DIRECTRICES TÉCNICAS

FISCALIZACIÓN OPERATIVA DE LAS ENTIDADES QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y DEPURACIÓN DE AGUAS

(OE 09/2016)

DIRECTRICES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

El Pleno de la Cámara de Cuentas, dentro del Plan de Actuaciones del ejercicio 2016, aprobó -por iniciativa propia- la realización de una fiscalización operativa de las entidades que prestan los servicios de abastecimiento y depuración de aguas.

Como antecedente de esta actuación, en la CCA se efectuó una fiscalización de este sector con la denominación de El suministro de agua en Andalucía: coste y calidad del servicio, ejercicios 1999/2000 (OE 02/2000).

En la presente fiscalización se pretende afrontar una visión integral del servicio incluyendo aspectos relacionados con la equidad y con la atención a situaciones de exclusión, por ejemplo (véase cuestionario en Anexo 1, con cuyos datos se confeccionarán los pertinentes indicadores).

Por otro lado, tal y como ya se efectuó con motivo del Informe de Fiscalización de la eficacia y la eficiencia de los Servicios de Radiodiagnóstico hospitalarios del SAS relativo a 2003 (OE 05/2004), informe pionero en los OCEx en esta materia, se va a aplicar la técnica econométrica de Análisis Envolvente de Datos (más conocido como DEA, por sus siglas en inglés) con el fin de evaluar la eficiencia relativa de las entidades prestadoras del servicio, bien desde la óptica de los resultados, bien desde la de los recursos, determinando las posibilidades concretas de mejora en esos aspectos.

En este servicio público municipal se dan distintas formas de prestación:

- Directa, por las propias entidades municipales (poco habitual).
- Directa, a través de empresas públicas dependientes de ayuntamientos, mancomunidades, consorcios o diputaciones.
- Indirecta, a través de concesiones administrativas otorgadas por alguno de los entes mencionados en el punto anterior.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN

Se trata de una auditoría horizontal sobre este servicio público que va dirigida principalmente a:

- Un análisis comparativo de los recursos y resultados obtenidos por las distintas entidades prestadoras con un enfoque integral, en el que se incluirán aspectos relacionados con las infraestructuras, volúmenes de agua gestionados, ingresos (con tratamiento particular a las tarifas) y costes, facturación y cobro, calidad del agua, prestaciones sociales a determinados usuarios, etc.
- Una evaluación de la eficiencia relativa de dichas entidades prestadoras del servicio, mediante una selección de variables de recursos (*inputs*) y resultados (*outputs*) que, estando debidamente correlacionadas estadísticamente, permita la aplicación del Análisis Envolvente de Datos (conocido por sus siglas en inglés: DEA).

DIRECTRICES TÉCNICAS

En consecuencia los objetivos generales de la presente fiscalización son los siguientes:

- Concluir, mediante la realización de un análisis comparativo, sobre la idoneidad de los costes, ingresos, recursos humanos, materiales y económicos, volúmenes y calidad del agua, la gestión de clientes, la gestión de cobro, la atención al cliente y, en su caso, los mecanismos de acción social existentes en relación con el abastecimiento, el saneamiento y la depuración de aguas con el fin de que los ciudadanos y otros interesados dispongan de información comparativa que les permita tener un conocimiento profundo de la prestación del servicio recibida y, por otro lado, las propias entidades puedan contar con información relevante para la toma de decisiones.

- Concluir sobre la eficiencia relativa de las distintas entidades mediante la aplicación del Análisis Envolvente de Datos, que les permita conocer cuáles serían la o las entidades de referencia para lograr un incremento de su eficiencia, ya sea desde el punto de vista de los recursos (disminución) o desde los resultados (aumento).

