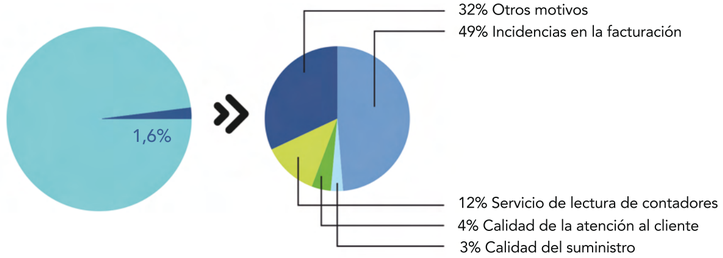
MECANISMOS DE ACCIÓN SOCIAL

Cerca del 97% de la población reside en municipios cuyos operadores de los servicios de agua cuentan con mecanismos de acción social para asegurar la asequibilidad y cumplir el Derecho Humano al Agua.
Éstos se clasifican en dos tipos: bonificación en la estructura tarifaria y/o los denominados "fondos de solidaridad".

Los Ayuntamientos y las CC.AA. son quienes tienen la responsabilidad *de determinar los beneficiarios de estos mecanismos.*

GESTIÓN DE CLIENTES

El índice de reclamaciones en el sector es muy bajo. **Tan solo un 1,6% de los clientes formula alguna reclamación.** *De ellas, el 48% de las reclamaciones son resueltas a favor del cliente.*



CANALES DE COMUNICACIÓN. REDES SOCIALES

La utilización de las redes sociales para la comunicación con los clientes continúa aumentando notablemente. El 89% de los operadores utilizan las redes sociales como herramienta de comunicación y seguimiento.

Plataformas en las que están presentes las entidades del sector

84%	70%	68%	64%	61%	Otras 4%

XVII Estudio Nacional
de Suministro de Agua Potable
y Saneamiento en España 2022

Aeas
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
www.aeas.es
aeas@aeas.es
914490910

AGA
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA URBANA
www.asoaga.com
aga@asoaga.com
915700001

DATOS DEL SECTOR DEL AGUA URBANA **2022**

XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable
y Saneamiento en España 2022

Aeas
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
www.aeas.es
aeas@aeas.es
914490910

AGA
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA URBANA
www.asoaga.com
aga@asoaga.com
915700001

Desde el año 1987, con carácter bienal, AEAS y AGA publican un completo Estudio Técnico sobre el sector del agua urbana en España. En esta XVII edición la cobertura alcanza el 76,89% de la población y se incluyen indicadores relacionados con las estrategias europeas de economía circular y transición energética, así como sobre planes de gestión y mitigación en materia de lucha contra el cambio climático e impulso de la descarbonización.

**Los datos corresponden al año 2020*

Aeas
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

AGA
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA URBANA

ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

Los servicios de abastecimiento y saneamiento en España están a la cabeza de Europa en la tecnificación de las actividades relacionados con el ciclo urbano del agua.

DATOS GENERALES

El sector del agua urbana representa el **0,68% del PIB**

Con una facturación total de **7.634 millones de €**

Empleo directo: Más de 32.500 empleos directos estables, de calidad, equitativos y con formación muy cualificada.

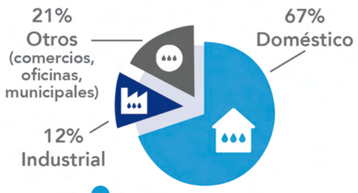
En 2022, **el precio medio del agua doméstica se sitúa en 1,97€/m³*.** Este precio es uno de los más bajos de Europa y supone de media un **0,9% del gasto total de los hogares españoles**

*Sin IVA

Gastamos 109€ en agua por persona al año frente a los 331€ en electricidad.

