



**LEGAZPIKO
UDALA**

informe de actividad del ciclo integral del agua



LEGAZPI 2018





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.



**LEGAZPIKO
UDALA**

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 76 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 Legazpi.



Iñigo Elosegui
Director Gerente
Gipuzkoako Ur Kontsortzioa



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak



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. 24/27



**LEGAZPIKO
UDALA**

informe de actividad del



ciclo integral del agua

1



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

DATOS GENERALES

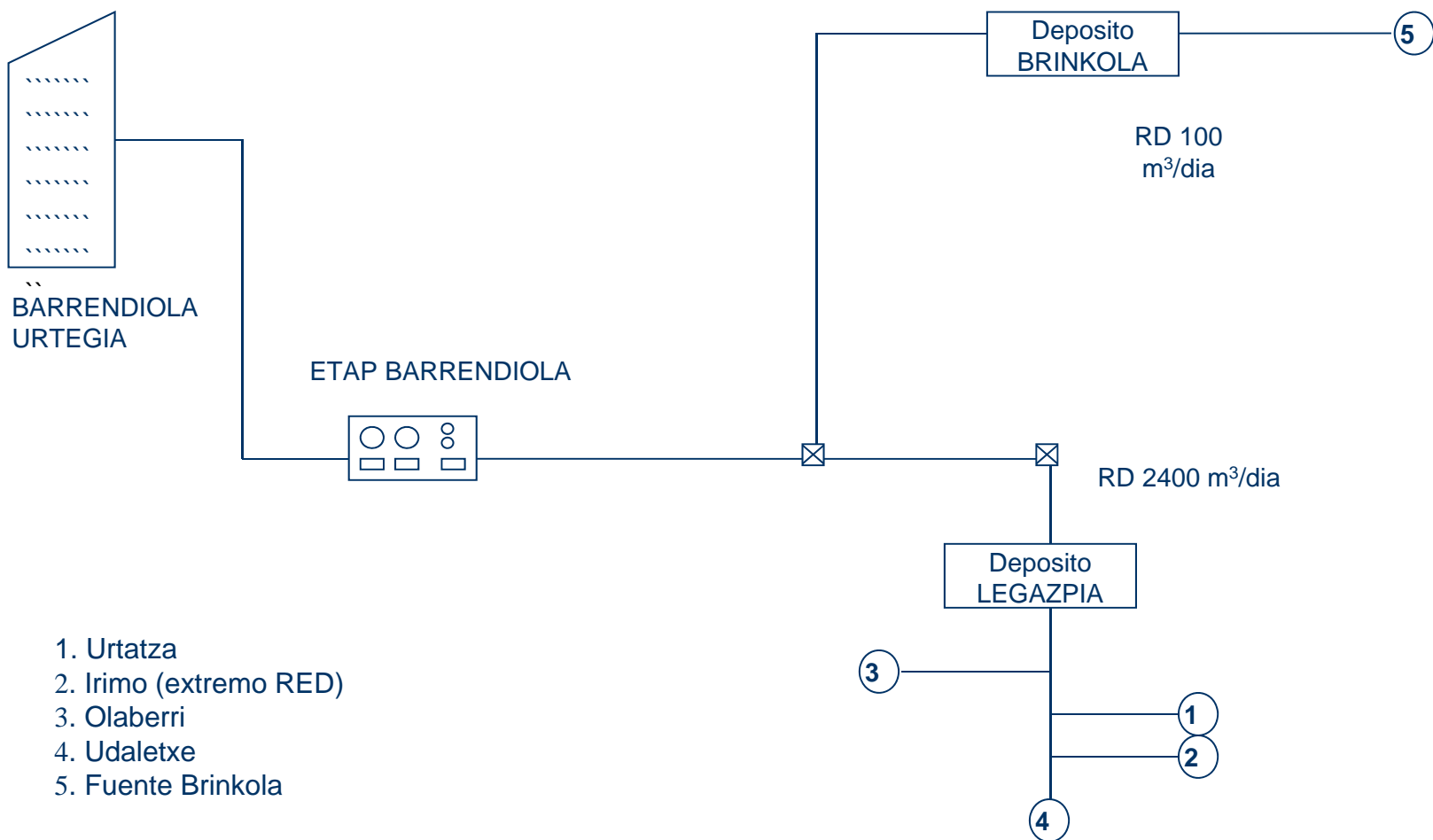




1



ESQUEMA GENERAL DE ABASTECIMIENTO





1



ABONADOS AL SERVICIO



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	3.338	582	3.920
2.004	3.362	588	3.950
2.005	3.450	592	4.042
2.006	3.610	602	4.212
2.007	3.624	615	4.239
2.008	3.660	626	4.286
2.009	3.679	623	4.302
2.010	3.693	645	4.338
2.011	3.679	653	4.332
2.012	3.752	670	4.422
2.013	3.735	668	4.403
2.014	3.764	683	4.447
2.015	3.768	681	4.449
2.016	3.768	681	4.449
2.017	3.814	611	4.425
2.018	3.821	699	4.520



1



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	363.803	116.428	480.231
2.001	358.644	146.142	504.786
2.002	354.852	138.417	493.269
2.003	347.671	265.312	612.983
2.004	363.766	333.629	697.395
2.005	363.218	376.347	739.565
2.006	351.830	378.956	730.786
2.007	359.040	377.985	737.025
2.008	325.985	346.921	672.906
2.009	326.769	173.058	499.827
2.010	327.758	135.059	462.817
2.011	322.869	142.695	465.564
2.012	313.781	115.791	429.572
2.013	305.743	125.191	430.934
2.014	302.366	129.955	432.321
2.015	310.066	116.033	426.099
2.016	299.842	133.854	433.696
2.017	298.144	122.076	420.220
2.018	295.867	128.105	423.972



1



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 (m ³ /año)	No domésticos (m ³ /año)
2.003	104	456
2.004	108	567
2.005	105	636
2.006	97	629
2.007	99	615
2.008	89	554
2.009	89	278
2.010	89	209
2.011	88	218
2.012	84	173
2.013	82	187
2.014	80	190
2.015	82	170
2.016	80	197
2.017	78	200
2.018	77	183



1



PRECIOS (I)



✓ Los precios 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: 0,601	Hasta 50 m3: 1,028	Hasta 30 m3: 0,428	Hasta 50 m3: 0,769
	De 30 a 90 m3: 0,733	De 50 a 500 m3: 1,151	De 30 a 90 m3: 0,522	De 50 a 500 m3: 0,861
	Más de 90 m3: 0,871	Más de 500 m3: 1,275	Más de 90 m3: 0,621	Más de 500 m3: 0,954
Cuota según diámetro de contador (cent€/día)				
Hasta 15 mm.	7,843	13,756	6,713	11,748
20 mm.	18,562	32,557	11,935	20,886
25 mm.	29,003	50,872	18,649	32,635
30 mm.	41,765	73,256	26,854	46,994
40 mm.	74,249	130,232	47,740	83,546
50 mm.	116,014	203,488	74,594	130,540
65 mm.	196,064	343,897	126,065	220,615
80 mm.	296,997	520,932	190,963	334,185
=>100 mm.	464,057	813,957	298,380	522,165

