

INFORME QUEJAS CALIDAD DEL AGUA 2024

En cumplimiento de lo establecido en el RD 3/2023 se presenta informe relativo al seguimiento, tratamiento y resolución de **quejas de clientes por calidad del agua**, gestionadas en el período comprendido entre el 01/01/2024 y el 31/12/2024.

A la fecha de emisión de este informe, todas las quejas recibidas en el período se encuentran debidamente resueltas.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS DE ACUERDO CON LAS CAUSAS

Durante el año 2024 se gestionaron un total de **115 quejas** relacionadas con la calidad del agua, cifra que representa un incremento respecto al año 2023, en el que se registraron 71 quejas.

De acuerdo con los motivos expuestos por los clientes, las quejas se clasifican según se detalla en la tabla siguiente:

RESUMEN QUEJAS CALIDAD DEL AGUA AÑO 2024		
CAUSA	Cantidad	
CALIDAD DEL AGUA		
Alta temperatura	1	1%
Cloro	3	3%
Color	34	30%
Color y turbidez	8	7%
Color, sabor y olor	1	1%
Exceso de cal	2	2%
Parámetros	2	2%
Partículas	10	9%
Poco cloro	2	2%
Sabor	4	3%
Sabor y color	1	1%
Sabor y olor	4	3%
Sabor y partículas	1	1%
Sabor y turbidez	3	3%
Turbidez	37	32%
Turbidez y partículas	2	2%
Nº TOTAL DE QUEJAS	115	100%

El análisis de las quejas recibidas durante el año 2024 permite identificar las principales causas de reclamación:

- Turbidez: 37 quejas (32% del total), constituyendo el motivo más frecuente.
- Color: 34 quejas (30%), siendo la segunda causa más habitual.

La distribución observada indica que la percepción visual del agua (color y turbidez) fue el principal factor generador de quejas, aunque los resultados analíticos confirman que no se han detectado incumplimientos en los parámetros de calidad establecidos por la normativa vigente y no tienen incidencia en la potabilidad del agua.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS DE ACUERDO CON EL FUNDAMENTO

En la siguiente tabla se muestra que, tras la correspondiente verificación técnica y analítica de las quejas, **114 se han considerado sin fundamento**, mientras que **1 se ha clasificado con fundamento**, lo que supone un porcentaje muy bajo (0,9%).

RESUMEN QUEJAS CALIDAD DEL AGUA AÑO 2024			
CAUSA	Cantidad	Con fundamento	Sin fundamento
CALIDAD DEL AGUA			
Alta temperatura	1	0	1
Cloro	3	0	3
Color	34	0	34
Color y turbidez	8	0	8
Color, sabor y olor	1	0	1
Exceso de cal	2	0	2
Parámetros	2	0	2
Partículas	10	0	10
Poco cloro	2	0	2
Sabor	4	0	4
Sabor y color	1	0	1
Sabor y olor	4	1	3
Sabor y partículas	1	0	1
Sabor y turbidez	3	0	3
Turbidez	37	0	37
Turbidez y partículas	2	0	2
Nº TOTAL DE QUEJAS	115	1	114

COMPARATIVA AÑOS ANTERIORES

A continuación, se presenta una comparativa con los años anteriores, con el objetivo de analizar la evolución del número de quejas recibidas por calidad del agua, así como la proporción de aquellas consideradas con fundamento.

EVOLUCIÓN QUEJAS CALIDAD



Córdoba, 14 de noviembre de 2025
Fdo.: Rafael Marín Galvín
JEFE DE CONTROL DE CALIDAD