Para llevar a cabo la presente fiscalización son de aplicación, de conformidad con los principios fundamentales de fiscalización de las Instituciones Públicas de Control Externo (ICEX), las siguientes normas:

- ISSAI-ES 100, Marco de referencia para la fiscalización del sector público
- ISSAI-ES 300, Principios fundamentales de la fiscalización operativa,

así como las normas de menor nivel (ISSAI-ES 3000 Y 3100) y guías prácticas correspondientes.

En cuanto al alcance objetivo, ya se ha indicado en los párrafos anteriores por lo que no procede de nuevo su repetición.

Desde el punto de vista subjetivo, se han seleccionado una muestra de un total de 35 entidades utilizando para ello dos criterios:

- Que prestaran servicio a municipios con la mayor población posible, a fin de que el informe tenga el mayor alcance en términos de población atendida.

- Que comprenda las distintas modalidades de prestación del servicio.

En el **anexo 1** se reflejan las entidades seleccionadas, el número de municipios atendidos y la población que representan tales municipios. El conjunto de la muestra supone una proporción muy significativa de la población andaluza.

Desde el punto de vista temporal, la fiscalización se efectúa sobre el ejercicio 2015.

3. CONOCIMIENTO DE LAS ENTIDADES FISCALIZADAS

Los trabajos preliminares que han permitido un conocimiento de las entidades fiscalizadas y del sector han tenido las distintas fases:

a) Obtención de la normativa del sector, de documentación estadística, memorias de actividad y de cuentas anuales, y de bibliografía relacionada con el sector de agua y con la evaluación de la eficiencia, tanto nacional como internacional.

b) Entrevista con representante de la Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento.

c) Revisión de Informes de fiscalización de los OCEx, en particular, de las comunidades de Madrid, de Canarias, de Castilla y León y del Tribunal de Cuentas, además del ejecutado por la propia CCA.

d) Elaboración de un borrador de cuestionario que englobe la totalidad de aspectos que se han planteado analizar y en el que se ha pretendido que exista un consenso con las entidades en cuanto a la metodología y a la definición de las distintas variables.

   En esta fase ha adquirido especial importancia el XIV Estudio Nacional sobre el Suministro de agua potable y saneamiento en España, elaborado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento y por la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana.

   Asimismo, se han seleccionado datos e indicadores de gestión en las Memorias de actividad de las empresas públicas del sector y de la bibliografía utilizada.

e) Puesta en común del borrador de cuestionario con cinco empresas del sector de las de mayor población atendida: ALJARAFESA (comarca del Aljarafe, Sevilla), EMASESA (Sevilla y parte del resto de la provincia), EMASA (Málaga capital), EMACSA (Córdoba capital) y GIAHSA (parte de la provincia de Huelva).

f) Reelaboración del cuestionario, de acuerdo con las sugerencias recibidas.

g) Envío de los cuestionarios (véase Anexo 2), vía municipios, al ser éstos los titulares del servicio público.

h) Reenvío a los municipios que incumplieron con el plazo establecido. El proceso de respuesta a consultas de las entidades y recepción de la documentación ha sido muy laborioso y ha requerido un trabajo de aproximadamente cuatro meses.

i) Se han mantenido contactos con expertos universitarios de este sector de las Universidades de Granada y Sevilla.

4. INFORME A EMITIR

Se propone el siguiente índice:

1. Introducción.
2. Responsabilidad de las entidades fiscalizadas.
3. Responsabilidad de la Cámara de Cuentas de Andalucía.
3.1. Objetivos
3.2. Alcance
4. Resultados de la fiscalización
4.1. Análisis comparativo mediante indicadores de gestión.
4.2. Evaluación de la eficiencia relativa mediante el Análisis Envolvente de Datos.
5. Conclusiones y Recomendaciones.

