

INFORME QUEJAS CALIDAD DEL AGUA 2025

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 01/01/2025 y el 31/12/2025.

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 2025 se gestionaron un total de **55 quejas** relacionadas con la calidad del agua, cifra que representa una disminución respecto al año 2024, en el que se registraron 115 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 2025		
CAUSA	Cantidad	
CALIDAD DEL AGUA		
Cal	2	4%
Cloro	9	16%
Color	12	22%
Legionela	3	5%
Mala calidad	6	11%
Nitritos	1	2%
Olor	2	4%
Olor y sabor	2	4%
Partículas	4	7%
Sabor	1	2%
Temperatura	1	2%
Turbidez	12	22%
Nº TOTAL DE QUEJAS	55	100%

El análisis de las quejas recibidas durante el año 2025 permite identificar las principales causas de reclamación:

- Turbidez: 12 quejas (22% del total).
- Color: 12 quejas (22%), constituyendo ambos los motivos más frecuentes.

La distribución observada indica que la percepción visual del agua (color y turbidez) fue el principal factor generador de quejas, aunque los resultados analíticos confirmar 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, **50 se han considerado sin fundamento**, mientras que **5 se han clasificado con fundamento**, lo que supone un porcentaje del 9%.

RESUMEN QUEJAS CALIDAD DEL AGUA AÑO 2025			
CAUSA	Cantidad	Con fundamento	Sin fundamento
CALIDAD DEL AGUA			
Cal	2	0	2
Cloro	9	0	9
Color	12	2	10
Legionela	3	0	3
Mala calidad	6	0	6
Nitritos	1	1	0
Olor	2	0	2
Olor y sabor	2	0	2
Partículas	4	0	4
Sabor	1	0	1
Temperatura	1	0	1
Turbidez	12	2	10
Nº TOTAL DE QUEJAS	55	5	50

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



