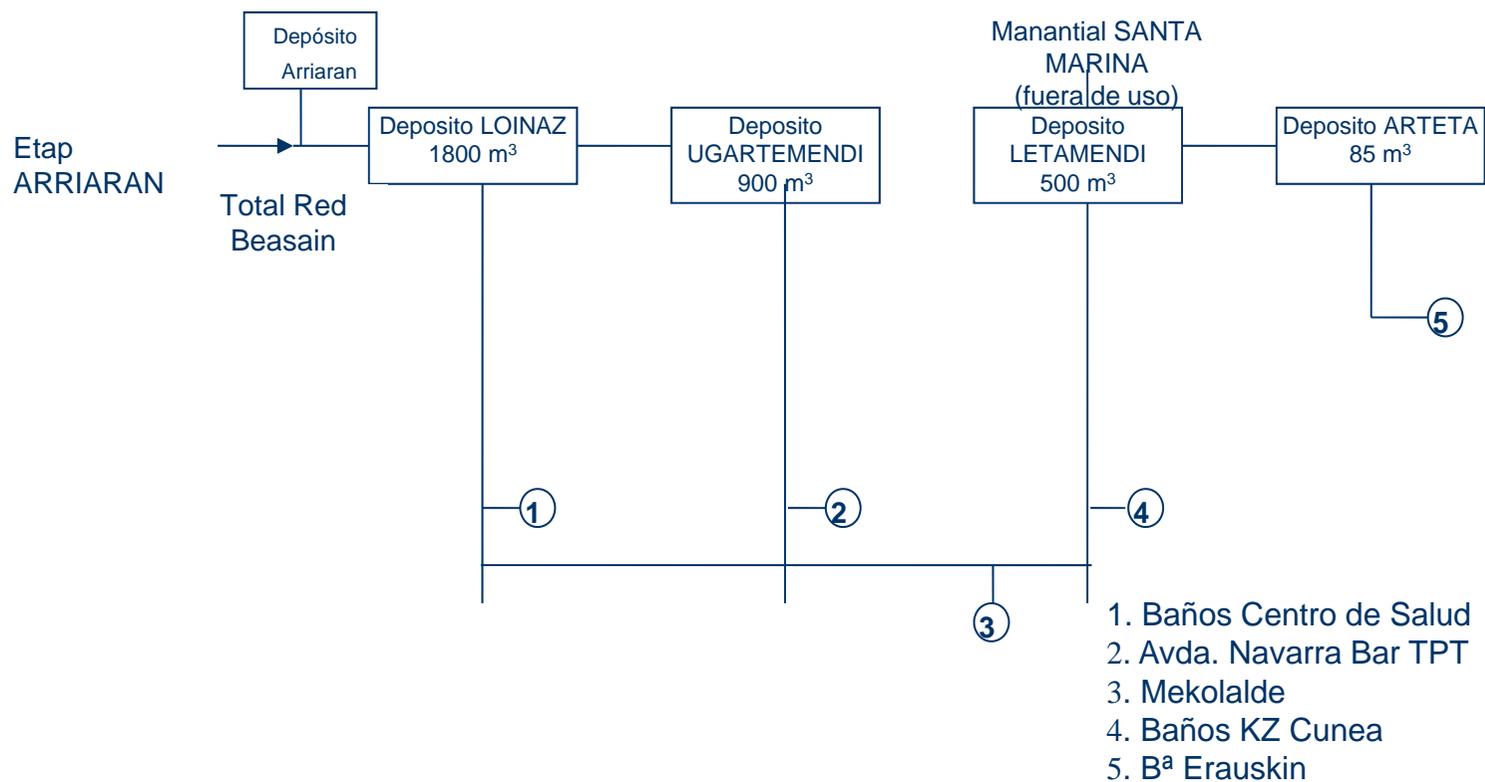


1



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

ESQUEMA GENERAL DE ABASTECIMIENTO





1



Gipuzkoako Ur Kontsurtzioa
Gipuzkoako Urak

ABONADOS AL SEVICIO



Los abonados al servicio, a lo largo de los últimos años, han sido los siguientes.

Abonados al servicio			
Año	Domésticos	No domésticos	Total
2.003	1.502	788	2.290
2.004	1.588	802	2.390
2.005	1.754	816	2.570
2.006	1.960	830	2.790
2.007	2.125	870	2.995
2.008	2.170	900	3.070
2.009	2.194	909	3.103
2.010	2.297	960	3.257
2.011	2.375	976	3.351
2.012	2.517	998	3.515
2.013	2.441	995	3.436
2.014	2.612	1.064	3.676
2.015	2.669	1.077	3.746
2.016	2.612	1.064	3.676



1



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

CONSUMOS DE AGUA (I)



Los consumos de agua, por tipo de abonado, a lo largo de los últimos años, han sido los siguientes.

Consumo de agua			
Año	Usuarios domésticos (m3/año)	Usuarios no domésticos (m3/año)	Total (m3/año)
2.000	622.713	201.712	824.425
2.001	637.196	271.984	909.180
2.002	660.938	197.010	857.948
2.003	663.298	285.354	948.652
2.004	664.235	244.556	908.791
2.005	664.351	242.951	907.302
2.006	647.362	250.884	898.246
2.007	623.600	223.350	846.950
2.008	605.257	241.943	847.200
2.009	616.944	189.349	806.293
2.010	613.409	210.599	824.008
2.011	597.861	237.080	834.941
2.012	578.487	237.936	816.423
2.013	582.105	243.432	825.537
2.014	581.984	219.900	801.884
2.015	578.734	218.143	796.877
2.016	547.393	221.772	769.165



1



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

CONSUMOS DE AGUA (II)



Los consumos de agua, por tipo de abonado, a lo largo de los últimos años, han sido los siguientes.

Consumo por abonado			
Año	Domésticos (m3/año)	No domésticos (m3/año)	Total (m3/año)
2.003	442	362	804
2.004	418	305	723
2.005	379	298	676
2.006	330	302	633
2.007	293	257	550
2.008	279	269	548
2.009	281	208	490
2.010	267	219	486
2.011	252	243	495
2.012	230	238	468
2.013	238	245	483
2.014	223	207	430
2.015	217	203	420
2.016	210	208	418



Beasain es un municipio con un importante número de contadores comunitarios.



1



Gipuzkoako Ur Kontsurtzioa
Gipuzkoako Urak

PRECIOS (I)



Los precios (IVA 10% no incluido) y conceptos aplicados son los siguientes:

Se aplica si se suministra el servicio de abastecimiento

ADUCCION, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCION				
Precios sin IVA	AGUA TRATADA		AGUA NO TRATADA	
	Domésticos	No domésticos	Domésticos	No domésticos
Cuota según consumo (Euro/m ³)	Hasta 30 m3: 0,594	Hasta 50 m3: 1,006	Hasta 30 m3: 0,419	Hasta 50 m3: 0,730
	De 30 a 90 m3: 0,683	De 50 a 500 m3: 1,107	De 30 a 90 m3: 0,482	De 50 a 500 m3: 0,803
	Más de 90 m3: 0,772	Más de 500 m3: 1,208	Más de 90 m3: 0,545	Más de 500 m3: 0,876
Cuota según diámetro de contador (cent€/día)				
Hasta 15 mm.	7,699	13,473	5,712	9,996
20 mm.	18,222	31,889	10,154	17,770
25 mm.	28,473	49,828	15,866	27,765
30 mm.	41,001	71,753	22,848	39,983
40 mm.	72,891	127,560	40,617	71,081
50 mm.	113,893	199,313	63,465	111,064
65 mm.	192,480	336,842	107,256	187,699
80 mm.	291,568	510,244	162,472	284,326
=>100 mm.	455,576	797,256	253,863	444,259

Se aplica si se suministra el servicio de recogida de aguas residuales

SANEAMIENTO Y DEPURACION		
Precios sin IVA	Domésticos	No domésticos
Cuota según consumo (Euro/m ³)	Hasta 30 m3: 0,509	Hasta 50 m3: 0,851
	De 30 a 90 m3: 0,585	De 50 a 500 m3: 0,936
	Más de 90 m3: 0,662	Más de 500 m3: 1,021
Cuota según diámetro de contador (cent€/día)		
Hasta 15 mm.	6,287	10,040
20 mm.	14,880	23,762
25 mm.	23,251	37,130
30 mm.	33,482	53,466
40 mm.	59,523	95,052
50 mm.	93,005	148,517
65 mm.	157,180	250,996
80 mm.	238,095	380,207
=>100 mm.	372,023	594,074