5. EQUIPO DE AUDITORÍA, PRESUPUESTO DE TIEMPO Y CALENDARIO PREVISTO

5.1. Equipo de auditoría

El equipo de auditoría es el siguiente:

Consejero responsable: Javier Navascués / Amelia Martínez

1 Jefe de Equipo
3 Técnicos de Auditoría

5.2. Calendario previsto

El calendario previsto para la presente actuación se detalla a continuación:

Entrevistas con cinco empresas públicas preparatorias de la planificación	Nov-16
Notificación del inicio de las actuaciones y remisión de cuestionarios	Ene-17
Finalización de recepción de cuestionarios	May-17
Finalización de la planificación (DT)	Jul-17
Inicio de los trabajos de campo	Sep-17
Finalización de los trabajos de campo	Dic-17
Aplicación del Análisis Envolvente de Datos	Ene-18
Entrega del primer borrador de informe (estimación)	Ene-18

Nota.- Esta actuación se simultanea parcialmente con los informes de referencia OE 05/2016 y OE 01/2017

5.3. Presupuesto de tiempos

La estimación de horas de trabajo de la presente actuación es la siguiente:

MES	DIAS LAB.	HORAS MES	HORAS				
			J. EQUIPO	TÉCNICO	TÉCNICO	TÉCNICO	TOTALES
Nov.	21	147	73,5	73,5	73,5	73,5	294
Dic.	19	133	66,5	66,5	66,5	66,5	266
Enero	20	140	70	70	70	52,5	262,5
Febrero	20	140	70	70	70	0	210
Marzo	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Abril	19	133	66,5	66,5	66,5	0	199,5
Mayo	20	140	70	70	70	0	210
Junio	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Julio	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Septiembre	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Octubre	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Noviembre	21	147	73,5	73,5	73,5	0	220,5
Diciembre	18	126	63	63	63	0	189
Enero	20	140	70	70	70	0	210
SUBTOTAL							3164
5% DESC.							158,2
TOTAL							3.005,80

A estos efectos se considera que los miembros del equipo han disfrutado sus vacaciones en el mes de agosto. Se considera un 5% de horas no efectivas por diversas circunstancias: enfermedad, asuntos particulares, etc.
La presente actuación se simultanea con las actuaciones OE 05/2016 y OE 01/2017

ANEXO 1. CUESTIONARIO

1. DATOS

1.1	Nº de municipios (Anexo 1)	nº
1.2	Nº de viviendas abastecidas	nº
1.3	Nº de comunidades	nº
1.4	Nº total de contratos	nº
1.5	Nº de contratos domésticos	nº
1.6	Nº de contratos institucionales (J. Andalucía, Ayuntamiento, etc)	nº
1.7	Nª total de contadores	nº
1.8	Nª de contadores domésticos	nº
1.9	Nª de contadores institucionales	nº
1.10	Nº total de clientes	nº
1.11	Nº de clientes domésticos	nº
1.12	Nº de clientes institucionales	nº
1.13	Nº total de acometidas	nº
1.14	Nº de acometidas domésticas	nº
1.15	Nº de acometidas institucionales	nº
1.16	Volumen de agua potable para riego de áreas verdes públicas	hm3
1.17	Tipo de gestión (1: pública, 2: mixta, 3: privada)	1,2,3
1.18	Empresas potencialmente contaminantes	nº

2. RECURSOS HUMANOS

Por tipo de contratación:

2.1	nº medio de empleados fijos	nº
2.2	nº medio de empleados eventuales	nº

Por categorías (nº medio):

2.3	Directivos	nº
2.4	Responsable de Área	nº
2.5	Personal técnico y mandos intermedios	nº
2.6	Personal administrativo	nº
2.7	Personal obrero	nº

Por Actividad (nº medio):

2.8	Abastecimiento	nº
2.9	Alcantarillado	nº
2.10	Depuración	nº
2.11	Servicios Generales	nº
2.12	RSU	nº
2.13	Desalación	nº
2.14	Secado de lodos	nº
2.15	Generación eléctrica	nº
2.16	Otros	nº
2.17	Trabajo a tiempo parcial	horas/año
2.18	Trabajo a tiempo completo	horas/año

