

INFORME SOBRE EVALUACIÓN DE QUEJAS DE CALIDAD DE AGUA DURANTE EL PERÍODO 1-1-2023 A 31-12-2023

En cumplimiento de lo establecido en la IO/AC/001 se presenta Informe sobre el seguimiento, tratamiento y resolución de Quejas de Clientes por Calidad de Agua gestionadas por Control de Calidad en el período comprendido entre el 1-1-2023 y el 31-12-2023. Todas las quejas recibidas durante el año se encuentran ya resueltas a la fecha actual.

1.-Clasificación de las quejas de acuerdo con los motivos expuestos

Se han gestionado un total de 71 quejas por calidad de agua durante 2023, cantidad más alta que la de 2022, y algo inferior a la media histórica anual desde 2002 (valor medio de 77). Según los diferentes motivos expuestos por el cliente se pueden calificar las quejas como recoge la Tabla-1:

Tabla-1

Motivo	Nº	% total
Color y turbidez	20	28,2
Partículas negras	16	22,5
Color	13	18,3
Materias en suspensión	8	11,3
Mal sabor	3	4,2
Exceso de cal	2	2,8
Turbidez y hierro	2	2,8
Olor y Sabor	2	2,8
Mala calidad	2	2,8
Color y Sabor	1	1,4
Color y Olor	1	1,4
Alta temperatura	1	1,4
Total/año	71	100,0

El porcentaje mayoritario de las quejas recibidas correspondió a incidencias que se referían a color y turbidez, con un total de 20 y un 28,2% sobre el total, detección de partículas negras, con 16 quejas y un 22,5% y color con 13 quejas y un 18,3%, sobre total, respectivamente.

Con respecto a otros años, en 2023 ha habido un importante número de quejas por color y turbidez que se originaron como consecuencia de un período de uso de agua del Canal de Riegos para captación en la ETAP de Villa Azul motivado por la situación de sequía que experimentamos actualmente (sin fundamento tras análisis), debiendo comentar también las quejas por aparición de restos de juntas de goma de acoplamiento en redes interiores (*partículas negras*). El resto de quejas correspondieron a incidencias varias.

Se siguen constatando como motivos de mayor preocupación por el cliente para presentar una queja por deficiente calidad de agua los caracteres organolépticos de la misma, es decir, *color, turbidez o presencia de partículas, especialmente*, lo que

El análisis de las quejas en función de que se pueda comprobar o no la existencia objetiva del problema planteado por el cliente se recoge en la Tabla-2:

Tabla-2

Motivo	Nº	Sin Fund.	Con Fund.	%Sin Fund.	%Con Fund.
Color y turbidez	20	0	0	0	0
Partículas negras	16	0	0	0	0
Color	13	0	0	0	0
Materias en suspensión	8	0	0	0	0
Mal sabor	3	0	0	0	0
Exceso de cal	2	0	0	0	0
Turbidez y hierro	2	0	0	0	0
Olor y Sabor	2	0	0	0	0
Mala calidad	2	0	0	0	0
Color y Sabor	1	0	0	0	0
Color y Olor	1	0	0	0	0
Alta temperatura	1	0	0	0	0
Total/año	71	71	0	0	0

Del total de quejas gestionadas ninguna tuvo fundamento tras su análisis en nuestro Laboratorio.

En general, detectadas las incidencias siempre se resuelven en el menor tiempo técnicamente posible sin embargo la percepción del cliente tarda más en hacerse patente desde el punto de vista subjetivo, por lo que se siguen planteando quejas tras la resolución objetiva del problema.

Por otro lado, el resto de quejas de clientes por «sabor, olor o mala calidad» (aspectos organolépticos del agua), se prestan a valoraciones subjetivas que no pudieron ser corroboradas después en Laboratorio.

3.-Problemas en Redes interiores

Dentro de las **Quejas Sin Fundamento** en 17 casos se comprobó que su origen radicaba en problemas de un deficiente estado de mantenimiento y conservación del total o de partes indeterminadas de la red interna del cliente o con la utilización de depósitos interiores de agua del cliente con mantenimiento deficiente.

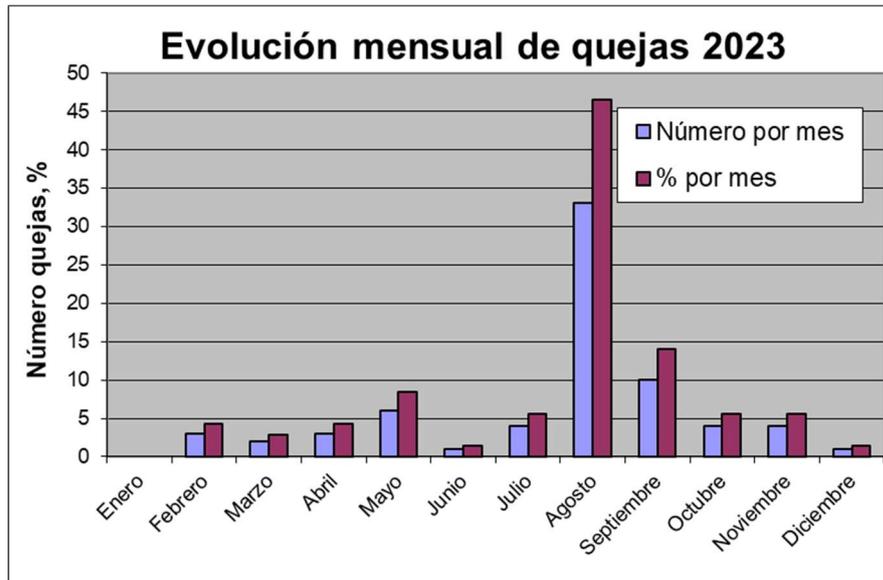
Este número de problemas comprobados en red interior fue inferior a la media histórica computada desde 2005 cifrada en 12 casos/año, así como a los máximos históricos registrados en 2006 y 2008, con 35 casos de redes interiores y 28 casos, respectivamente.