PLAN DE SANEAMIENTO		
Precios sin IVA	Domésticos	No domésticos
Cuota según consumo (Euro/m ³)	Hasta 110 l/(hab*día): 0,228	Hasta 50 m3: 0,374
	De 110 a 330 l/(hab*día): 0,262	De 50 a 500 m3: 0,411
	Más de 330 l/(hab*día): 0,296	Más de 500 m3: 0,449
Cuota según diámetro de contador (cent€/día)		
Hasta 15 mm.	2,697	4,721
20 mm.	6,385	11,174
25 mm.	9,977	17,460
30 mm.	14,368	25,143
40 mm.	25,542	44,699
50 mm.	39,908	69,842
65 mm.	67,447	118,033
80 mm.	102,169	178,795
=>100 mm.	159,639	279,367

Se aplica si se suministra el servicio de abastecimiento



1



Gipuzkoako Ur Kontsurtzioa
Gipuzkoako Urak

PRECIOS (II)



Estos precios y conceptos, dan lugar a los siguientes costes, según consumo

IMPORTE DE LA FACTURA CADA TRES MESES												
Consumo trimestral: m3	Solo tramos 2016		DOMESTICOS: Tramos y padrón 2016									COMERCIAL, INDUSTRIAL Y RESTO
	DOMESTICO	FAM. NUM+ AGRI+ GAN	HABITANTES EMPADRONADOS									
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	
0	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	15,01	25,41
5	21,67	21,67	23,66	21,67	21,67	21,67	21,67	21,67	21,67	21,67	21,67	36,57
10	28,32	28,32	32,31	28,32	28,32	28,32	28,32	28,32	28,32	28,32	28,32	47,72
15	34,98	34,98	40,96	35,97	34,98	34,98	34,98	34,98	34,98	34,98	34,98	58,88
20	41,63	41,63	49,61	43,62	41,63	41,63	41,63	41,63	41,63	41,63	41,63	70,03
25	48,29	48,29	58,26	51,27	49,27	48,29	48,29	48,29	48,29	48,29	48,29	81,19
30	54,94	54,94	66,91	58,92	56,92	54,94	54,94	54,94	54,94	54,94	54,94	92,34
35	62,59	61,60	75,56	67,54	64,57	62,57	61,60	61,60	61,60	61,60	61,60	103,50
40	70,24	68,25	84,21	76,19	72,22	70,22	68,25	68,25	68,25	68,25	68,25	114,65
45	77,89	74,91	92,86	84,84	79,87	77,87	75,87	74,91	74,91	74,91	74,91	125,81
50	85,54	81,56	101,51	93,49	87,52	85,52	83,52	81,56	81,56	81,56	81,56	136,96
55	93,19	88,22	110,16	102,14	95,17	93,17	91,17	89,18	88,22	88,22	88,22	149,23
60	100,84	94,87	118,81	110,79	102,82	100,82	98,82	96,83	94,87	94,87	94,87	161,50
65	108,49	101,53	127,46	119,44	111,42	108,47	106,47	104,48	102,48	101,53	101,53	173,77
70	116,14	108,18	136,11	128,09	120,07	116,12	114,12	112,13	110,13	108,18	108,18	186,04
75	123,79	114,84	144,76	136,74	128,72	123,77	121,77	119,78	117,78	115,78	114,84	198,31
80	131,44	121,49	153,41	145,39	137,37	131,42	129,42	127,43	125,43	123,43	121,49	210,58
85	139,09	128,15	162,06	154,04	146,02	139,07	137,07	135,08	133,08	131,08	129,09	222,85
90	146,74	134,80	170,71	162,69	154,67	146,72	144,72	142,73	140,73	138,73	136,74	235,12
95	155,39	143,45	179,36	171,34	163,32	155,30	152,37	150,38	148,38	146,38	144,39	247,39
100	164,04	152,10	188,01	179,99	171,97	163,95	160,02	158,03	156,03	154,03	152,04	259,66
110	181,34	169,40	205,31	197,29	189,27	181,25	175,32	173,33	171,33	169,33	167,34	284,20
120	198,64	186,70	222,61	214,59	206,57	198,55	190,62	188,63	186,63	184,63	182,64	308,74
130	215,94	204,00	239,91	231,89	223,87	215,85	207,83	203,93	201,93	199,93	197,94	333,28
140	233,24	221,30	257,21	249,19	241,17	233,15	225,13	219,23	217,23	215,23	213,24	357,82
150	250,54	238,60	274,51	266,49	258,47	250,45	242,43	234,53	232,53	230,53	228,54	382,36
200	337,04	325,10	361,01	352,99	344,97	336,95	328,93	320,91	312,89	307,03	305,04	505,06
250	423,54	411,60	447,51	439,49	431,47	423,45	415,43	407,41	399,39	391,37	383,36	627,76
300	510,04	498,10	534,01	525,99	517,97	509,95	501,93	493,91	485,89	477,87	469,86	750,46
350	596,54	584,60	620,51	612,49	604,47	596,45	588,43	580,41	572,39	564,37	556,36	873,16
400	683,04	671,10	707,01	698,99	690,97	682,95	674,93	666,91	658,89	650,87	642,86	995,86
450	769,54	757,60	793,51	785,49	777,47	769,45	761,43	753,41	745,39	737,37	729,36	1.118,56
500	856,04	844,10	880,01	871,99	863,97	855,95	847,93	839,91	831,89	823,87	815,86	1.241,26
600	1.029,04	1.017,10	1.053,01	1.044,99	1.036,97	1.028,95	1.020,93	1.012,91	1.004,89	996,87	988,86	1.509,06
700	1.202,04	1.190,10	1.226,01	1.217,99	1.209,97	1.201,95	1.193,93	1.185,91	1.177,89	1.169,87	1.161,86	1.776,86
800	1.375,04	1.363,10	1.399,01	1.390,99	1.382,97	1.374,95	1.366,93	1.358,91	1.350,89	1.342,87	1.334,86	2.044,66
900	1.548,04	1.536,10	1.572,01	1.563,99	1.555,97	1.547,95	1.539,93	1.531,91	1.523,89	1.515,87	1.507,86	2.312,46
1.000	1.721,04	1.709,10	1.745,01	1.736,99	1.728,97	1.720,95	1.712,93	1.704,91	1.696,89	1.688,87	1.680,86	2.580,26
1.100	1.894,04	1.882,10	1.918,01	1.909,99	1.901,97	1.893,95	1.885,93	1.877,91	1.869,89	1.861,87	1.853,86	2.848,06
1.200	2.067,04	2.055,10	2.091,01	2.082,99	2.074,97	2.066,95	2.058,93	2.050,91	2.042,89	2.034,87	2.026,86	3.115,86
1.300	2.240,04	2.228,10	2.264,01	2.255,99	2.247,97	2.239,95	2.231,93	2.223,91	2.215,89	2.207,87	2.199,86	3.383,66
1.400	2.413,04	2.401,10	2.437,01	2.428,99	2.420,97	2.412,95	2.404,93	2.396,91	2.388,89	2.380,87	2.372,86	3.651,46
1.500	2.586,04	2.574,10	2.610,01	2.601,99	2.593,97	2.585,95	2.577,93	2.569,91	2.561,89	2.553,87	2.545,86	3.919,26



Domésticos:
se ha supuesto un
contador de 13 mm



No domésticos:
se ha supuesto un
contador de 15 mm



informe de actividad del



ciclo integral del agua

2



Gipuzkoako Ur Kentsortzioa
Gipuzkoako Urak

OBRAS Y CONTADORES





▶ En el año 2.016, se han realizado las siguientes mejoras en la red.