3. RECURSOS ECONOMICOS (Anexo 2)

4. ABASTECIMIENTO

	Volumen captado y origen	
4.1	Volumen total de agua captado	hm3
4.2	Volumen de agua captado (agua superficial)	hm3
4.3	Volumen de agua captado (agua subterránea)	hm3
4.4	Volumen de agua captado (agua desalada)	hm3
4.5	Volumen de agua aducido para consumo de las poblaciones abastecidas	hm3
4.6	Volumen de agua bruta exportada	hm3
4.7	Volumen de agua bruta importada	hm3
4.8	Volumen de agua producida en las ETAP	hm3
4.9	Volumen de agua tratada suministrada	hm3
4.10	Volumen de agua tratada exportada	hm3
4.11	Volumen de agua tratada importada	hm3
4.12	Volumen de agua distribuida	hm3
4.13	Volumen de agua facturada o registrada	hm3
4.14	Volumen de agua reutilizada	hm3
	Red de aducción	
4.15	Red de aducción (1:Propia; 0:No propia)	1,0
4.16	Longitud red de aducción	km
	Agua suministrada a la red de distribución	
4.17	Nº de ETAP	nº
4.18	Longitud de la red de distribución por cada municipio (Anexo 3)	km
	Uso del agua	
4.19	Agua registrada por uso doméstico	hm3
4.20	Agua registrada por uso industrial y comercial	hm3
4.21	Agua registrada por otros usos	hm3
	Agua No Registrada (ANR)	
4.22	Agua No Registrada (ANR)	hm3
4.23	ANR por consumos no autorizados (fraude)	hm3
4.24	ANR por consumos autorizados no medidos	hm3
4.25	ANR por imprecisiones de los instrumentos de medida (subconteo)	hm3
4.26	ANR por pérdidas (fugas)	hm3
4.27	ANR y facturada	hm3
	Depósitos de distribución	
4.28	Depósitos de distribución	nº
4.29	Capacidad media de los depósitos	m3

	Red de distribución	
4.30	Presión media de la red	m.c.a.
4.31	Longitud de red menor de 15 años	km
4.32	Longitud de red entre 15 y 30 años	km
4.33	Longitud de red mayor de 30 años	km
	Materiales utilizados en la red de distribución	
4.34	Hormigón	km
4.35	Fibrocemento	km
4.36	PVC	km
4.37	Polietileno	km
4.38	Otros	km
	Contadores	
4.39	Nº de contadores de diámetro hasta 15 mm	nº
4.40	Nº de contadores de diámetro de 15 a 20 mm	nº
4.41	Nº de contadores de diámetro de 20 mm a 40 mm	nº
4.42	Nº de contadores de diámetro de 40 mm a 60 mm	nº
4.43	Nº de contadores de diámetro de más 60 mm	nº
4.44	Nº de contadores menores de 8 años	nº
4.45	Nº de contadores mayores de 8 años	nº
4.46	Nº de contadores mecánicos individuales	nº
4.47	Nº de contadores mecánicos comunitarios	nº
4.48	Nº de contadores digitales individuales	nº
4.49	Nº de contadores digitales comunitarios	nº
	Herramientas de gestión utilizadas (% Municipios)	
	Cartografía:	
4.50	Convencional	%
4.51	Informática no SIG	%
4.52	Informática SIG	%
	Control por telemando:	
4.53	Si	%
4.54	No	%
	Campañas de detección de fugas:	
4.55	Si	%
4.56	No	%
4.57	Campañas de detección de fugas en 2015	%
4.58	Campañas de detección de fugas en 2011-2014	%
	Campañas de renovación de la red:	
4.59	Si	%
4.60	No	%
4.61	Campañas de renovación de red en 2015	%
4.62	Campañas de renovación de red en 2011-2014	%
4.63	Longitud de la red renovada en 2015	km
4.64	Longitud de la red renovada en período 2011-2014	km