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

SANEAMIENTO Y DEPURACION			PLAN DE SANEAMIENTO		
Precios sin IVA	Domésticos		Precios sin IVA	Domésticos	
	Domésticos	No domésticos		Domésticos	No domésticos
Cuota según consumo (Euro/m ³)	Hasta 30 m3: 0,519	Hasta 50 m3: 0,873	Cuota según consumo (Euro/m ³)	Hasta 30 m3: 0,229	Hasta 50 m3: 0,383
	De 30 a 90 m3: 0,633	De 50 a 500 m3: 0,978		De 30 a 90 m3: 0,279	De 50 a 500 m3: 0,429
	Más de 90 m3: 0,753	Más de 500 m3: 1,083		Más de 90 m3: 0,332	Más de 500 m3: 0,475
Cuota según diámetro de contador (cent€/día)			Cuota según diámetro de contador (cent€/día)		
Hasta 15 mm.	6,525	10,449	Hasta 15 mm.	2,873	5,039
20 mm.	15,444	24,731	20 mm.	6,800	11,927
25 mm.	24,132	38,643	25 mm.	10,625	18,637
30 mm.	34,750	55,646	30 mm.	15,300	26,837
40 mm.	61,777	98,927	40 mm.	27,201	47,710
50 mm.	96,527	154,573	50 mm.	42,501	74,547
65 mm.	163,132	261,231	65 mm.	71,827	125,985
80 mm.	247,111	395,710	80 mm.	108,803	190,841
=>100 mm.	386,111	618,298	=>100 mm.	170,005	298,189

Se aplica si se suministra el servicio de abastecimiento



PRECIOS (II)



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

Consumo trimestral: m3	Solo tramos 2018		DOMESTICOS: Tramos y padrón 2018								COMERCIAL, INDUSTRIAL Y RESTO	
	DOMESTICO	FAM. NUM+ AGR+ GAN	HABITANTES EMPADRONADOS									
			0	1	2	3	4	5	6	7		8
0	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	15,52	27,22
5	22,26	22,26	25,30	22,26	22,26	22,26	22,26	22,26	22,26	22,26	22,26	38,64
10	29,01	29,01	36,08	29,01	29,01	29,01	29,01	29,01	29,01	29,01	29,01	50,06
15	35,75	35,75	44,86	37,22	35,75	35,75	35,75	35,75	35,75	35,75	35,75	61,48
20	42,50	42,50	54,64	45,45	42,50	42,50	42,50	42,50	42,50	42,50	42,50	72,90
25	49,24	49,24	64,42	53,67	50,70	49,24	49,24	49,24	49,24	49,24	49,24	84,32
30	55,99	55,99	74,20	61,90	58,92	55,99	55,99	55,99	55,99	55,99	55,99	95,74
35	64,21	62,73	83,98	71,64	67,15	64,18	62,73	62,73	62,73	62,73	62,73	107,16
40	72,44	69,48	93,76	81,42	75,37	72,40	69,48	69,48	69,48	69,48	69,48	118,58
45	80,66	76,22	103,54	91,20	83,60	80,63	77,66	76,22	76,22	76,22	76,22	130,00
50	88,89	82,97	113,32	100,98	91,82	88,85	85,88	82,97	82,97	82,97	82,97	141,42
55	97,11	89,71	123,10	110,76	100,05	97,08	94,11	91,14	89,71	89,71	89,71	154,21
60	105,34	96,46	132,88	120,54	108,27	105,30	102,33	99,36	96,46	96,46	96,46	167,00
65	113,56	103,20	142,66	130,32	117,98	113,53	110,56	107,59	104,62	103,20	103,20	179,79
70	121,79	109,95	152,44	140,10	127,76	121,75	118,78	115,81	112,84	109,95	109,95	192,58
75	130,01	116,69	162,22	149,88	137,54	129,98	127,01	124,04	121,07	118,09	116,69	205,37
80	138,24	123,44	172,00	159,66	147,32	138,20	135,23	132,26	129,29	126,32	123,44	218,16
85	146,46	130,18	181,78	169,44	157,10	146,43	143,46	140,49	137,52	134,54	131,57	230,95
90	154,69	136,93	191,56	179,22	166,88	154,65	151,68	148,71	145,74	142,77	139,80	243,74
95	164,47	146,71	201,34	189,00	176,66	164,33	159,91	156,94	153,97	150,99	148,02	256,53
100	174,25	156,49	211,12	198,78	186,44	174,11	168,13	165,16	162,19	159,22	156,25	269,32
110	193,81	176,05	230,68	218,34	206,00	193,67	184,58	181,61	178,64	175,67	172,70	294,90
120	213,37	195,61	250,24	237,90	225,56	213,23	201,03	198,06	195,09	192,12	189,15	320,48
130	232,93	215,17	269,80	257,46	245,12	232,79	220,45	214,51	211,54	208,57	205,60	346,06
140	252,49	234,73	289,36	277,02	264,68	252,35	240,01	230,96	227,99	225,02	222,05	371,64
150	272,05	254,29	308,92	296,58	284,24	271,91	259,57	247,41	244,44	241,47	238,50	397,22
200	369,85	352,09	406,72	394,38	382,04	369,71	357,37	345,04	332,70	320,36	308,02	525,12
250	467,65	449,89	504,52	492,18	479,84	467,51	455,17	442,84	430,50	418,16	405,83	653,02
300	565,45	547,69	602,32	589,98	577,64	565,31	552,97	540,64	528,30	515,96	503,63	780,92
350	663,25	645,49	700,12	687,78	675,44	663,11	650,77	638,44	626,10	613,76	601,43	908,82
400	761,05	743,29	797,92	785,58	773,24	760,91	748,57	736,24	723,90	711,56	699,23	1.036,72
450	858,85	841,09	895,72	883,38	871,04	858,71	846,37	834,04	821,70	809,36	797,03	1.164,62
500	956,65	938,89	993,52	981,18	968,84	956,51	944,17	931,84	919,50	907,16	894,83	1.292,52
600	1.152,25	1.134,49	1.189,12	1.176,78	1.164,44	1.152,11	1.139,77	1.127,44	1.115,10	1.102,76	1.090,43	1.575,82
700	1.347,85	1.330,09	1.384,72	1.372,38	1.360,04	1.347,71	1.335,37	1.323,04	1.310,70	1.298,36	1.286,03	1.859,12
800	1.543,45	1.525,69	1.580,32	1.567,98	1.555,64	1.543,31	1.530,97	1.518,64	1.506,30	1.493,96	1.481,63	2.142,42
900	1.739,05	1.721,29	1.775,92	1.763,58	1.751,24	1.738,91	1.726,57	1.714,24	1.701,90	1.689,56	1.677,23	2.425,72
1.000	1.934,65	1.916,89	1.971,52	1.959,18	1.946,84	1.934,51	1.922,17	1.909,84	1.897,50	1.885,16	1.872,83	2.709,02
1.100	2.130,25	2.112,49	2.167,12	2.154,78	2.142,44	2.130,11	2.117,77	2.105,44	2.093,10	2.080,76	2.068,43	2.992,32
1.200	2.325,85	2.308,09	2.362,72	2.350,38	2.338,04	2.325,71	2.313,37	2.301,04	2.288,70	2.276,36	2.264,03	3.275,62
1.300	2.521,45	2.503,69	2.558,32	2.545,98	2.533,64	2.521,31	2.508,97	2.496,64	2.484,30	2.471,96	2.459,63	3.558,92
1.400	2.717,05	2.699,29	2.753,92	2.741,58	2.729,24	2.716,91	2.704,57	2.692,24	2.679,90	2.667,56	2.655,23	3.842,22
1.500	2.912,65	2.894,89	2.949,52	2.937,18	2.924,84	2.912,51	2.900,17	2.887,84	2.875,50	2.863,16	2.850,83	4.125,52

Domésticos: se ha supuesto un contador de 15 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





- ▶ **Renovación tubería fibrocemento zona Almirante Bikuña:** Esta obra que estaba prevista para el año 2017, se ha ejecutado en el año 2018, en el cual se ha renovado la red de abastecimiento desde el Polideportivo hasta el extremo final de la red.