✓ Renovar red de abastecimiento de PVC en Vista-Alai y Oriamendi 40, por fundición dúctil. Liquidado por un importe de 51.324,16€ IVA incluido. (ALZOLA)

✓ Renovar red de abastecimiento en Foru kalea 17-27. Liquidado por un importe de 60.058,73€ IVA incluido. (URBYCOLAN)

✓ Sectorización Beasain. Dividir la red de abastecimiento en 7 sectores. Realizando 7 arquetas, y colocando en cada una de ellas un caudalímetro con sistema de transmisión de datos. Liquidado por un importe de 97.460€ IVA incluido. (URBYCOLAN)

✓ Pequeñas inversiones en la red de abastecimiento (arquetas, válvulas...). Liquidado por un importe de 1.361,12€ IVA incluido.

✓ Renovar red de saneamiento del B⁰ de Ugartemendi a Senpere. Adjudicado por 45.874,36€ IVA incluido. Pendiente de liquidación.



2



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

OBRAS DE NUEVOS ABASTECIMIENTOS Y SANEAMIENTOS



No se ha ejecutado ninguna obra nueva a lo largo del año 2.016.



2



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

REPARACIONES



Durante el año 2.016 se han acometido 18 actuaciones en la red. Como consecuencia de roturas de tuberías (6), y atascos en la red de saneamiento (12).



La renovación del parque de contadores, durante los últimos años:

Sustitución de contadores		
Año	uds.	%
2.004	216	9%
2.005	243	10%
2.006	88	3%
2.007	93	3%
2.008	262	9%
2.009	272	9%
2.010	58	2%
2.011	332	10%
2.012	816	23%
2.013	420	11,65%
2.014	209	5,67%
2.015	213	5,64%
2.016	232	6,08%
Total	3.454	90,46%



La media trimestral del consumo en Alta se sitúa en el entorno de 230.000 m³. Por su parte, el agua leída en los contadores de baja, trimestralmente, suponen 193.000 m³.

La diferencia entre Alta y Baja, se reparte como sigue:

- Subcontaje de los aparatos de medida: 8%
- Consumos no medidos (limpieza viaria, baldeo, servicio de extinción de incendios, etc): 1%
- No controlados y fraudulentos: 1%
- Fugas en instalaciones privadas previas a los aparatos de medida: 1%
- Ineficiencia de la red de distribución: 5%



El objetivo del mínimo nocturno de cara a este próximo año 2.017 será de 6,94 l/s.



2



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

PROXIMAS ACTUACIONES



A lo largo del ejercicio 2.017, hay una previsión de acometer las siguientes obras:

✓ **Cerrar el anillo de la red de abastecimiento (Erauskin-Adre Mari), 35 mts de tubería de FD150. Valoración de 8.470€IVA incluido.**

✓ **Colocar caudalímetros transmitidos a los grandes consumidores. Valoración de 6.050€IVA incluido.**

✓ **Renovar Abastecimiento en Garmendia Otaola. Valoración de 14.520€IVA incluido.**

✓ **Renovar abastecimiento y saneamiento, en Nekolalde. Valoración de 139.150€IVA incluido.**

✓ **Renovar saneamiento Oriamendi 40,42 – 43,45,47. Valoración de 96.800€IVA incluido.**



informe de actividad del



ciclo integral del agua

3



Gipuzkoako Ur Kantsortzia
Gipuzkoako Urak

CONTROL DE CALIDAD





3



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

ANALISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA (I)



▶ Además de los controles diarios que se realizan en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Arriaran, en la Red de Distribución de Beasain se han realizado 42 analíticas de CONTROL y 3 análisis COMPLETOS.

▶ El análisis de CONTROL incluye:

- pH
- Conductividad
- Turbidez
- Color
- Amonio
- Fluoruro (cuando exista fluoración)
- Cloro residual libre
- Bacterias Coliformes
- E. Coli



El análisis COMPLETO incluye:

pH , Conductividad, Turbidez, Color, Bicarbonatos, Cloruros,
Sulfatos, Fluoruros, Nitratos, Calcio, Magnesio,
Sodio, Potasio, Dureza total (Ca), Residuo Seco, Amonio,
Nitritos, TOC, Aluminio, Hierro, Manganeso, Cinc, Cadmio,
Plomo, Cobre, Cromo, Niquel, Arsénico, Antimonio,
Selenio, Mercurio, cianuro libre, Coeficiente de absorción
espectral, Coliformes totales, E. Coli, Enterococos, Aerobias 22°C
Clostridium perfringens, Cloro libre residual, Salmonella, Boro,
Simazine, Atrazine, Terbutilazine, Secbumeton, Prometrine,
Terbutine, Benzo(b)Fluoranteno, Benzo(k)Fluoranteno,
Benzo(a)Pireno, Indeno(1,2,3,-cd)Pireno, enzo(g,h,i)Perileno,
BHC alpha, BHC beta, BHC gamma, BHC delta, Heptacloro, Aldrin
Heptacloro epoxido (a), Heptacloro epoxido (b,) Endosulfan
alpha, Dieldrin, ppDDE, Endrin, Endosulfan beta, ppDDD, Endrin
aldehyde, Endosulfan sulfato y ppDDT.



3



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

CONCLUSIONES



Todas las muestras analizadas han dado resultados correctos en TODOS los parámetros.



informe de actividad del



ciclo integral del agua

4



Gipuzkoako Ur Kantsortzia
Gipuzkoako Urak

ENCUESTA DE PERCEPCION





logikaline

ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN
DE CLIENTES

Gipuzkoako Ur Kontsortzioa 2017

BEASAIN



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa

ÍNDICE



1. Aspectos del agua:
 - Olor.
 - Color.
 - Sabor.
 - Presión.
2. Cortes en el suministro de agua:
 - Cortes de agua.
 - Información previa al corte de agua.
 - Tiempo sin servicio de agua.
3. Precio del agua:
 - El precio del agua.
 - El precio en relación con otros servicios.
 - Relación calidad/precio.
4. Información en la facturación:
 - Información suficientemente detallada en la factura.
 - Otros datos que le gustaría recibir.
5. Atención al abonado en nuestras oficinas:
 - Asistencia del abonado a nuestras oficinas.
 - Mucho tiempo en atenderle en nuestras oficinas.
 - Operación realizada.
 - Trato del personal.
 - Opinión de nuestras oficinas.
6. Atención telefónica:
 - Telefoneado alguna vez a la oficina.
 - Mucho tiempo en atenderle en sus oficinas.
 - Operación realizada.
 - Trato dispensado por el personal.
7. Comparación con otros servicios.
8. Otros comentarios respecto al servicio.

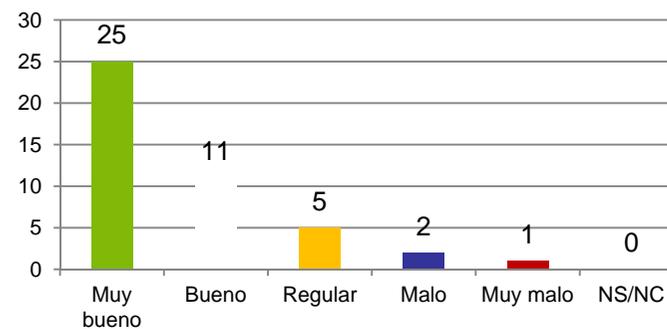




1. ASPECTOS DEL AGUA

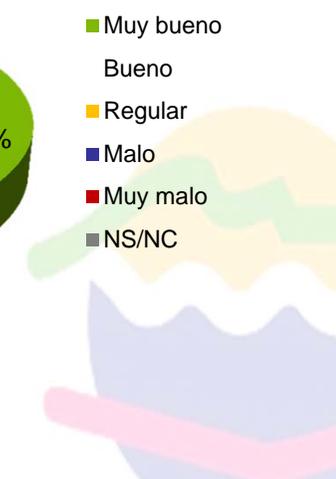
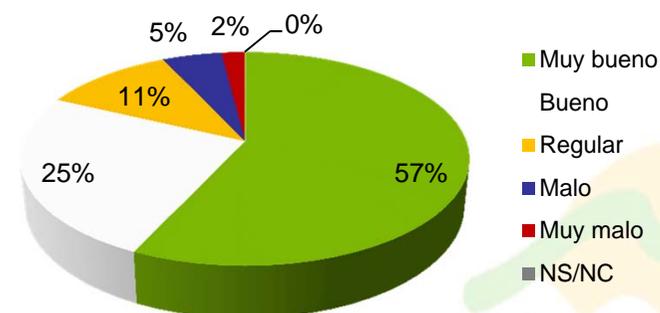
OLOR DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	25	5	57%
BUENO	11	4	25%
REGULAR	5	3	11%
MALO	2	2	5%
MUY MALO	1	1	2%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,30