	Campañas de renovación de contadores:	
4.65	Si	%
4.66	No	%
4.67	Campañas de renovación de contadores en 2015	%
4.68	Campañas de renovación de contadores en 2011-2014	%
4.69	Unidades renovadas en 2015	nº
4.70	Unidades renovadas en período 2011-2014	nº

5. CALIDAD DEL AGUA

	Calidad del agua en origen	
5.1	Aguas superficiales Tipo A1	m3/año
5.2	Aguas superficiales Tipo A2	m3/año
5.3	Aguas superficiales Tipo A3	m3/año
5.4	Aguas superficiales peor que A3	m3/año
5.5	No se sabe la calidad del agua	m3/año
5.6	Aguas Subterráneas de 0 a 1	m3/año
5.7	Aguas Subterráneas de 1 a 2	nº
5.8	Aguas Subterráneas de 2 a 3	nº
5.9	Aguas Subterráneas más de 3	nº
	Calidad del agua en general (% Municipios)	
5.10	Laboratorio Propio	%
5.11	Laboratorio Privado externo	%
5.12	Laboratorio Público externo	%
5.13	Laboratorio en Instituciones Universitarias o Científicas	%
5.14	Otros	%
5.15	Planes Sanitarios implantados	%
5.16	Planes Sanitarios implantados en proceso	%
5.17	Estan en proceso los Planes Sanitarios	%
5.18	Guía PSA de la OMS seguido para la implantación de planes	%
5.19	Guía ISO 22000 seguido para la implantación de planes	%
5.20	Guía ISO 15975-2 seguido para la implantación de planes	%
5.21	Otros planes	

6. ALCANTARILLADO

	Red de alcantarillado	
6.1	Longitud de la red de alcantarillado	km
	Materiales utilizados en la red de alcantarillado:	
6.2	Hormigón	km
6.3	Fibrocemento	km
6.4	PVC	km
6.5	Polietileno	km
6.6	Otros	km

	Funciones de gestión del saneamiento (% de municipios)	
6.7	Mantenimiento correctivo	%
6.8	Planificación, control y desarrollo	%
6.9	Mantenimiento preventivo	%
6.10	Operación del drenaje urbano	%
6.11	Control de los vertidos a la red	%
	Tipo de Red	
6.12	Red Unitaria	%
6.13	Red Separativa	%
	Longitud de la red	
6.14	Longitud de red menor de 15 años	km
6.15	Longitud de red entre 15 y 30 años	km
6.16	Longitud de red mayor de 30 años	km
	Control de aguas pluviales:	
6.17	Nº de aliviaderos	nº
6.18	Nº de tanques de tormenta	nº
6.19	Capacidad total de tanques de tormentas	m3
6.20	**Existen Ordenanza y/o Reglamento de vertidos (1:SI; 0:NO)**	1,0
	Herramientas de gestión de alcantarillado (% de municipios)	
	Cartografía:	
6.21	Convencional	%
6.22	Informática no SIG	%
6.23	Informática SIG	%
	Control por telemando:	
6.24	Si	%
6.25	No	%
	Modelo matemático:	
6.26	Si	%
6.27	No	%
	Limpiezas preventivas:	
6.28	Si	%
6.29	No	%
	Renovación de la red:	
6.30	Si	%
6.31	No	%
6.32	Longitud de la red renovada en 2015	km
6.33	Longitud de la red renovada en período 2011-2014	km
6.34	Longitud de red menor de 15 años	km
6.35	Longitud de red entre 15 y 30 años	km
6.36	Longitud de red mayor de 30 años	km

	Plan director de la red de alcantarillado (número)	
6.37	Hay plan en vigor	nº
6.38	Se está elaborando	nº
6.39	No hay ni se está elaborando	nº
	Problemas principales del saneamiento (% Municipios)	
6.40	Insuficiencia de red (en lluvias)	%
6.41	Información incompleta	%
6.42	Vertidos peligrosos a la red	%
6.43	Mal estado general de la red	%
6.44	Filtraciones del subsuelo a la red	%