La obra se ha liquidado por un importe de 109.267,83€.

- ▶ **Renovación acometida Itxaropen nº 3 y 4:** La acometida de estas viviendas pasaba por debajo del edificio, por lo que de acuerdo con los vecinos se decidió realizar un nuevo trazado por el exterior.

La obra se ha liquidado por un importe de 5.117,39€.

- ▶ **Renovación infraestructuras San José nº 1, 2 y 3:** Aprovechando obras de urbanización que el ayuntamiento tenía que realizar en la zona, se han renovado las conducciones de abastecimiento y saneamiento.

El importe de liquidación de estas partidas ha sido de 11.906,92€.



- ▶ **Renovación de ramal de abastecimiento de Zaldu:** En los últimos años, la red que abastece de agua al barrio de Zaldu ha sufrido múltiples averías, por lo que se decide renovarla.

El importe total ha sido de 23.099,24€.

- ▶ **Renovación red de la Estación de Brinkola:** El ayuntamiento solicitó una nueva acometida para los locales que utiliza la asociación de vecinos en Brinkola, y aprovechando esta circunstancia se renovó la antigua acometida a la estación. La obra se ha realizado con cargo a obras CIA.

El importe ha sido de 1.754,80€.

- ▶ **Renovación red de abastecimiento y saneamiento de San Juan 30-31:** Aunque será una obra que se liquidará en el año 2019, en Diciembre del 2018, se comenzó con las obras de renovación del abastecimiento y saneamiento de estas casas aprovechando la obra que el ayuntamiento tenía que realizar para la urbanización y mejoras de accesibilidad en los portales de la zona.



LEGAZPIKO
UDALA

2



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

OBRAS DE MEJORA DE LA RED DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO (III)



Se han realizado varias intervenciones como renovación de un hidrante, renovación de parte de la red y una acometida en San Juan, y la colocación de tapas nuevas en las cámaras de llaves que alojan todas las válvulas y los caudalímetros sectoriales que salen del depósito de Goenaga.

El importe total de estas intervenciones ha sido de 6.144,65€.



2



OBRAS DE NUEVOS DE ABASTECIMIENTOS Y SANEAMIENTO



Durante el año 2018 no se han realizado redes nuevas con cargo a partidas de Gestión Integral. Los que se han realizado han sido con cargo al promotor que ha ejecutado la obra.



- ▶ Es conocido el esfuerzo constante que se realiza para reducir el volúmen de agua no controlada, y parte de este volúmen se localiza en fugas de la red, por lo que la pronta localización y reparación de dichas fugas es fundamental.
- ▶ Este año, se han realizado 14 intervenciones, de los cuales habría que destacar el aumento de fugas en acometidas en el tramo de mantenimiento particular. Para la gestión de este tipo de fugas se ha tenido que colaborar con el ayuntamiento.
- ▶ Otro de los puntos en donde se ha puesto mucha vigilancia ha sido en la red de Urtatza, puesto que el incremento de presión en esta red a consecuencia de la puesta en marcha del nuevo depósito hizo que aumentarían las fugas. Durante el año 2018, se ha apreciado que se han reducido las reparaciones en esta red, por lo que se puede considerar que son redes consolidadas.



2



REPARACIONES (II)



- ▶ Destacar también la disminución de intervenciones de desatascos de urgencia durante este año 2018. En total se ha registrado 8 atascos. Se sigue con el plan preventivo de limpieza de redes de saneamiento, detectándose el aumento de retenciones provocadas por toallitas que se echan en el inodoro.
- ▶ La evolución de agua No controlada para el Municipio es la que vemos en el cuadro de abajo.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Suministrado en alta	516.728	498.170	479.372	480.433	464.545	457.432
Medido en baja	430.934	434.065	426.100	433.696	425.056	420.517
Dif (ANC)	85.794	64.105	53.272	46.737	39.488	36.915

El objetivo marcado para el año 2018 era de 37.120m3.



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

Sustitución de contadores		
Año	uds.	%
2.003	203	5%
2.004	157	4%
2.005	461	11%
2.006	83	2%
2.007	312	7%
2.008	717	17%
2.009	316	7%
2.010	618	14%
2.011	228	5%
2.012	553	12%
2.013	394	9%
2.014	384	9%
2.015	452	10%
2.016	228	5%
2.017	88	2%
2.018	76	2%
Total	5.270	122%



No hay contadores con antigüedad superior a 10 años



La media trimestral del consumo en Alta se sitúa en el entorno de 114.358 m³. Por su parte, el agua leída en los contadores de baja, trimestralmente, suponen 105.993 m³.

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

- Subcontaje de los aparatos de medida: 6%
- Consumos no medidos (limpieza viaria, baldeo, servicio de extinción de incendios, etc): 1%
- No controlados y fraudulentos: -%
- Fugas en instalaciones privadas previas a los aparatos de medida: -%
- Ineficiencia de la red de distribución: 0%



- ▶ **Reductora de presión en el casco:** En una obra que se encontraba en la planificación del año 2018. Está licitado, pero por problemas que ha tenido la empresa se ha pospuesto la mejora de colocación de la reductora al año 2019.

El importe adjudicado es de 10.463,35€

- ▶ **Renovación red de abastecimiento y saneamiento de San Juan 30-31:** Como se ha comentado anteriormente, esta obra que se inició en diciembre del 2018, se liquidará en el año 2019.

El importe previsto para la ejecución de la renovación de abastecimiento y saneamiento es de 92.123,10€.

- ▶ **Colocación de caudalímetro y renovación del tramo del puente de Bikuña:** Actualmente existe una fuga de agua en el paso de la tubería por el puente de Bikuña. Se pretende cambiar el trazado y aprovechar para hacer un sector nuevo colocando un caudalímetro.

La cantidad inicialmente prevista es de 32.670,00€



► **Renovación abastecimiento Txintxoetxe-Mantxola:** Aprovechando la previsión del ayuntamiento para urbanizar la zona de Txintxoetxe, se renovará la red de abastecimiento.

El presupuesto inicial se estima en 11.455,50€.

► **Renovación red de abastecimiento y saneamiento plaza Domingo Agirre:** Como en las obras anteriores que el ayuntamiento elabora un proyecto de reurbanización, se han tenido en cuenta las necesidades de renovación de abastecimiento y saneamiento de la zona a reurbanizar.

La cantidad prevista para la renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento es de 82.207,92€.

► **Renovación red de abastecimiento y saneamiento de Aranzazu y San Jose:** Los servicios técnicos del ayuntamiento plantean continuar con la adecuación en las urbanizaciones de los barrios de Aranzazu y San Jose, por lo que desde Gipuzkoako Urak se plantea la necesidad de renovar las redes existentes en abastecimiento y saneamiento.

A falta de concretar todas las partidas, el presupuesto inicial sería de 193.600€.

informe de actividad del



ciclo integral del agua

3



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

CONTROL DE CALIDAD





- ▶ Además de los controles diarios que se realizan en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Barrendiola, en la Red de Distribución de Legazpi se han realizado 97 analíticas de control, 4 análisis de captaciones y 8 análisis de perfil COMPLETO.

