



Encuesta a los usuarios sobre EL SUMINISTRO DOMICILIARIO DE AGUA



Consumidores en Acción

ÍNDICE

Presentación

Objetivos

Ficha técnica

Conclusiones de la encuesta

Análisis mediante gráficas

PRESENTACIÓN

FACUA-Consumidores en Acción ha realizado una encuesta a 5.586 usuarios para conocer el grado de satisfacción de los consumidores con el suministro domiciliario de agua y de conocimiento de sus derechos.

El agua es un servicio básico y esencial que en los últimos años está sufriendo cambios importantes como consecuencia no sólo del marco regulatorio, sino también por los cambios en el modelo de gestión del servicio, con procesos privatizadores que perjudican a los usuarios.

En la actualidad, este servicio esencial que reciben los consumidores en sus domicilios carece de una regulación de mínimos a nivel nacional sobre los derechos y obligaciones que tienen tanto las suministradoras como los destinatarios del mismo.

La calidad en lo referente a cuestiones como, por ejemplo, la información a los usuarios sobre aspectos básicos del suministro, como las compensaciones económicas ante cortes, interrupciones o deficiencias en el servicio y la atención de quejas y reclamaciones dependen de lo establecido en normas de ámbito municipal, a excepción de Andalucía, comunidad autónoma que cuenta con un reglamento específico que regula el suministro domiciliario de agua.

Esta situación hace que sea necesario conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del suministro y las carencias existentes, entre otras cuestiones, para mejorar el servicio y reivindicar a las autoridades medidas para una regulación más beneficiosa para el consumidor y la sanción de aquellas empresas que incumplan con los derechos de los usuarios.



OBJETIVOS

El objeto de esta encuesta es conocer el grado de satisfacción de los consumidores con el suministro domiciliario de agua, si están satisfechos con la calidad del servicio y si consideran justas las tarifas aplicadas en este sector.

La conciencia de los consumidores acerca del ahorro y los sistemas o prácticas que llevan a cabo para gastar menos agua son otro aspecto a descubrir a través de las preguntas realizadas en la encuesta. El grado de ecología y concienciación medioambiental de los ciudadanos es fundamental para el desarrollo sostenible de la sociedad, así como para eliminar el despilfarro de agua que aumenta las facturas de los consumidores en gran medida.

Tantear el conocimiento que tienen los consumidores acerca de sus derechos y de los conceptos básicos de la factura es otro de los objetivos del cuestionario. Es importante que éstos sepan a qué hacen referencia cada uno de los conceptos que vienen detallados en la factura para detectar y evitar así posibles irregularidades en la facturación.

Asimismo, los resultados obtenidos servirán para reivindicar a las autoridades mejoras en el servicio de suministro de agua y plantear la realización de acciones informativas a los usuarios para que estén informados de sus derechos en esta materia.



FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio: Conocer la opinión de los consumidores sobre el suministro domiciliario de agua y analizar el conocimiento que los usuarios tienen sobre sus derechos en este servicio esencial.

Ámbito: España.

Número de usuarios encuestados: 5.586 personas a nivel nacional.

Datos recogidos: Respuesta de los usuarios a dieciséis cuestiones sobre la satisfacción de los consumidores sobre el suministro domiciliario de agua.

Metodología: La encuesta de opinión se ha realizado a través de su página web y se ha publicitado mediante sus sitios en las redes sociales y la inserción de publicidad en soportes digitales. Igualmente se ha enviado un correo electrónico a todos los consumidores en acción dándoles a conocer el cuestionario e invitándolos a participar.

En la encuesta se ha consultado, además de las preguntas específicas del tema, el sexo y el tramo de edad (menos de 18 años, 18-25, 26-40, 41-60, y más de 60 años) de los consumidores que la han realizado. Asimismo, se ha elaborado un comunicado de prensa para dar a conocer los resultados de esta acción a todos los consumidores a través de la web de FACUA y de los distintos medios que se han hecho eco de la misma.

Fecha de toma de datos: Del 15 de noviembre al 19 de diciembre de 2013.