7. DEPURACIÓN

	EDAR	
7.1	Nº de EDAR	nº
7.2	Capacidad máxima de depuración	hm3/año
	Tipo de depuración	
7.3	Tratamiento primario	%
7.4	Tratamiento secundario	%
7.5	Tratamiento terciario o superior	%
7.6	Volumen de agua residual depurada	hm3
7.7	Volumen de agua residual regenerada reutilizada	hm3
	Usos del agua residual regenerada	
7.8	Agricultura	%
7.9	Industria	%
7.10	Jardines y zonas de ocio	%
7.11	Limpieza alcantarillado y/o baldeo de calles	%
7.12	Autoconsumo	%
7.13	Otros	%
	Producción de fangos	
7.14	Producción anual de fangos	Tn de materia seca
7.15	Kg. DBO5/hm3 depurado	Kg
7.16	Tn materia seca/tn DBO5	Tn de materia seca
	Destino de los fangos	
7.17	Aplicación directa agricultura	%
7.18	Aplicación indirecta	%
7.19	Otras Aplicaciones	%
	Herramienta de gestión de EDAR (% Municipios)	
	Sistema de adquisición de datos:	
7.20	SI	%
7.21	NO	%

Telemando:

7.22	Si	%
7.23	No	%

Modelo matemático:

7.24	Si	%
7.25	No	%

Problemas principales en la gestión de EDAR (% Municipios)

7.26	Obsolescencia de la instalación por la falta de recursos	%
7.27	Insuficiente mantenimiento por la falta de recursos	%
7.28	Capacidad insuficiente	%
7.29	Exceso de Capacidad	%
7.30	Otros problemas detectados en las EDAR	%

8. GESTION DE CLIENTES

Gestión de la facturación (% Municipios) (Anexo 4)

Norma reguladora del servicio:

8.1	Local	%
8.2	Plurimunicipal	%

Tipo de Ordenanza fiscal:

8.3	Local	%
8.4	Plurimunicipal	%

Año de actualización de la norma de establecimiento de precios: (% Municipios) (Anexo 4)

Abastecimiento:

8.5	2015	%
8.6	2014	%
8.7	2013	%
8.8	Años anteriores	%

Alcantarillado:

8.9	2015	%
8.10	2014	%
8.11	2013	%
8.12	Años anteriores	%

Depuración:

8.13	2015	%
8.14	2014	%
8.15	2013	%
8.16	Años anteriores	%

Periodicidad de facturación (% contratos)

Uso doméstico:

8.17	Mensual	%
8.18	Bimestral	%
8.19	Trimestral	%
8.20	Otros	%

Uso no doméstico:

8.21	Mensual	%
8.22	Bimestral	%
8.23	Trimestral	%
8.24	Otros	%

Uso institucional:

8.25	Mensual	%
8.26	Bimestral	%
8.27	Trimestral	%
8.28	Otros	%

Periodicidad de facturación (% importe)

Uso doméstico:

8.29	Mensual	%
8.30	Bimestral	%
8.31	Trimestral	%
8.32	Otros	%

Uso no doméstico:

8.33	Mensual	%
8.34	Bimestral	%
8.35	Trimestral	%
8.36	Otros	%

Uso institucional:

8.37	Mensual	%
8.38	Bimestral	%
8.39	Trimestral	%
8.40	Otros	%

Periodicidad de lectura (% contratos)