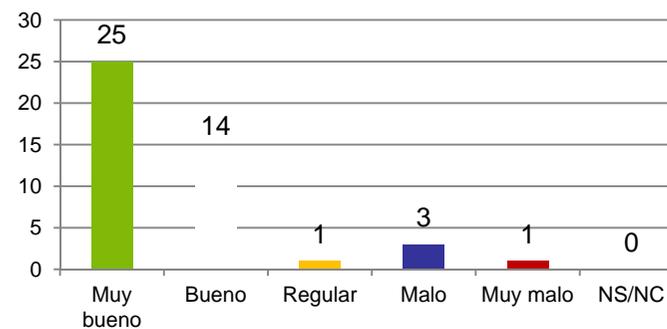




1. ASPECTOS DEL AGUA

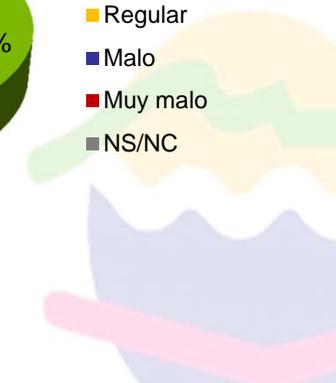
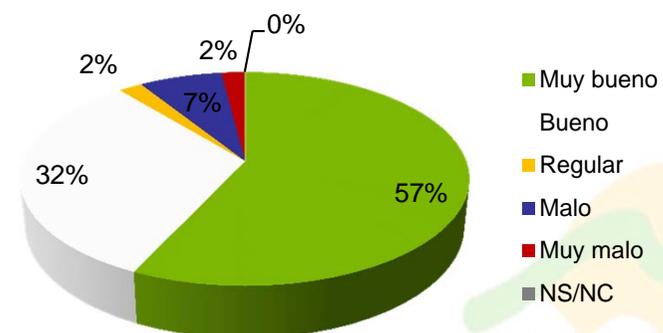
COLOR DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	25	5	57%
BUENO	14	4	32%
REGULAR	1	3	2%
MALO	3	2	7%
MUY MALO	1	1	2%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,34

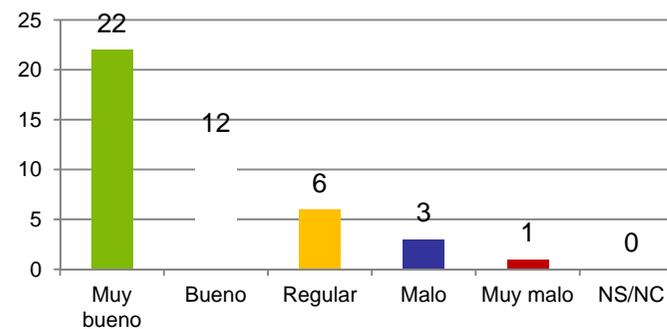




1. ASPECTOS DEL AGUA

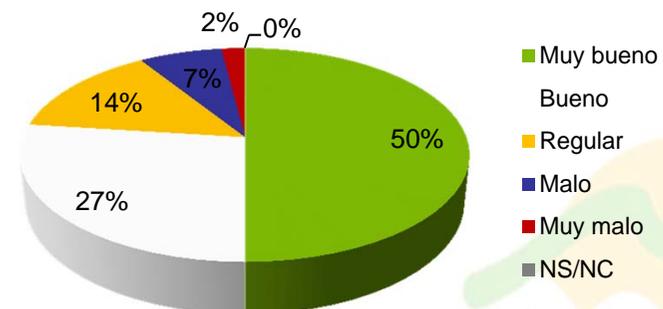
SABOR DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	22	5	50%
BUENO	12	4	27%
REGULAR	6	3	14%
MALO	3	2	7%
MUY MALO	1	1	2%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,16

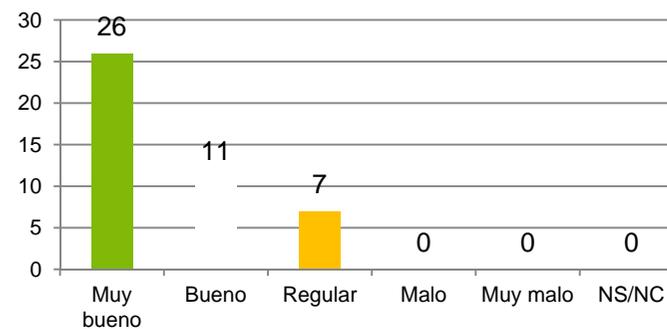




1. ASPECTOS DEL AGUA

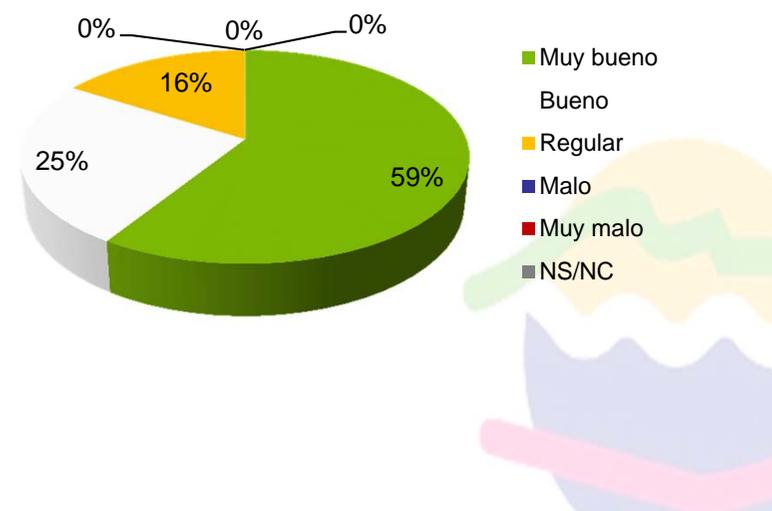
PRESIÓN DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	26	5	59%
BUENO	11	4	25%
REGULAR	7	3	16%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,43

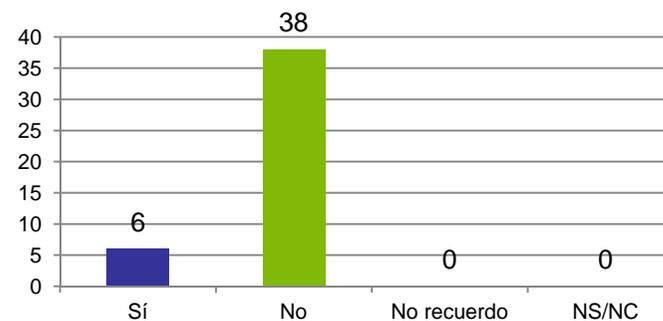




2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

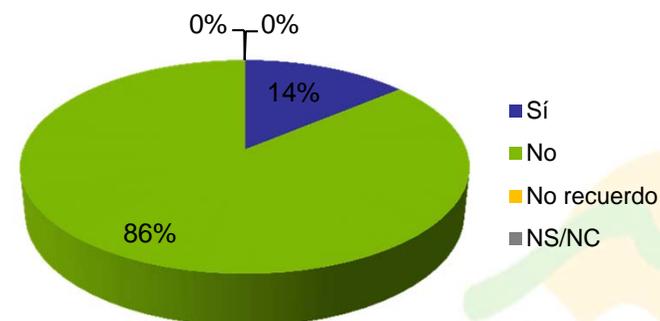
¿HA TENIDO CORTES?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	6	1	14%
NO	38	5	86%
NO RECUERDO	0	0	0%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,45