CUESTIONES PLANTEADAS

- **Consideras que las tarifas que pagas por el agua del grifo son...**
 - Muy caras
 - Caras
 - Justas
 - Baratas
 - Muy baratas
 - No sabe/no contesta
- **¿Conoces qué conceptos te cobran en la factura del agua?**
 - Sí
 - No
 - No sabe/no contesta
- **¿Crees que la factura se entiende fácilmente?**
 - Sí
 - No
 - No sabe/no contesta
- **¿Has presentado en el último año alguna reclamación en relación al suministro de agua?**
 - Sí
 - No lo recuerdo
 - No

- **¿Cómo valoras la atención al usuario de tu suministradora de agua?**
 - Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
 - No sabe/no contesta

- **En caso de haber presentado alguna reclamación, ¿cuál era el motivo?**
 - Por problemas en la factura
 - Corte suministro
 - Condiciones del servicio
 - No he presentado ninguna reclamación
 - Otros

- **¿Sabes qué derechos tienes en caso de un corte temporal en el servicio?**
 - Sí
 - No
 - No sabe/no contesta

- **¿Sabes qué derechos tienes en caso de un corte temporal en el servicio?**
 - Sí
 - No
 - No sabe/no contesta

- **En caso de haber sufrido un corte temporal en el servicio (por obras de mejora...), ¿te lo han comunicado?**

Sí, mediante folleto informativo en el edificio o en mi buzón

Sí, a través de la propia factura

Sí, por mail

No me lo han comunicado

No sabe/no contesta

- **¿Sueles utilizar la opción de media carga en tu lavadora y/o lavavajillas?**

Sí

No, porque carecen de esa opinión

No, aunque la tienen

No sabe/no contesta

- **¿Tienes colocados en los grifos dispositivos para reducir el caudal del agua?**

Sí

No

No sabe/no contesta

- **¿Tienes un tirador de media carga en la cisterna?**

Sí

No

No sabe/no contesta

- **¿Tienes presente el ahorro de agua en casa con medidas como cerrar el grifo mientras te lavas los dientes o al enjabonarte? (no te sientas obligado a decir que sí; sólo queremos saber si hay que potenciar más campañas de concienciación).**

Sí

No

No sabe/no contesta

- **Para la higiene diaria, ¿eliges la ducha o darte un baño?**

Ducha

Baño

No sabe/no contesta

- **¿Sabes quién es competente para controlar la calidad del agua?**

La comunidad autónoma

El Ayuntamiento

La empresa suministradora del agua

El Estado

No sabe/no contesta

- **¿Qué opinas sobre el sabor del agua que te suministran en casa?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

No sabe/no contesta



CONCLUSIONES

Un 80% de los usuarios considera que la tarifa de su suministro domiciliario de agua es cara o muy cara, frente a sólo el 3% que la considera barata o muy barata. Por su parte, el 14% estima que el coste al que le facturan el agua es justo.

Son algunos de los datos que se desprenden de la última encuesta realizada por FACUA-Consumidores en Acción para conocer el grado de satisfacción de los consumidores con el suministro domiciliario de agua y de conocimiento de sus derechos.

El sondeo ha sido realizado entre el 15 de noviembre y el 19 de diciembre sobre un total de 5.586 personas a nivel nacional.

FACUA reclama que los ayuntamientos y entidades gestoras den participación a las asociaciones de consumidores a la hora de diseñar y fijar las tarifas y que éstas formen parte de los consejos de administración de las empresas gestoras.

Derechos de los usuarios

Otros de los datos obtenidos reflejan cómo el 94% de los usuarios desconoce sus derechos en caso de sufrir un corte temporal del suministro domiciliario de agua. El 42% ni siquiera fue informado de la última interrupción del servicio por parte de su empresa abastecedora.

FACUA continúa demandando una norma marco de mínimos que regule aspectos ligados a la calidad o continuidad del servicio, tales como las indemnizaciones que se pueden percibir en caso de cortes del suministro por motivos que no respondan a fuerza mayor o la periodicidad de lectura de los contadores y facturación.

El 62% de los encuestados considera que la factura no se entiende fácilmente. De hecho, el 38% de los encuestados desconoce qué conceptos les están cobrando por el suministro.

FACUA indica que en algunas facturas pueden aparecer cánones o recargos autonómicos que repercuten en los consumidores con carácter finalista, habitualmente con el objetivo de sufragar obras de abastecimiento, saneamiento o depuración.

Reclamaciones

Una de cada tres reclamaciones presentadas por los usuarios contra su abastecedora de agua se debe a problemas con la facturación (36%).

Otros motivos fueron las discrepancias con las condiciones del servicio (21%) o por cortes de suministro (14%). Un 12% de los encuestados ha presentado una reclamación en el último año.

Dos de cada cinco encuestados considera el sabor del agua del grifo como malo o muy malo (40,7%). Sólo el 10% de los usuarios cree que el agua es muy buena al gusto, mientras que el 26% la considera buena y el 23% regular.