8.41	Mensual	%
8.42	Bimestral	%
8.43	Trimestral	%
8.44	Otros	%

9. GESTIÓN DE COBRO

	Sistemas de cobro utilizados por los clientes (% operaciones)	
9.1	Domiciliación	%
9.2	No domiciliación	%
	Sistemas de cobro utilizados por los clientes (% recaudado)	
9.3	Domiciliación	%
9.4	No domiciliación	%
	Otros aspectos relacionados con el cobro (% sobre total recibos)	
9.5	Período medio de cobro a clientes	meses
9.6	% contratos a los que se envía factura vía telemática	%
	Otros procedimientos utilizados en el proceso de cobros	
9.7	Planes de pago	%
9.8	Vía de apremio (tasas)	%
9.9	Reclamación judicial	%
9.10	Empresas especializadas en gestión de cobros	%
	Interrupción de suministros	
	Procedimiento de interrupción de suministros:	
9.11	1 avisos	nº
9.12	2 avisos	nº
9.13	Interrupción	nº
	Proporción de casos que finalizan el proceso de interrupción:	
9.14	1ª avisos que llegan a 2ª avisos	%
9.15	1ª avisos que acaban en interrupción	%
	Restablecimiento del suministro:	
9.16	Nº de reconexiones por pago	nº
9.17	Nº de reconexiones por mecanismos de acción social	nº

10. ATENCION AL CLIENTE

	Nº de reclamaciones:	
10.1	Nº de reclamaciones oficiales (impreso JA)	nº
10.2	Nº de reclamaciones por otras vias	nº
	Tratamiento de las reclamaciones de los clientes:	
10.3	Errores en la factura	%
10.4	Por consumo elevado	%
10.5	Calidad de la atención al cliente	%
10.6	Calidad del suministro	%
10.7	Servicio de lectura de contadores	%
10.8	Fuga en instalación interior	%
10.9	Otros motivos	%

	Carta de compromiso con el cliente: (1:SI; 0:NO)	
10.10	Carta de compromiso con indemnización económica	1,0
10.11	Carta de compromiso sin indemnización económica	1,0
10.12	No hay carta de compromiso	1,0
	Servicio telefónico ofrecido a cliente:	
10.13	SI	%
10.14	NO	%
	Servicios atendidos telefónicamente:	
10.15	Sólo información	%
10.16	Información y operaciones básicas	%
10.17	Todas las operaciones comerciales	%
10.18	Lo anterior más información interal sobre averías	%
	Servicios atendidos en la oficina virtual (página web):	
10.19	Sólo información	%
10.20	Información y operaciones básicas	%
10.21	Todas las operaciones comerciales	%
10.22	Lo anterior más información interal sobre averías	%
10.23	% contratos por web/total contratos	%
	Existencia Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa:	
10.24	SI	%
10.25	NO	%

11. MECANISMOS DE ACCION SOCIAL (Nº Municipios)

	Existencia de mecanismos de acción social:	
11.1	Sí, implantados durante 2015	nº
11.2	Sí, implantados previamente	nº
11.3	No	nº
11.4	Ns/Nc	nº
	Tipo de mecanismo de acción social:	
11.5	Bonificación tarifaria	nº
11.6	Fondo de solidaridad	nº
11.7	Ambos	nº
	Bonificación tarifaria:	
11.8	Bonificación en la cuota fija	nº
11.9	Bonificación en la cuota variable	nº
11.10	Otros criterios	nº
11.11	Importe total de las bonificaciones	miles de euros

	Fondo de solidaridad:	
11.12	Pago total del importe	nº
11.13	Pago parcial del importe	nº
11.14	Otros criterios	nº
11.15	Importe total de deducciones	miles de euros
	Clientes beneficiados:	
11.16	Clientes beneficiados por bonificación tarifaria	nº
11.17	Clientes beneficiados por fondo de solidaridad	nº
11.18	Clientes beneficiados por ambos tipos	nº