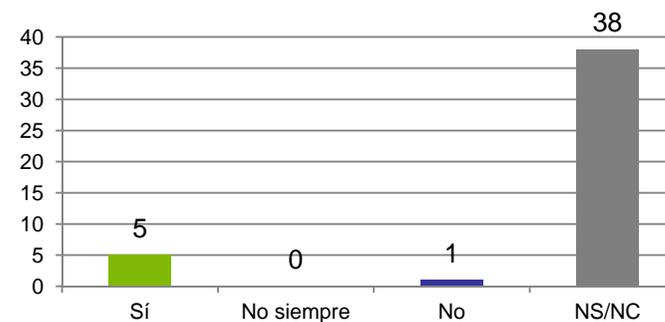




2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

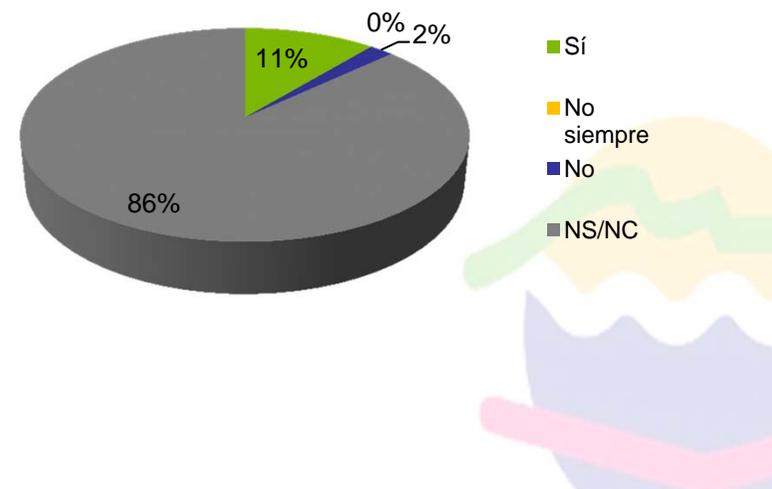
¿LE INFORMAMOS PREVIAMENTE?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	5	5	11%
NO SIEMPRE	0	3	0%
NO	1	1	2%
NS/NC	38	0	86%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,33

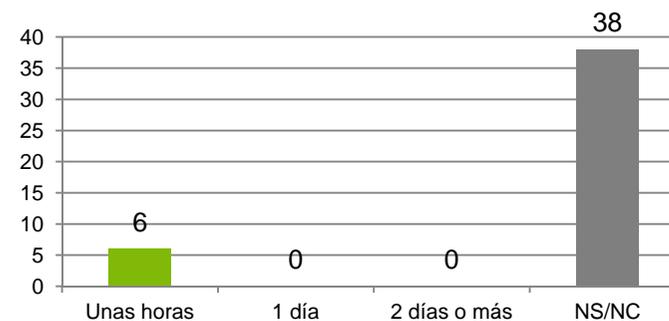




2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

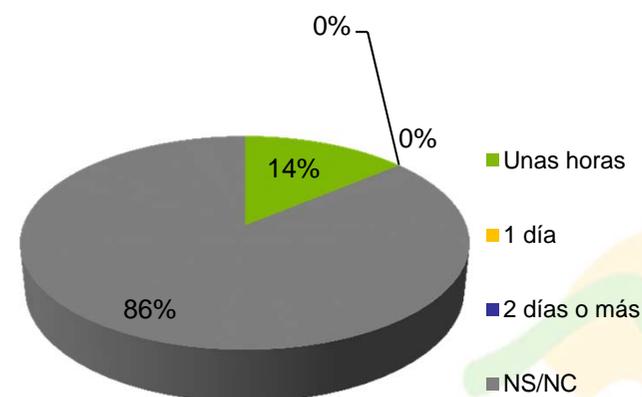
¿CUÁNTO TIEMPO SE QUEDÓ SIN AGUA?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
UNAS HORAS	6	5	14%
1 DÍA	0	3	0%
2 DÍAS O MÁS	0	1	0%
NS/NC	38	0	86%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

5,00

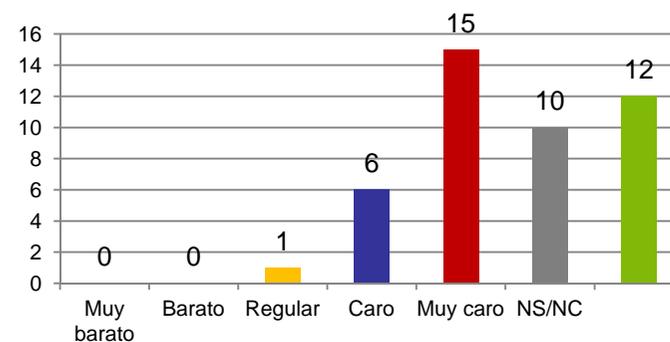




3. EL PRECIO DEL AGUA

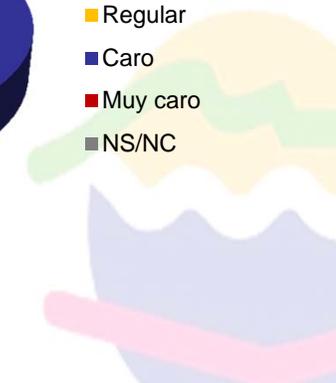
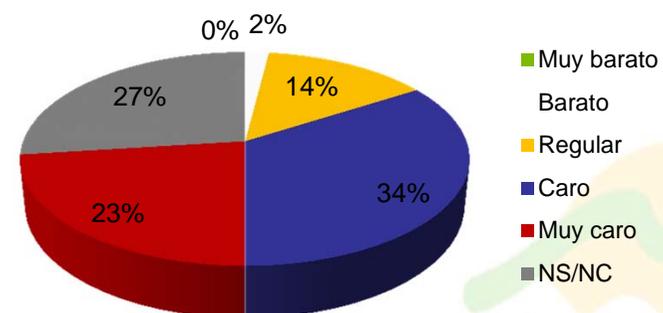
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO DEL AGUA?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BARATO	0	5	0%
BARATO	1	4	2%
REGULAR	6	3	14%
CARO	15	2	34%
MUY CARO	10	1	23%
NS/NC	12	0	27%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

1,94

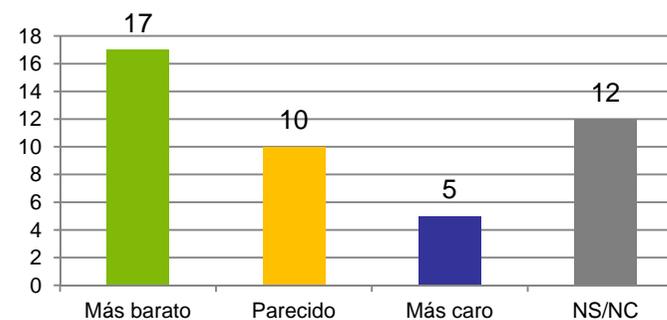




3. EL PRECIO DEL AGUA

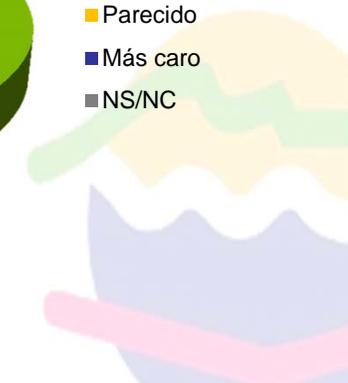
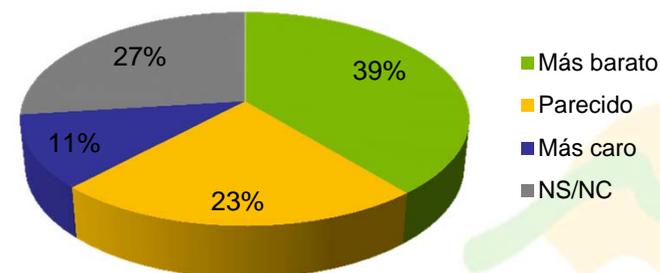
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO EN COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MÁS BARATO	17	5	39%
PARECIDO	10	3	23%
MÁS CARO	5	1	11%
NS/NC	12	0	27%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