- ▶ El análisis de CONTROL incluye:
 - pH
 - Conductividad
 - Turbidez
 - Color
 - Amonio
 - Fluoruro (cuando exista fluoración)
 - Cloro residual libre
 - Bacterias Coliformes
 - E. Coli



3



Gipuzkoako Ur Kontsultazioa
Gipuzkoako Urak

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA (II)



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, Sebumeton, 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.



LEGAZPIKO
UDALA

3



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

CONCLUSIONES



Las muestras analizadas han dado resultados correctos en TODOS los parámetros.

informe de actividad del



ciclo integral del agua

4



Gipuzkoako Ur Kentsortzioa
Gipuzkoako Urak

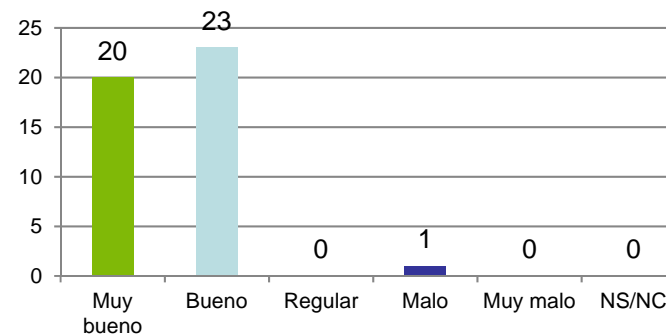
ENCUESTA DE PERCEPCION



1. ASPECTOS DEL AGUA

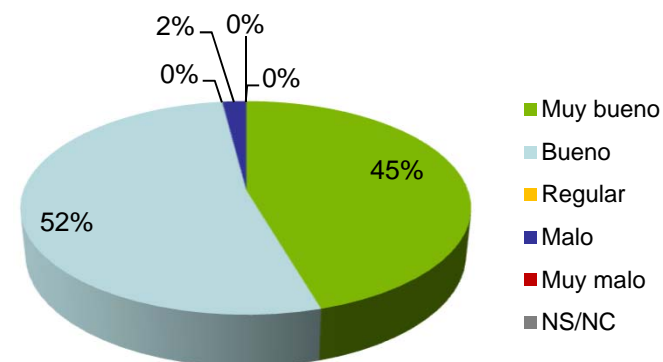
OLOR DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	20	5	45%
BUENO	23	4	52%
REGULAR	0	3	0%
MALO	1	2	2%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	0	0	0%



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

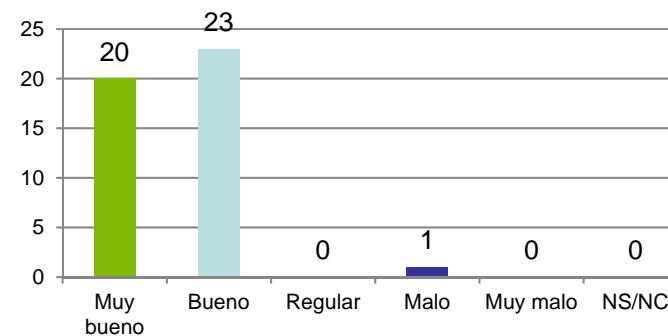
4,41



1. ASPECTOS DEL AGUA

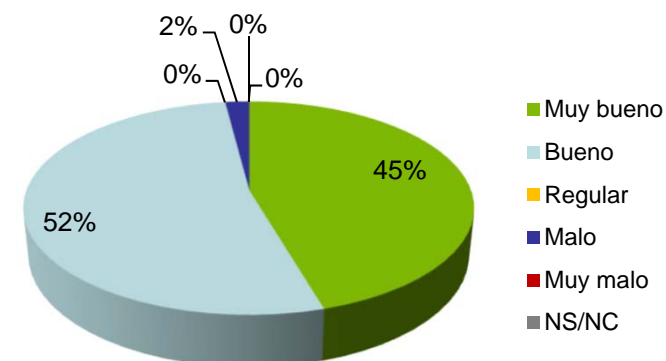
COLOR DEL AGUA

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	20	5	45%
BUENO	23	4	52%
REGULAR	0	3	0%
MALO	1	2	2%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	0	0	0%



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

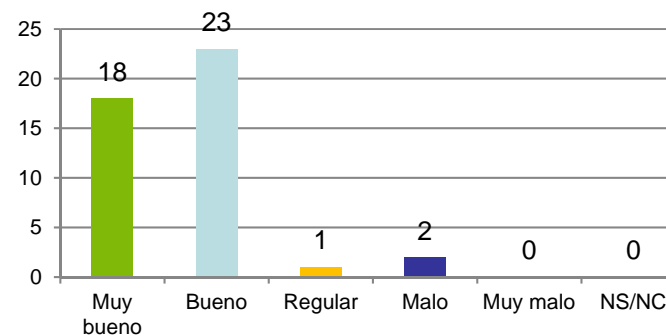
4,41



1. ASPECTOS DEL AGUA

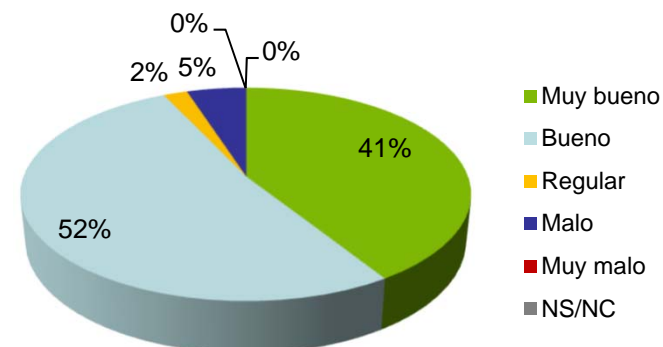
SABOR DEL AGUA

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



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

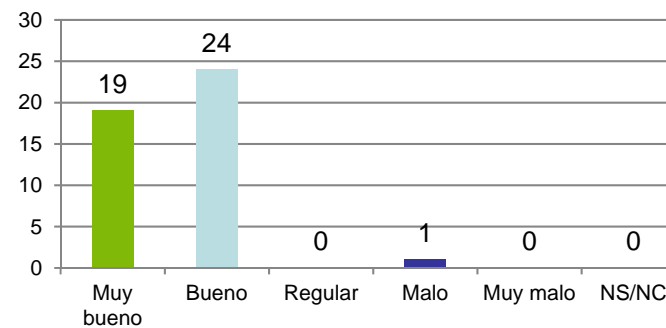
4,30



1. ASPECTOS DEL AGUA

PRESIÓN DEL AGUA

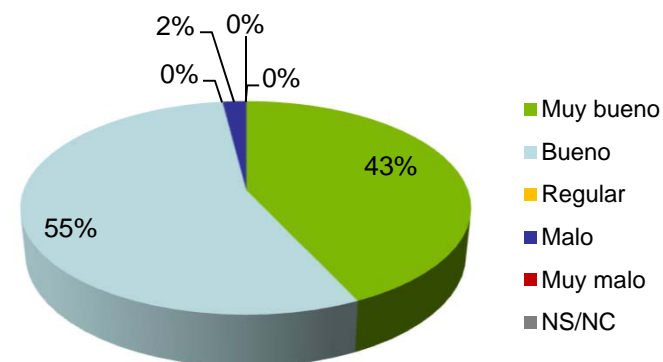
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	19	5	43%
BUENO	24	4	55%
REGULAR	0	3	0%
MALO	1	2	2%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	0	0	0%



**VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS**

*Sin tener en
cuenta NS/NC

4,39

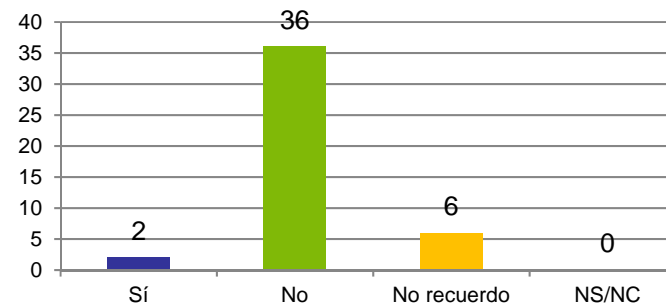


2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

¿HA TENIDO CORTES?