12. DETERMINACION DE CLIENTES INCLUIDOS EN EL MECANISMO DE ACCIÓN SOCIAL

	Quién asume las bonificaciones aplicadas (nº de municipios):	
12.1	El operador o entidad que presta el servicio	nº
12.2	La entidad local	nº
	Quién asume las bonificaciones aplicadas (importe):	
12.3	El operador o entidad que presta el servicio	miles de euros
12.4	La entidad local	miles de euros
	Quién decide los criterios para activar el mecanismo (nº de municipios):	
12.5	El operador o entidad que presta el servicio	nº
12.6	La entidad local	nº
12.7	Otros	nº
	Criterios para identificar a los clientes (nº de municipios):	
12.8	Criterios de renta	nº
12.9	Otros criterios	nº
12.10	Ambos	nº
	Otros criterios para identificar a los clientes (nº de municipios):	
12.11	Criterios establecidos por servicios sociales	nº
12.12	Familia numerosa, pensionistas o discapacidad	nº
12.13	Titularidad del contrato, vivienda habitual	nº
12.14	RISGA-IPREM	nº
12.15	Situación laboral	nº

13. TARIFAS (Anexos 5.1 y 5.2)

13.1	Nº bloques parte variable	nº
13.2	Precio del bloque más bajo	€/m3
13.3	Precio del bloque más alto	€/m3

Nota. Para cierta información se solicita un mayor detalle en seis anexos incluidos en este cuestionario.

ANEXO 2. RELACIÓN DE ENTIDADES PRESTADORAS DEL SERVICIO

OPERADOR	MUNICIPIOS	POBLACIÓN	MUNICIPIOS NO RECIB.	POBLACIÓN
ACOSOL S.A. (*)	4	90.178		
AGUA Y GESTION DE SERVICIOS AMBIENTALES S.A.	5	115.733		
AGUAS DE CÁDIZ	1	120.468		
AGUAS DE LUCENA	1	42.697		
AGUAS DEL HUESNA S.L.	18	248.405		
AGUAS DEL PUERTO EMPRESA MUNICIPAL, S.A.	1	88.335		
AGUAS DEL TORCAL S.A.	1	41.141		
ALJARAFESA	29	302.060		
AQUA CAMPIÑA, S.A	1	40.320	1	40.320
AQUAJEREZ	1	212.876		
ASTOSAM	1	67.492		
CHICLANA NATURAL	1	82.777		
EMABESA, EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE BENALMADENA, S.A.	1	66.598		
EMAHSA	1	146.318		
EMALGESA, EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE ALGECIRAS, S.A.	1	118.920		
EMASA	1	569.130		
EMASAGRA	15	384.655		
EMASESA	12	1.065.612		
EMPRESA GESTORA DE AGUAS LINENSES, S.L.	1	63.352		
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE CÓRDOBA	1	327.362		
FCC AQUALIA	61	1.201.467	6	69.648
GESTIÓN Y TÉCNICAS DEL AGUA S.A. (GESTAGUA)	9	132.415		
GRUPO ENERGÉTICO DE PUERTO REAL, S.A. (GEN)	1	41.509		
HIDRALIA	17	749.682		
LINAQUA, EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE LINARES, S.A.	1	59.737		
SUBTOTAL	**186**	**6.379.239**		
(*) Población de cuatro municipios en actividad de abastecimiento				
AGUASVIRA	21	151.092		
EMPRESA PROVINCIAL DE AGUAS DE CÓRDOBA S.A.	65	332.884		
GESTION DE AGUAS DEL LEVANTE ALMERIENSE S.A. (GALASA)	25	100.274		
GIAHSA. GESTION INTEGRAL DEL AGUA DE HUELVA	66	253.332		
SOCIEDAD MIXTA DEL AGUA-JAEN,S.A	33	187.216		
SUBTOTAL	**210**	**1.024.798**		
AYTO. DE ALHAURIN DE LA TORRE	1	38.523		
AYTO. DE VICAR	1	24.571		
AYTO. DE ALHAURIN EL GRANDE	1	24.338		
AYTO. DE CONIL DE LA FRONTERA	1	22.136		
AYTO. DE COIN	1	21.561		
SUBTOTAL	**5**	**131.129**		
TOTAL	**401**	**7.535.166**		