3,75

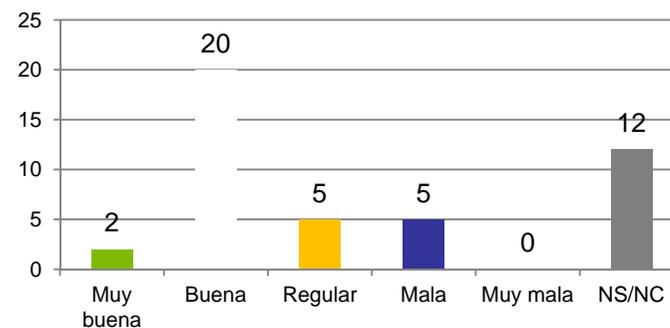




3. EL PRECIO DEL AGUA

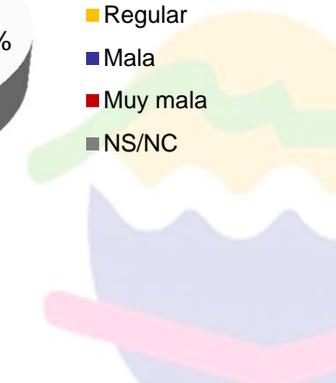
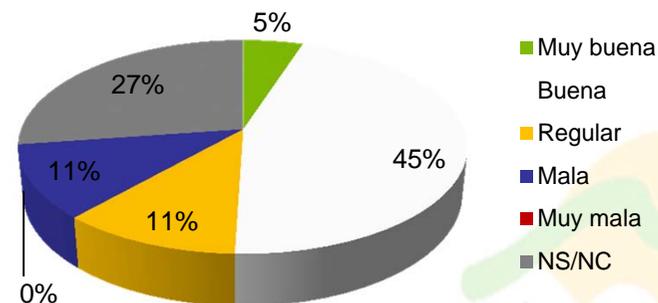
¿QUÉ LE PARECE LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO DEL SERVICIO?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENA	2	5	5%
BUENA	20	4	45%
REGULAR	5	3	11%
MALA	5	2	11%
MUY MALA	0	1	0%
NS/NC	12	0	27%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

3,59

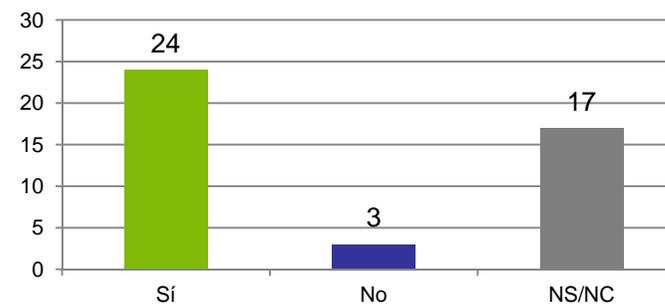




4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

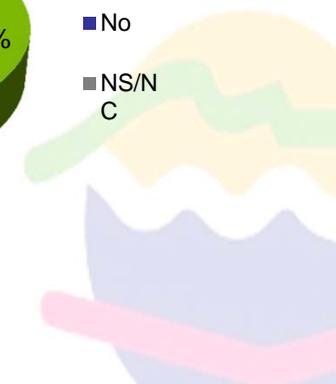
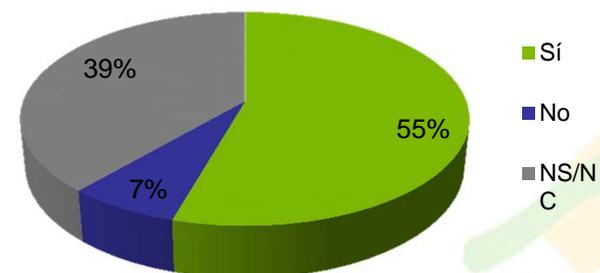
¿LE PARECE SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DETALLADA EN LA FACTURA?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	24	5	55%
NO	3	1	7%
NS/NC	17	0	39%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,56





4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

¿QUÉ OTROS DATOS LE GUSTARÍA RECIBIR?

RESPUESTAS RECOGIDAS:

- NO SE ENTIENDE BIEN
- TIENEN DIFICULTADES PARA ENTENDER
- NO SE ENTIENDE

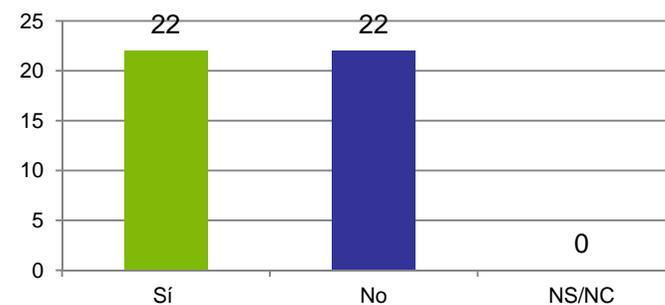




5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

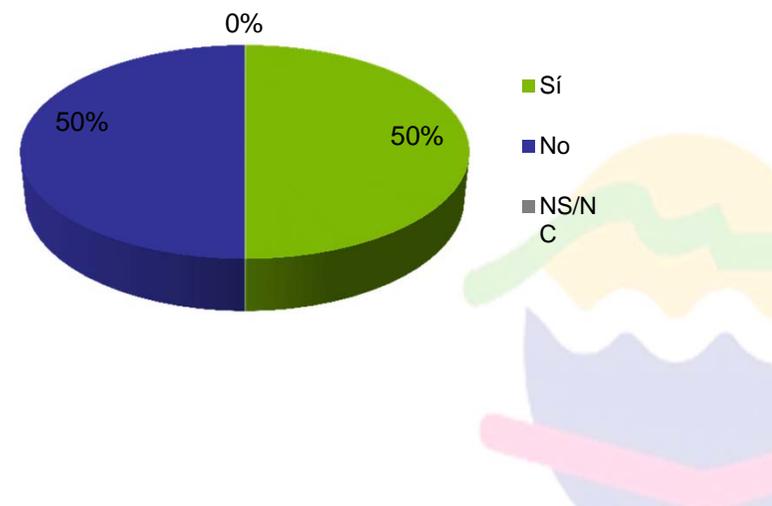
¿HA ESTADO EN NUESTRAS OFICINAS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	22	5	50%
NO	22	1	50%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

3,00

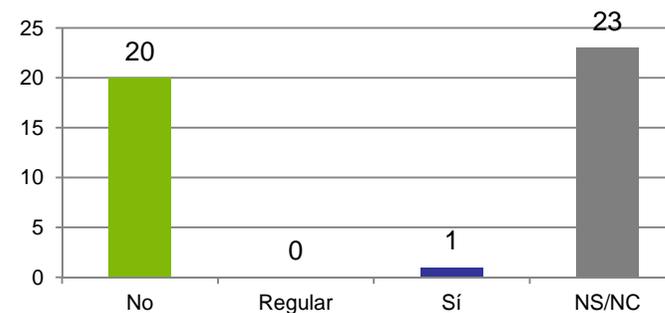




5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

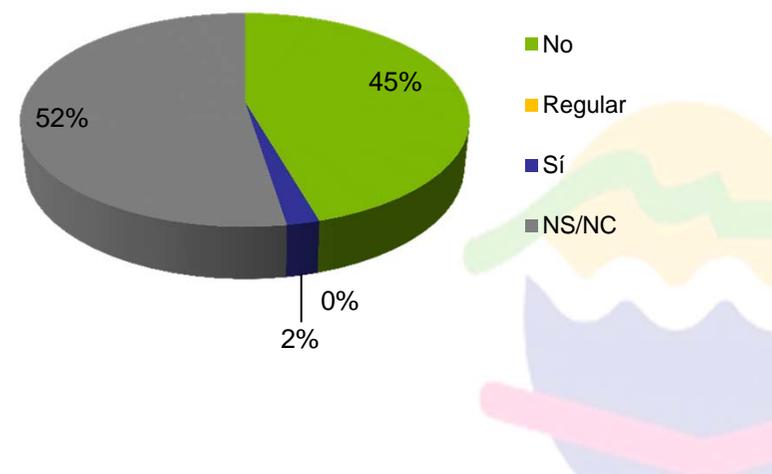
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
NO	20	5	45%
REGULAR	0	3	0%
SÍ	1	1	2%
NS/NC	23	0	52%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,81