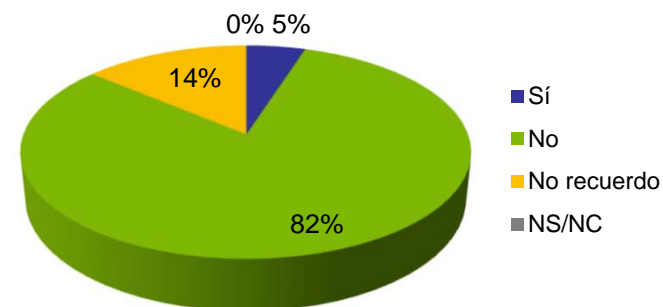
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	2	1	5%
NO	36	5	82%
NO RECUERDO	6	0	14%
NS/NC	0	0	0%



**VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS**

*Sin tener en
cuenta NS/NC

4,14



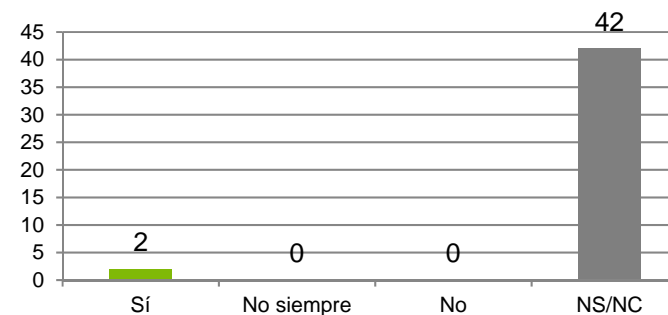
2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

¿LE INFORMAMOS PREVIAMENTE?



LEGAZPIKO
UDALA

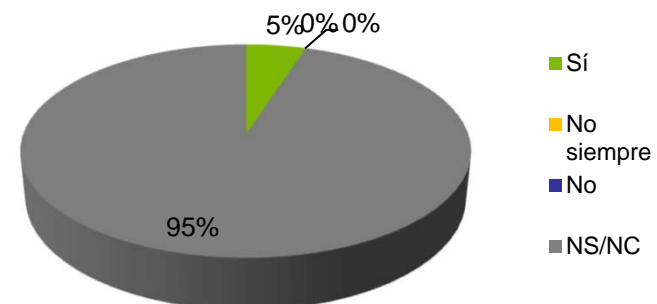
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	2	5	5%
NO SIEMPRE	0	3	0%
NO	0	1	0%
NS/NC	42	0	95%



VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS

*Sin tener en
cuenta NS/NC

5,00

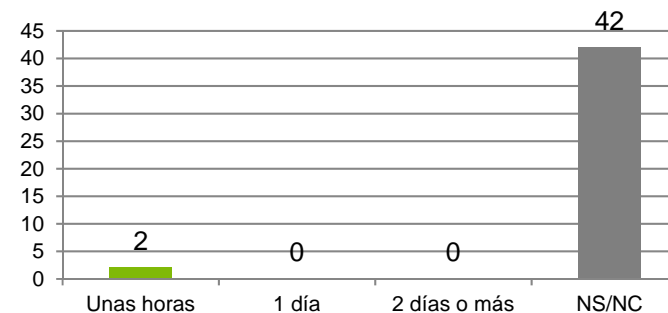


Gipuzkoako Ur Kantsortzioa

2. CORTES EN EL SUMINISTRO DEL AGUA

¿CUÁNTO TIEMPO SE QUEDÓ SIN AGUA?

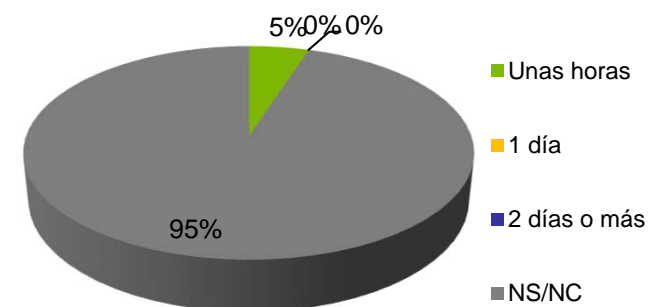
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
UNAS HORAS	2	5	5%
1 DÍA	0	3	0%
2 DÍAS O MÁS	0	1	0%
NS/NC	42	0	95%



VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS

*Sin tener en
cuenta NS/NC

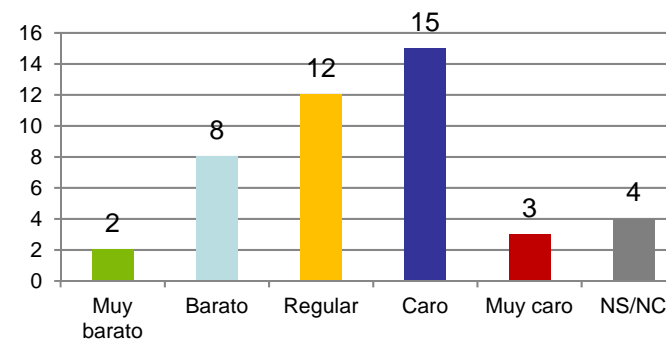
5,00



3. EL PRECIO DEL AGUA

¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO DEL AGUA?

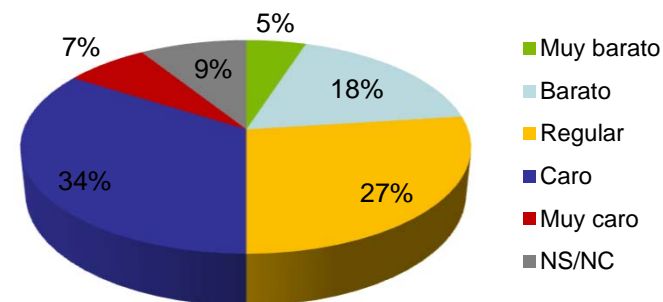
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BARATO	2	5	5%
BARATO	8	4	18%
REGULAR	12	3	27%
CARO	15	2	34%
MUY CARO	3	1	7%
NS/NC	4	0	9%



**VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS**

*Sin tener en
cuenta NS/NC

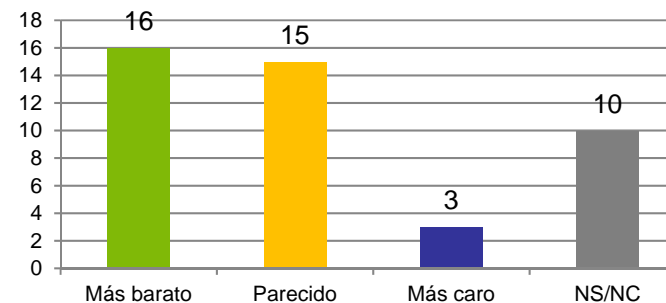
2,78



3. EL PRECIO DEL AGUA

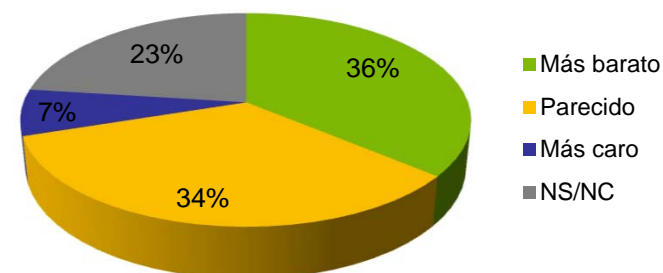
¿QUÉ LE PARECE EL PRECIO EN COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MÁS BARATO	16	5	36%
PARECIDO	15	3	34%
MÁS CARO	3	1	7%
NS/NC	10	0	23%