Sólo el 9% de los usuarios sabe que la autoridad competente en materia de calidad de agua es su comunidad autónoma. El 28% le atribuye erróneamente estas competencias a los ayuntamientos, mientras que el 24% lo hace a la empresa suministradora y el 1% al Estado. El 37% directamente lo desconoce.

FACUA recuerda que, en España, el suministro domiciliario de agua es competencia de los ayuntamientos, que lo gestionan desde el propio ente o a través del otorgamiento de las concesiones de servicio a empresas públicas, privadas o mixtas.

Reivindicaciones de FACUA

Además de lo expuesto, FACUA considera que deben quedar recogidos en un marco legal de aplicación a todos los usuarios de este servicio público conceptos como las condiciones de presión y caudal mínimas exigibles por los usuarios, los procedimientos que garanticen la suspensión o la baja en el suministro y los sistemas para la resolución de las reclamaciones.

A ello se le añade la necesidad de establecer una norma que clarificase el precio del agua y los conceptos repercutibles a los usuarios por parte del sector, con el fin de fomentar un modelo lo más claro posible, reclama FACUA.

La asociación también reivindica la obligación de que las empresas que prestan este servicio cuenten con teléfonos gratuitos y oficinas para la atención a los usuarios, y que estén adheridas a procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos como el Sistema Arbitral de Consumo.

Conciencia ecológica

La encuesta de FACUA constata un buen nivel de concienciación ecológica y de ahorro entre los consumidores encuestados. Así, el 91% asegura tener presentes medidas de ahorro como cerrar el grifo mientras se lava los dientes o al enjabonarse en la ducha; opción ésta última preferida ante el baño en un 99%.

Un 60% de los usuarios dice usar el modo de media carga cuando es necesario en electrodomésticos como la lavadora o el lavavajillas, frente al 22% que no lo hace porque su aparato no lo permite. Sólo el 11% reconoce no usarlo a pesar de disponer de esta opción.

En cuanto a la media carga en la cisterna, un 68% de los hogares de los encuestados cuenta con esta opción, y aproximadamente la mitad de los encuestados dispone de reductor de caudal en sus grifos.



GRÁFICAS

Las gráficas que se muestran a continuación se corresponden con cada una de las preguntas realizadas a los 5.586 consumidores encuestados.

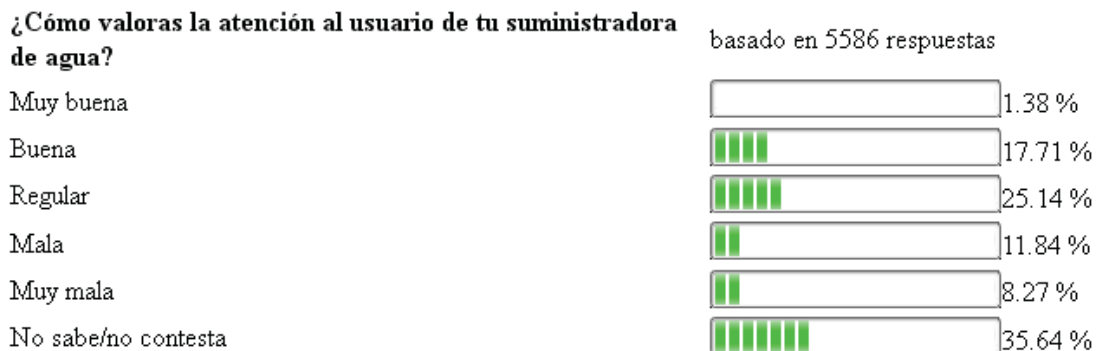
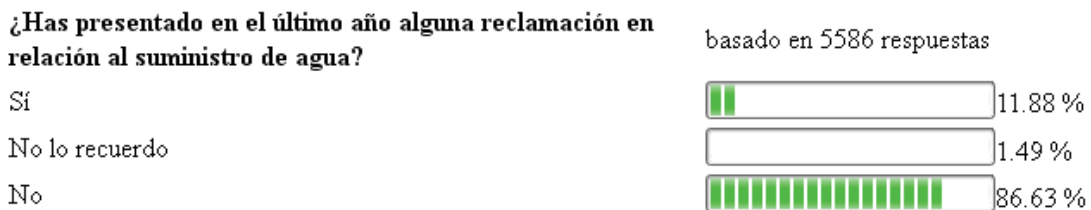
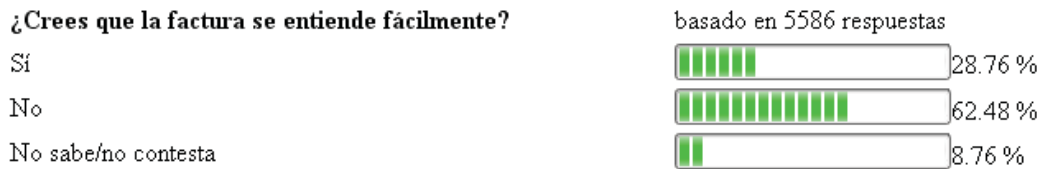
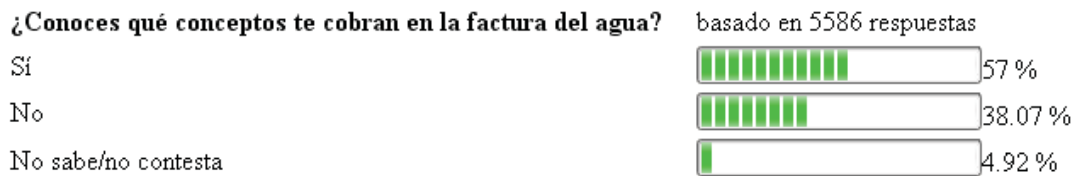
Encuesta de satisfacción sobre el suministro domiciliario de agua