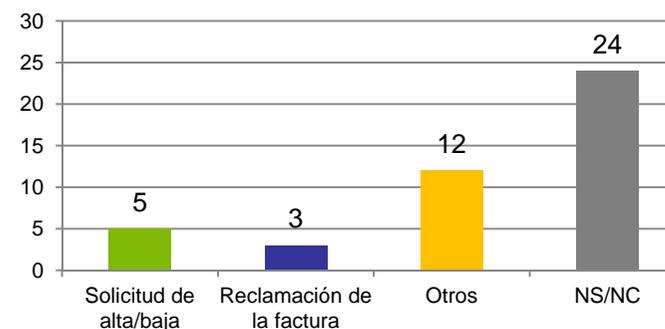




5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

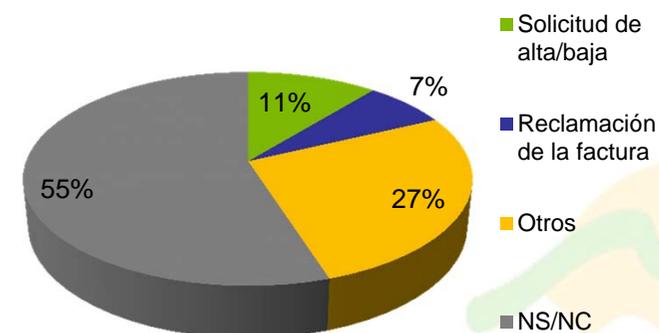
¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SOLICITUD DE ALTA/BAJA	5	3	11%
RECLAMACIÓN DE LA FACTURA	3	2	7%
OTROS	12	1	27%
NS/NC	24	0	55%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

1,65

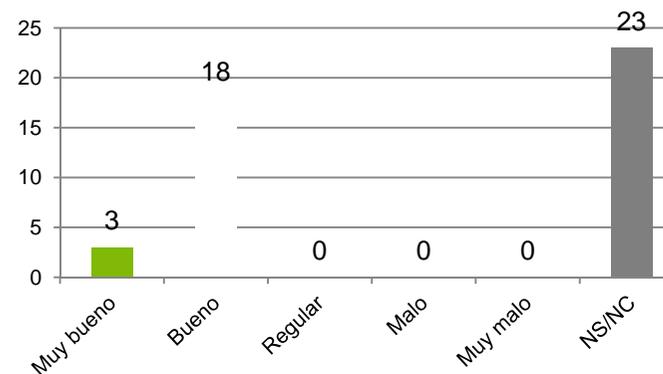




5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

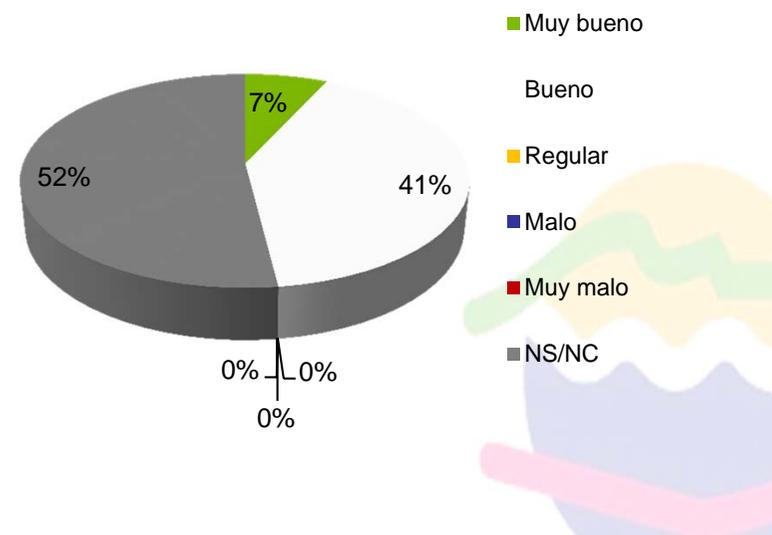
¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	3	5	7%
BUENO	18	4	41%
REGULAR	0	3	0%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	23	0	52%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,14

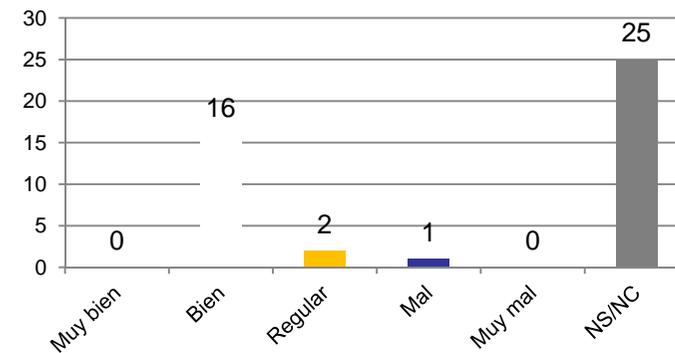




5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

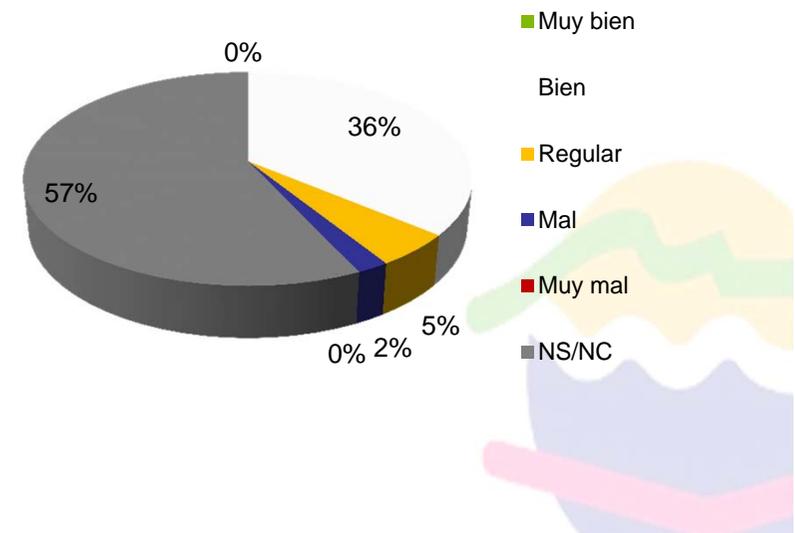
¿QUÉ LE PARECIERON LAS OFICINAS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BIEN	0	5	0%
BIEN	16	4	36%
REGULAR	2	3	5%
MAL	1	2	2%
MUY MAL	0	1	0%
NS/NC	25	0	57%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

3,79

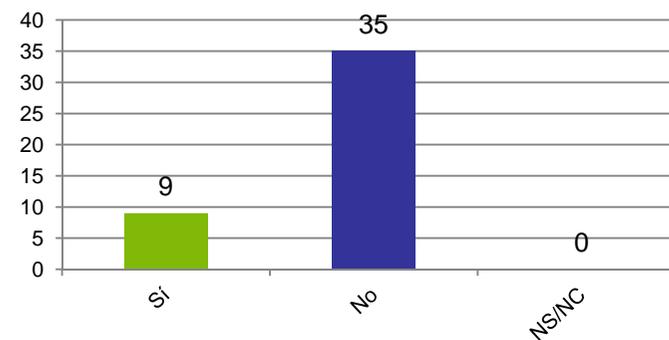




6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

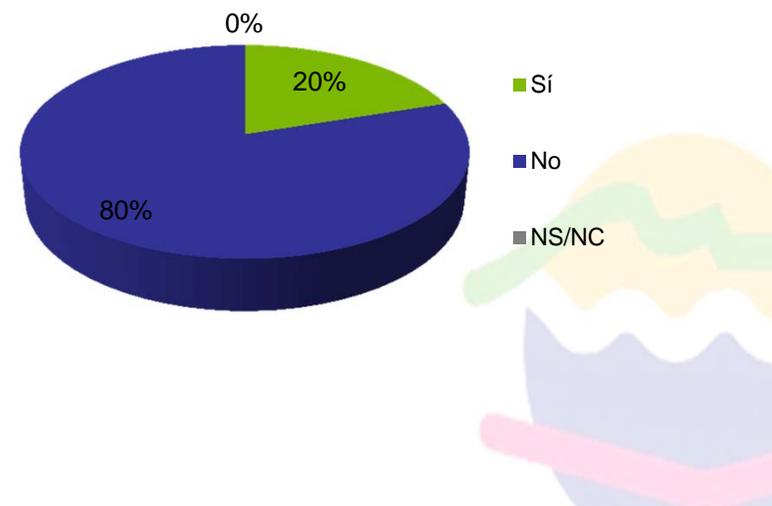
¿NOS HA TELEFONEADO ALGUNA VEZ?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	9	5	20%
NO	35	1	80%
NS/NC	0	0	0%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