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

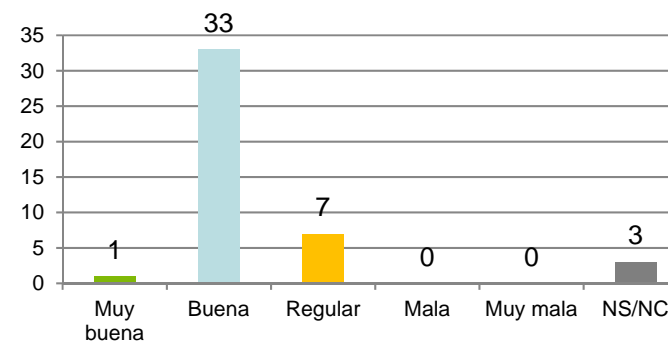
3,76



3. EL PRECIO DEL AGUA

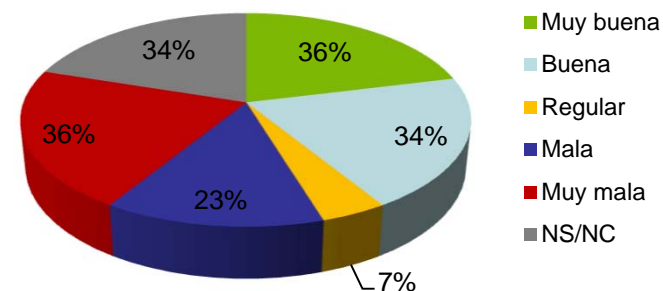
¿QUÉ LE PARECE LA RELACIÓN CALIDAD/PRECIO DEL SERVICIO?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENA	1	5	36%
BUENA	33	3	34%
REGULAR	7	1	7%
MALA	0	0	23%
MUY MALA	0	5	36%
NS/NC	3	3	34%



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

2,71

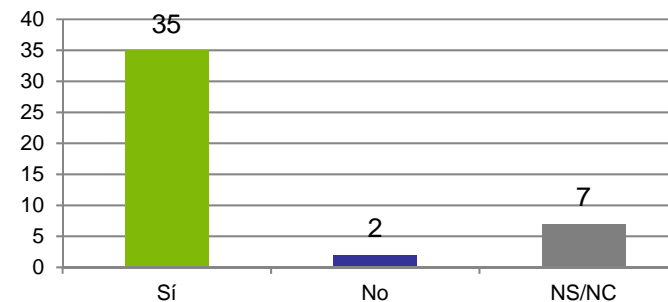




4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

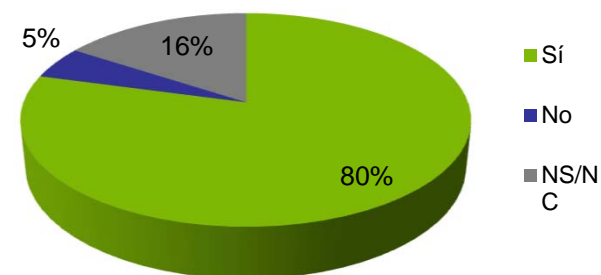
¿LE PARECE SUFICIENTE LA INFORMACIÓN DETALLADA EN LA FACTURA?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	35	5	80%
NO	2	1	5%
NS/NC	7	0	16%



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

4,78



4. INFORMACIÓN EN LA FACTURACIÓN

¿QUÉ OTROS DATOS LE GUSTARÍA RECIBIR?

RESPUESTAS RECOGIDAS:

- ...DICE QUE NO ENTIENDE BIEN LA FACTURA
- DEMASIADO IMPUESTO PARA POCO GASTO.
- TIENE POCA INFORMACIÓN



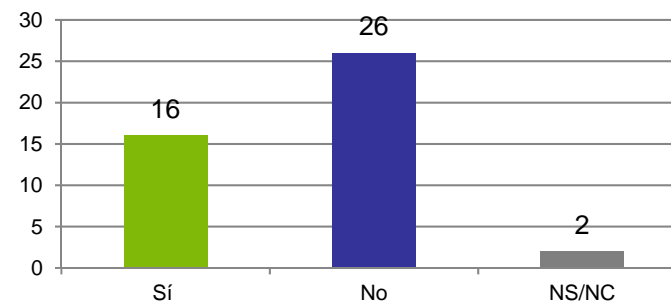
Gipuzkoako Ur Kantsortzioa

5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿HA ESTADO EN NUESTRAS OFICINAS?

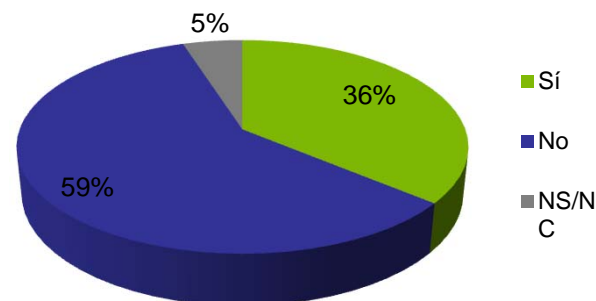


RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	16	5	36%
NO	26	1	59%
NS/NC	2	0	5%



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

2,52



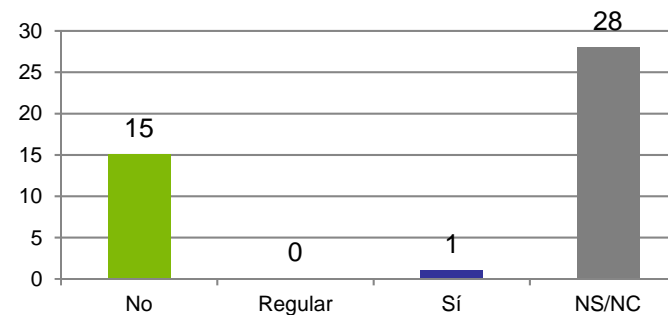
5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?



LEGAZPIKO UDALA

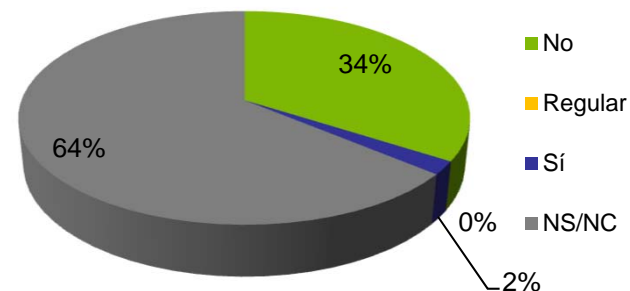
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
NO	15	5	34%
REGULAR	0	3	0%
SÍ	1	1	2%
NS/NC	28	0	64%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS

*Sin tener en cuenta NS/NC

4,75



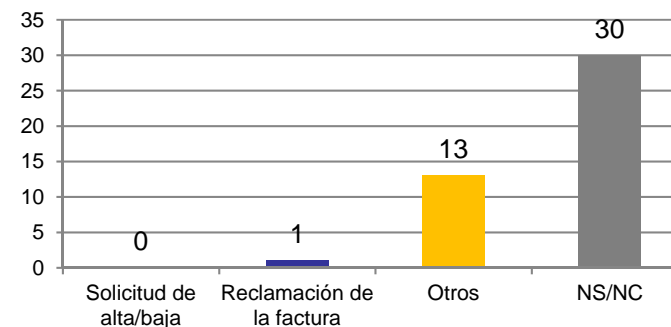
Gipuzkoako Ur Kantsortzia

5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?