*Datos del INE 2021

CONSUMO DEL AGUA URBANA

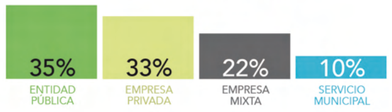


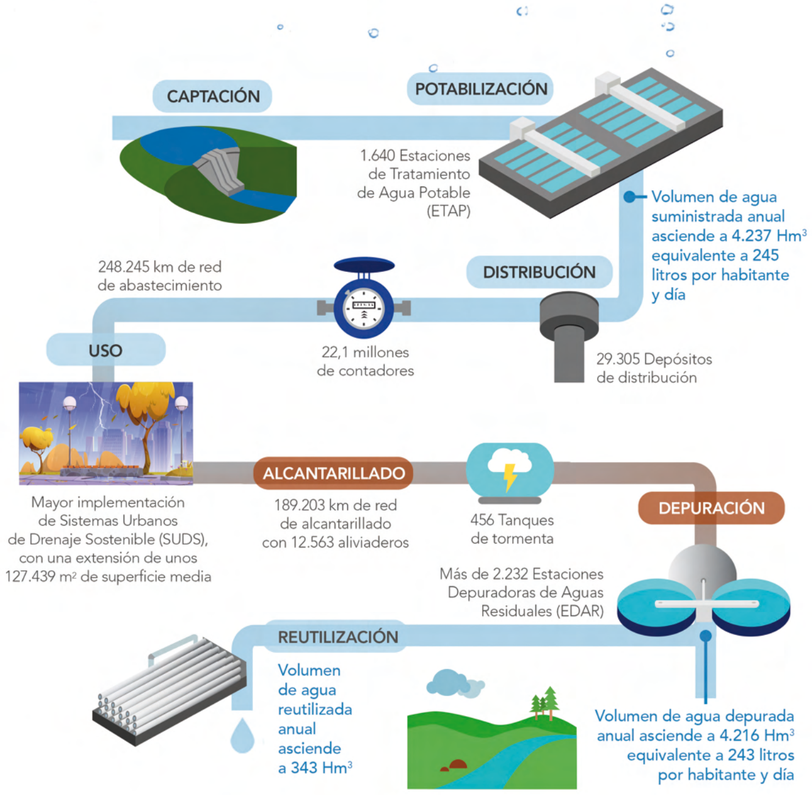
En los hogares el consumo es de 131 litros por habitante y día

ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

1 Céntimo → **5 litros** (20 vasos)

GESTIÓN EN ABASTECIMIENTO
Equilibrio público-privado





DISTRIBUCIÓN • ABASTECIMIENTO • Herramientas de gestión utilizadas

El porcentaje anual de renovación de las redes de abastecimiento es del 0,25%, muy por debajo del 2% ideal.

**Gráfica con datos del Estudio Nacional de 2018*

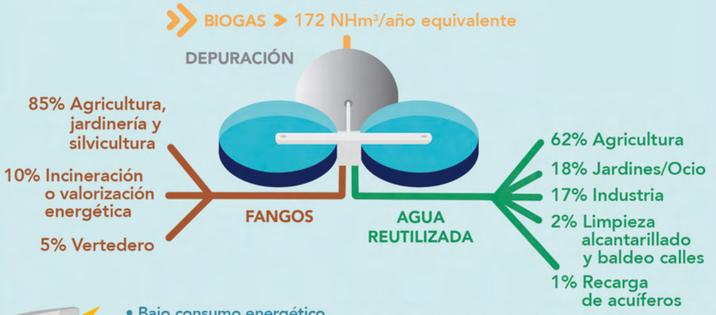
ALCANTARILLADO • Herramientas de gestión utilizadas

El porcentaje anual de renovación de las redes de alcantarillado es del 0,42%, muy por debajo del 2% ideal.

**Gráfica con datos del Estudio Nacional de 2018*

ECONOMÍA CIRCULAR Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

La estrategia de Economía Circular, impulsada por la UE, tiene una aplicación directa en los operadores de abastecimiento y saneamiento.



- Bajo consumo energético.
- Producción de energía renovable de ***787 Gwh/año,*** equivalente al consumo medio anual de los hogares de una comunidad autónoma como Cantabria.
- **80% de los operadores tienen dispositivos de aprovechamiento energético.**
- **73% de los operadores tienen un plan de mitigación de emisión de gases de efecto invernadero.**
- **79% de los operadores calcula su huella de carbono.**