1,82

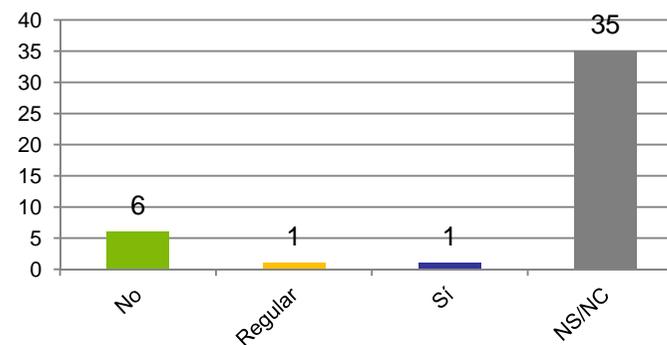




6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

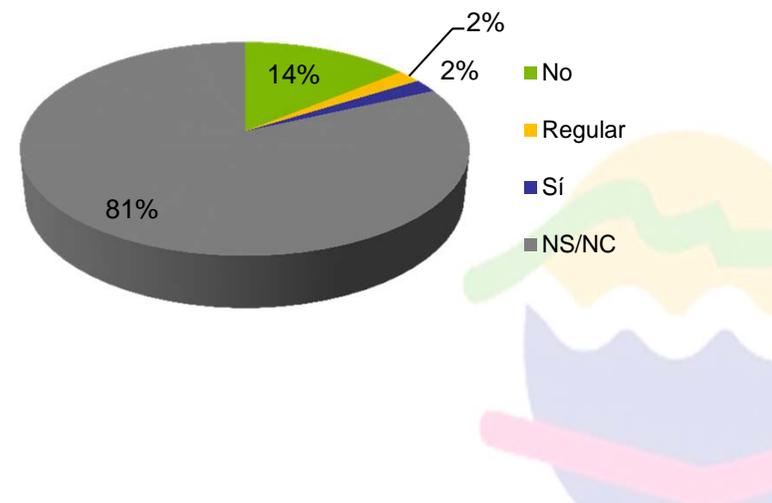
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
NO	6	5	14%
REGULAR	1	3	2%
SÍ	1	1	2%
NS/NC	35	0	81%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,25

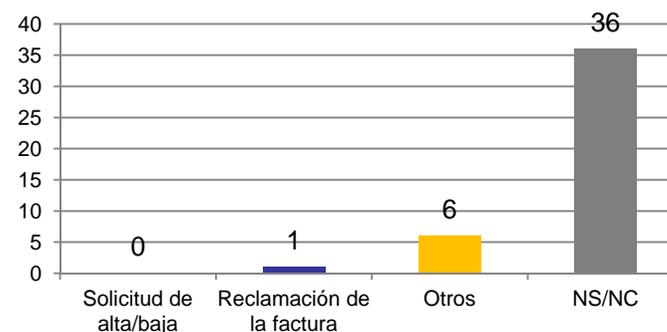




6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

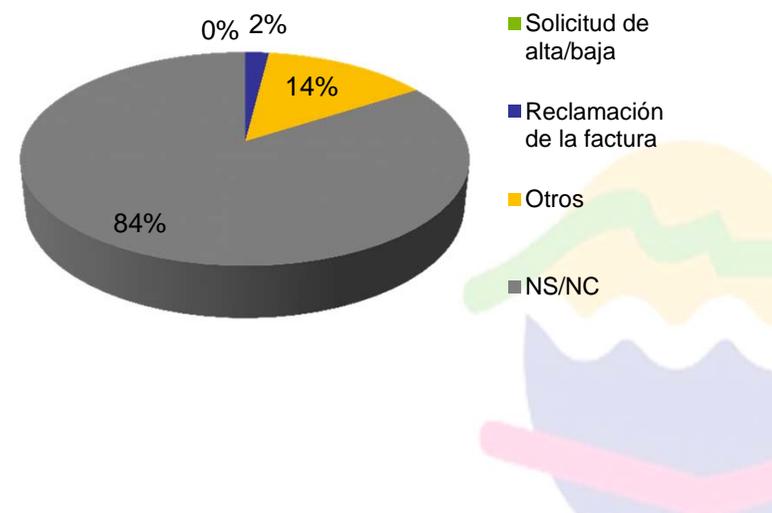
¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SOLICITUD DE ALTA/BAJA	0	3	0%
RECLAMACIÓN DE LA FACTURA	1	2	2%
OTROS	6	1	14%
NS/NC	36	0	84%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

1,14

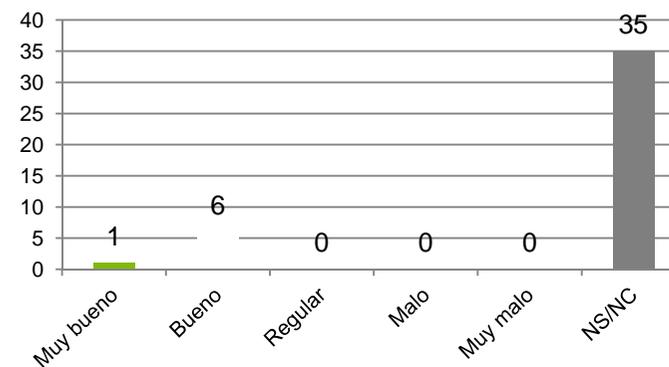




6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

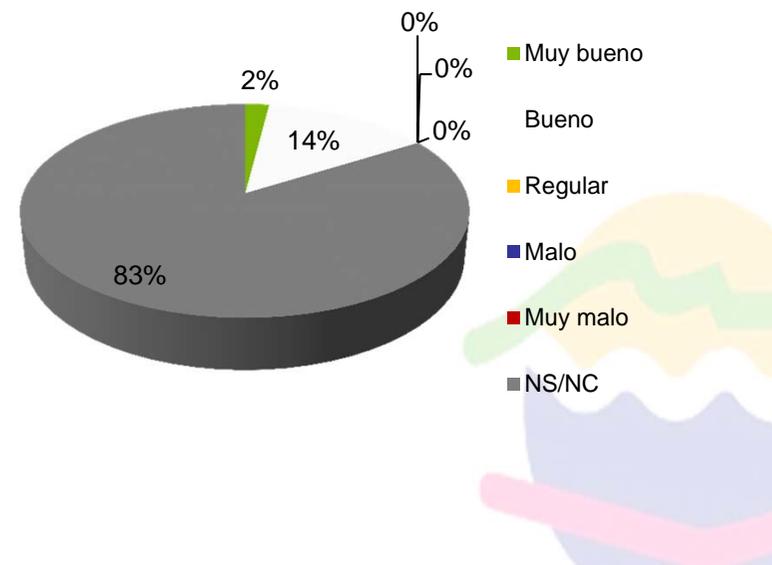
¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	1	5	2%
BUENO	6	4	14%
REGULAR	0	3	0%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	35	0	83%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

4,14

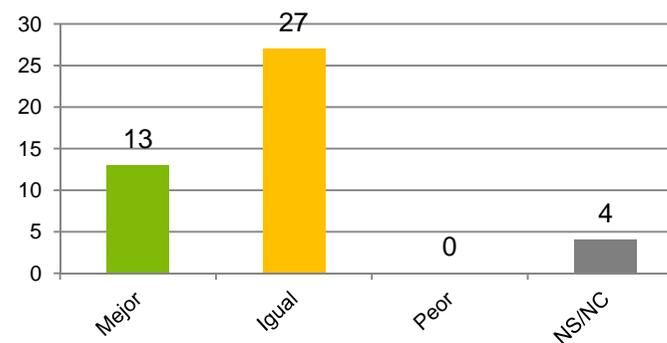




7. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS

¿QUÉ LE PARECE EL SERVICIO DEL AGUA COMPARADO CON OTROS SERVICIOS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MEJOR	13	5	30%
IGUAL	27	3	61%
PEOR	0	1	0%
NS/NC	4	0	9%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS
*Sin tener en cuenta NS/NC

3,65