Resultados	Porcentaje
Las tarifas de agua del grifo son caras o muy caras	79,6%
Desconozco los conceptos que me cobran en la factura del agua	38,1%
Creo que la factura no se entiende fácilmente	62,5%
He presentado alguna reclamación en relación al suministro de agua en el último año	11,9%
La atención al usuario de mi suministradora de agua es buena o muy buena	19,1%
La reclamación que presenté se debió a problemas en la factura	36,1%
Por problemas en la factura	7,6%
Desconozco mis derechos en caso de un corte temporal en el servicio	94,5%
No me notificaron un corte temporal en el servicio	42,4%
Suelo utilizar la opción de media carga en mi lavadora y/o lavavajillas	60,4%
Tengo colocados en los grifos dispositivos para reducir el caudal de agua	50,6%
Tengo un tirador de media carga en la cisterna	67,9%
Tengo presente el ahorro de agua en casa con medidas como cerrar el grifo mientras me lavo los dientes o al enjabonarme	90,5%
Prefiero la ducha al baño para la higiene diaria	98,9%
No sé quién es competente para controlar la calidad del agua	28,0%
El sabor del agua que me suministran en casa es malo o muy malo	40,7%

Consideras que las tarifas que pagas por el agua del grifo son...

basado en 5586 respuestas





En caso de haber presentado alguna reclamación, ¿cuál era el motivo?

basado en 5586 respuestas



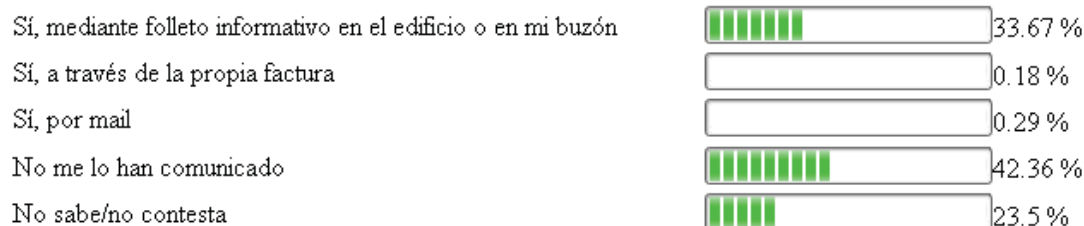
¿Sabes qué derechos tienes en caso de un corte temporal en el servicio?

basado en 5586 respuestas



En caso de haber sufrido un corte temporal en el servicio (por obras de mejora...), ¿te lo han comunicado?

basado en 5586 respuestas



¿Sueles utilizar la opción de media carga en tu lavadora y/o lavavajillas?

basado en 5586 respuestas



¿Tienes colocados en los grifos dispositivos para reducir el caudal de agua?

basado en 5586 respuestas



¿Tienes un tirador de media carga en la cisterna?

basado en 5586 respuestas



¿Tienes presente el ahorro de agua en casa con medidas como cerrar el grifo mientras te lavas los dientes o al enjabonarte? (no te sientas obligado a decir que sí; sólo queremos saber si hay que potenciar más campañas de concienciación)

basado en 5586 respuestas



Para la higiene diaria, ¿eliges la ducha o darte un baño?

basado en 5586 respuestas



¿Sabes quién es competente para controlar la calidad del agua?

basado en 5586 respuestas



¿Qué opinas sobre el sabor del agua que te suministran en casa?

basado en 5586 respuestas





Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**

FACUA.org/suministrodeagua