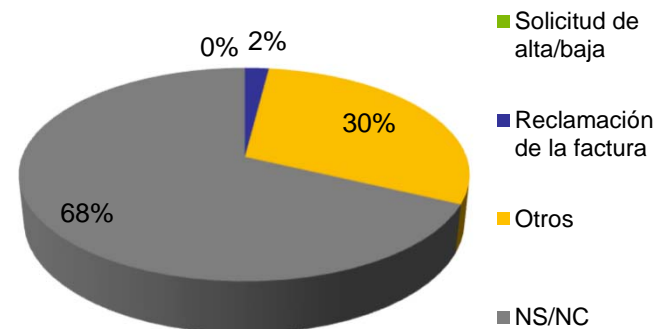
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SOLICITUD DE ALTA/BAJA	0	3	0%
RECLAMACIÓN DE LA FACTURA	1	2	2%
OTROS	13	1	30%
NS/NC	30	0	68%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS

*Sin tener en cuenta NS/NC

1,07

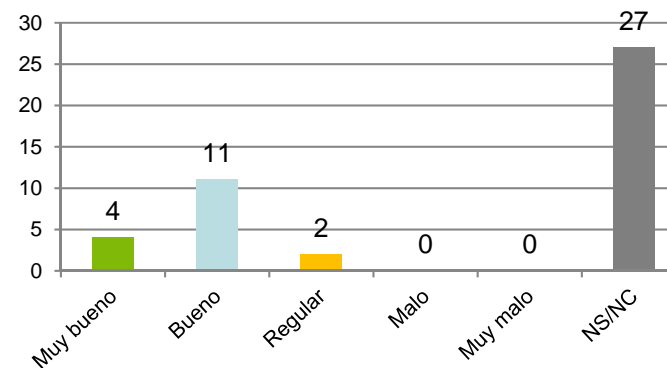


5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?



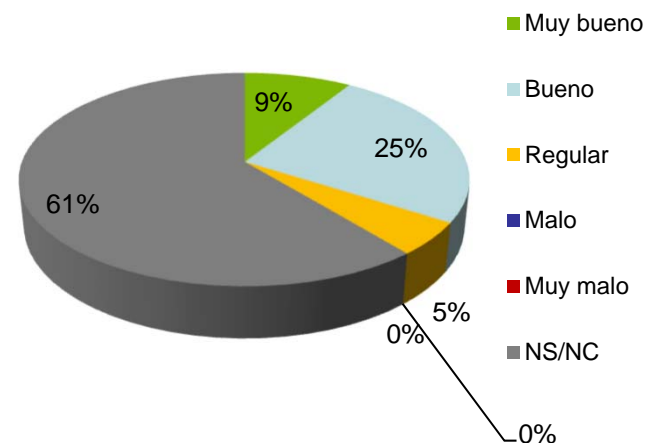
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	4	5	9%
BUENO	11	4	25%
REGULAR	2	3	5%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	27	0	61%



**VALOR MEDIO
DE LAS
RESPUESTAS**

*Sin tener en
cuenta NS/NC

4,12

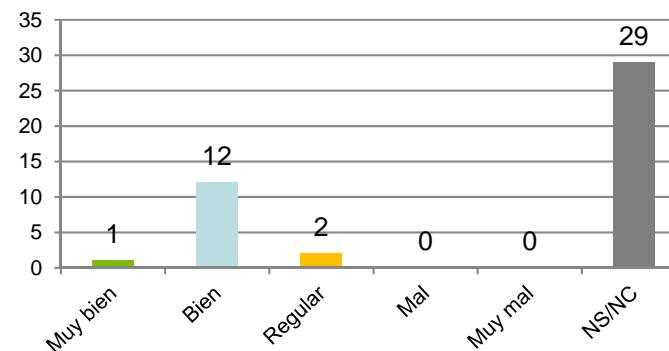


5. ATENCIÓN AL ABONADO EN NUESTRAS OFICINAS

¿QUÉ LE PARECIERON LAS OFICINAS?

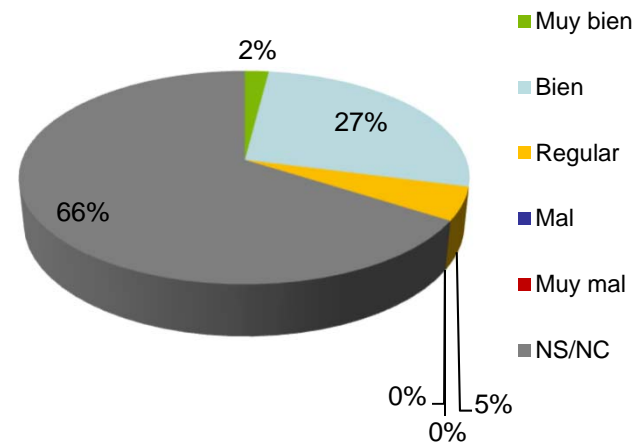


RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BIEN	1	5	2%
BIEN	12	4	27%
REGULAR	2	3	5%
MAL	0	2	0%
MUY MAL	0	1	0%
NS/NC	29	0	66%



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

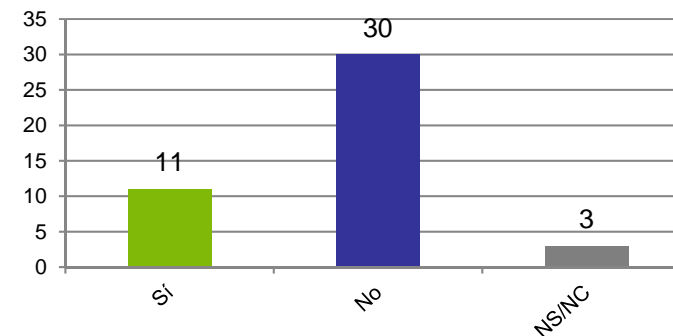
3,93



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

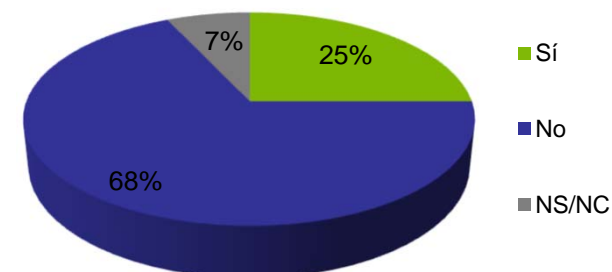
¿NOS HA TELEFONEADO ALGUNA VEZ?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SÍ	11	5	25%
NO	30	1	68%
NS/NC	3	0	7%