En cuanto al % de quejas procedentes de problemas de redes interiores frente al total de nº de quejas recibidas, el 23,9% de 2023 resultó más alto que la media computada desde 2005, con el 19,2%, y a los máximos registrados de 2014 y 2013, con respectivamente, un 38,9% y un 31,3%.

Además, en todos estos casos se llevó a cabo la oportuna comunicación documental al usuario tal como establece la normativa sobre aguas de consumo.

Para finalizar este apartado, el número medio de quejas de calidad de agua al mes durante 2023 ha sido de 5,9, superior tanto a las 3,2 de 2022, como a la media histórica acumulada desde 2002 que se sitúa en 6,4 quejas/mes. Este hecho confirma que la calidad del agua servida que percibe el cliente se continúa manteniendo en unos estándares muy elevados.

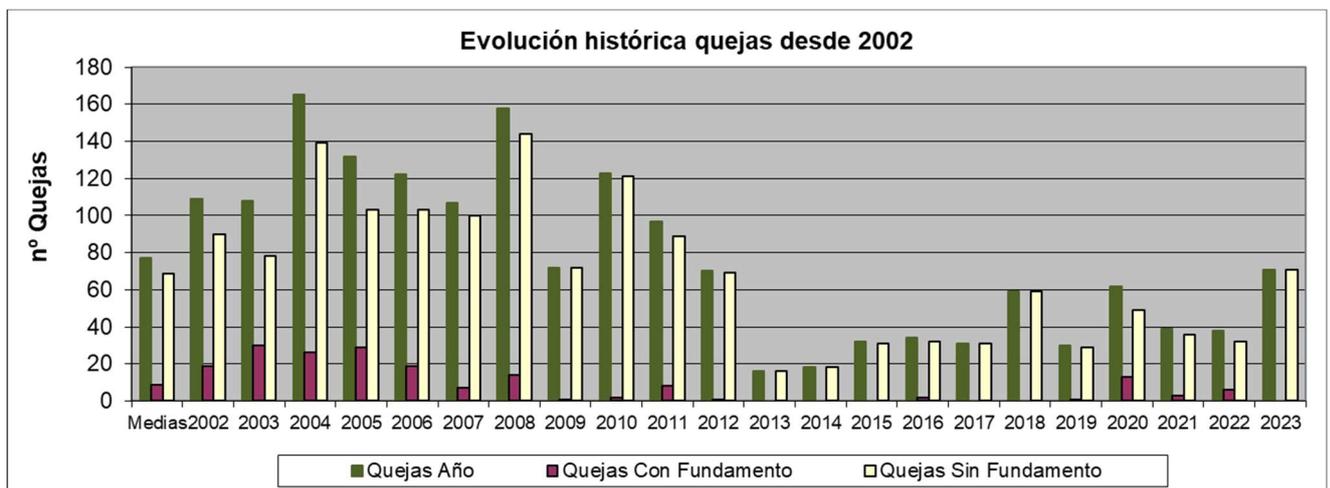
Figura-3: Número de quejas al mes.



6.-Análisis final de las quejas

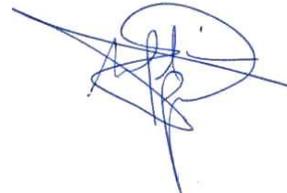
Comparando con el histórico disponible desde 2002 (Figura-4) el número de quejas registradas durante el año 2023 ha sido inferior a la media histórica acumulada (71 vs 77). Además, esta cifra ha sido muy inferior a los máximos históricos registrados en 2004, 2008 y 2005, con 165, 158 y 132 quejas/año.

Figura-4: Histórico de número de quejas/año, con fundamento y sin fundamento.



Como valoración final, debe considerarse a 2023 un año con una situación de elevada incidencia de quejas por calidad de agua presentadas por parte de nuestros clientes, y derivadas en gran medida de la intranquilidad ciudadana por la necesidad del uso de agua de distinta procedencia a la habitual derivada de la sequía en que estamos inmersos; no obstante, todas las quejas han resultado sin fundamento objetivo tras su análisis en laboratorio.

Córdoba, 15-1-2024
R. Marín Galvín



JEFE DE CONTROL DE CALIDAD