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

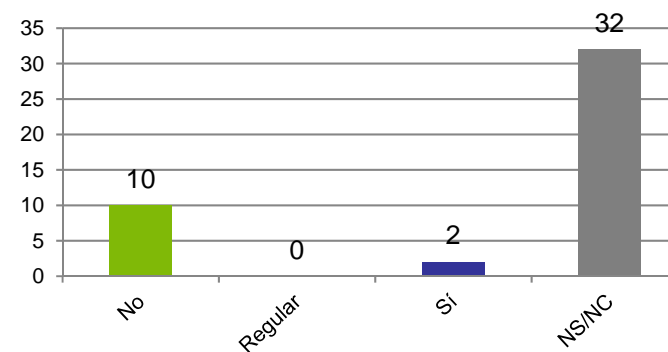
2,07



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

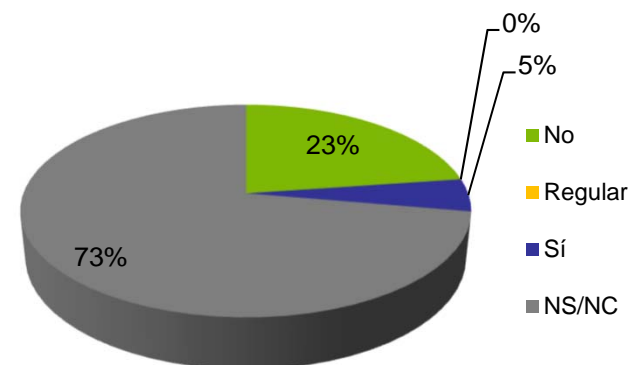
¿TARDARON MUCHO EN ATENDERLE?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
NO	10	5	23%
REGULAR	0	3	0%
SÍ	2	1	5%
NS/NC	32	0	73%



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

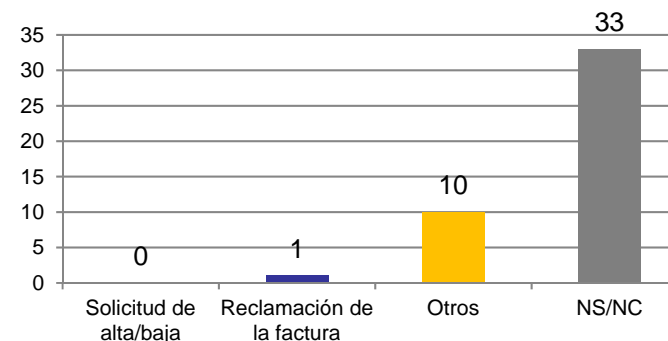
4,33



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿QUÉ OPERACIÓN REALIZÓ?

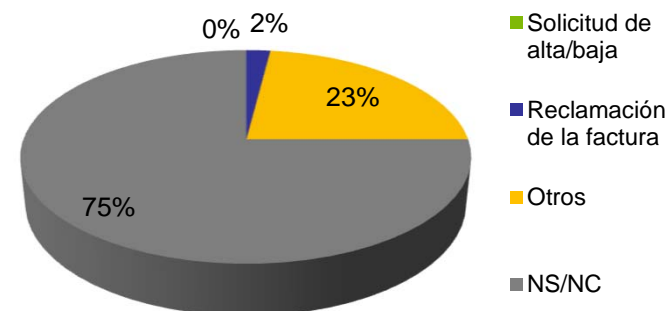
RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
SOLICITUD DE ALTA/BAJA	0	3	0%
RECLAMACIÓN DE LA FACTURA	1	2	2%
OTROS	10	1	23%
NS/NC	33	0	75%



VALOR MEDIO DE LAS RESPUESTAS

*Sin tener en cuenta NS/NC

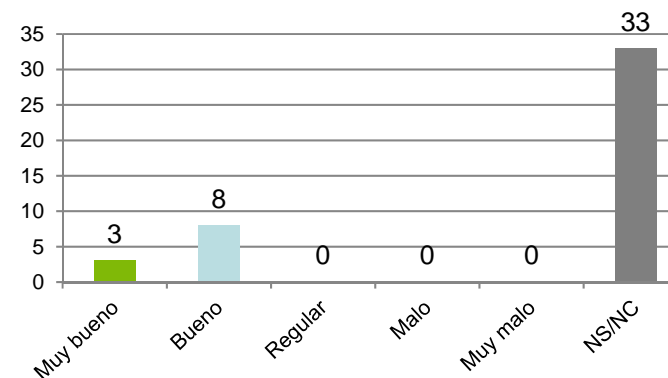
1,09



6. ATENCIÓN TELEFÓNICA

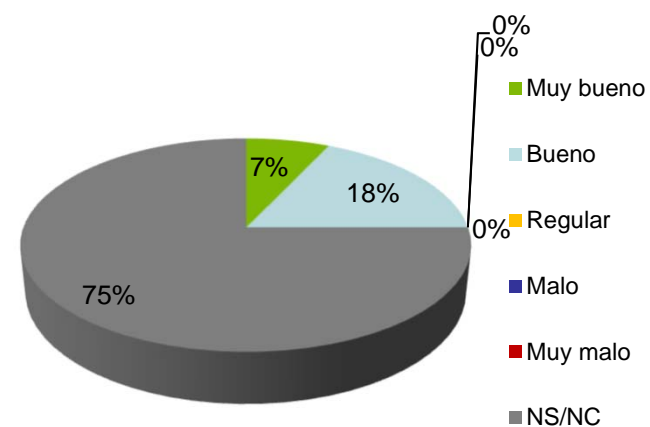
¿QUÉ TRATO LE DIO NUESTRO PERSONAL?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MUY BUENO	3	5	7%
BUENO	8	4	18%
REGULAR	0	3	0%
MALO	0	2	0%
MUY MALO	0	1	0%
NS/NC	33	0	75%



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

4,27



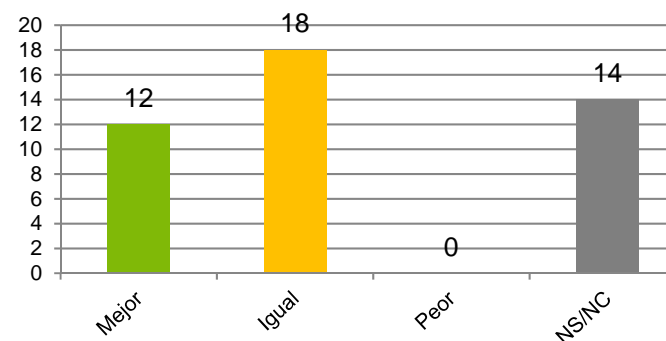


LEGAZPIKO UDALA

7. COMPARACIÓN CON OTROS SERVICIOS

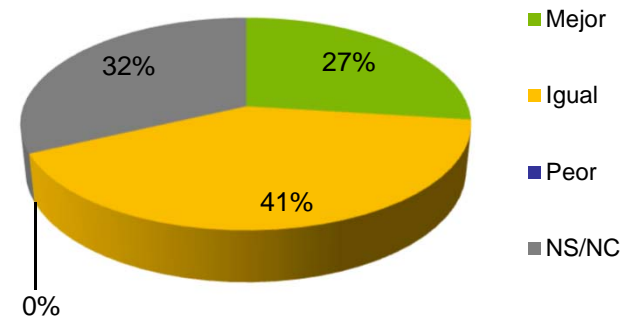
¿QUÉ LE PARECE EL SERVICIO DEL AGUA COMPARADO CON OTROS SERVICIOS?

RESPUESTA	CANTIDAD	VALOR	PORCENTAJE
MEJOR	12	5	27%
IGUAL	18	3	41%
PEOR	0	1	0%
NS/NC	14	0	32%



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

3,80



8. OTROS COMENTARIOS RESPECTO AL SERVICIO

RESPUESTAS RECOGIDAS:

- 2 ABONADOS OPINAN QUE EL AGUA ES MUY BUENA
- EL SERVICIO ES BUENO. ESPERAN QUE SIGA ASI DE BIEN.

