



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Murcia impulsa la digitalización y la eficiencia en el consumo de agua

Murcia, 26 de marzo de 2025.- El Alcalde de Murcia, José Ballesta, junto a la directora de Aguas de Murcia, Inmaculada Serrano, ha presidido el Consejo de Administración de la empresa municipal, en el que se han abordado importantes avances en materia de digitalización, eficiencia y atención al cliente, en línea con los objetivos marcados por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea a través de los fondos NextGenerationEU.

Uno de los principales temas tratados ha sido el seguimiento de la segunda convocatoria de subvenciones de 2023 para proyectos de mejora de la eficiencia del ciclo urbano del agua. Murcia ha sido beneficiaria de 21 actuaciones dentro del proyecto AQUA3, con una inversión total de 8.550.593,89 euros y una subvención concedida de 6 millones de euros.

Entre las actuaciones ya ejecutadas destaca la mejora en la EDAR Murcia-Este, con una inversión de 128.000 euros, centrada en la reducción del consumo energético y el aumento de la autosuficiencia mediante una mayor producción de biogás.

A su vez, se ha informado sobre la inminente ejecución de proyectos destinados a la ampliación de la red de monitorización en tiempo real de la Red Urbana de Riego, con un presupuesto de 396.000 euros, lo que permitirá gestionar de forma remota los puntos de captación y detectar incidencias con mayor rapidez, optimizando los tiempos de intervención y mejorando la eficiencia operativa.

También se mejorarán los sistemas de control en la ETAP Contraparada, lo que permitirá implementar una operación avanzada e inteligente. Los trabajos se encuentran en fase de licitación trabajos con un presupuesto de 1.700.000 euros, y que contempla la instalación de 11.500 contadores de telelectura en el municipio de Murcia, lo que facilitará la información diaria de consumos a la ciudadanía, mejorará la eficiencia de la red de abastecimiento a través del conocimiento de los datos de consumo de los usuarios en tiempo real; priorizando la instalación en las zonas más despobladas del municipio de Murcia y en las viviendas más vulnerables.

Estas actuaciones se enmarcan en el PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica) para la digitalización del ciclo del agua, cuyo objetivo es mejorar la gestión del ciclo integral del agua, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales.

Compromiso con la recuperación del Mar Menor

Otro de los puntos abordados ha sido el desarrollo de actuaciones complementarias de saneamiento y depuración en el marco de las acciones prioritarias para la recuperación del Mar Menor. Con una subvención de 1,5 millones de euros, Aguas de Murcia tiene en marcha cinco actuaciones en siete pedanías del municipio —Lobosillo, Corvera, Gea y Truyols, Baños y Mendigo, Los Martínez del Puerto, Jerónimo y Avilese, y Sucina—, beneficiando a 7.890 vecinos, lo que supone el 67 % de la población censada en estas zonas.

Estas actuaciones incluyen la ejecución y renovación de 3.466 metros lineales de colectores, y se prevé su finalización en el primer semestre de 2025. Además, se instalarán sistemas de medición en continuo de la carga contaminante en puntos de vertido, contribuyendo a la reducción de la contaminación que llega a la cuenca vertiente del Mar Menor. Todo ello actuaciones financiadas por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico a través del Real Decreto 730/2022 y conseguirán una mejor gestión de la carga contaminante, reduciendo su entrada a la cuenca vertiente al Mar Menor.

El consumo de agua del grifo se triplica en la última década

En el Consejo se ha presentado la Encuesta de Satisfacción del Cliente 2024, que revela un cambio significativo en los hábitos de consumo de agua del grifo, que ha pasado del 10 % en 2015 al 31 % en 2024, lo que resalta la creciente confianza en la calidad del agua y la labor de concienciación sobre hábitos sostenibles.

La valoración de las iniciativas medioambientales de Aguas de Murcia ha aumentado de 6,24 a 7,02 puntos respecto al año anterior. A su vez, los clientes destacan positivamente medidas como los descuentos por fugas y las soluciones personalizadas para el pago de facturas, manteniendo la satisfacción general por encima de los 7 puntos.

Programa CONTIGO

Desde su implantación en 2019, el programa de atención CONTIGO ha seguido evolucionando para mejorar la experiencia del cliente, combinando tecnología y cercanía. Entre las principales novedades se encuentra la incorporación de servicios digitales como el ChatBot, WhatsApp y el pago con Bizum, habilitado a principios de 2025. En solo unos meses, el 10 % de los cobros se ha realizado ya a través de este canal.

El impulso de los canales digitales ha permitido incrementar un 28 % el número de atenciones, alcanzando por primera vez el 43,1 % del total. De igual manera, el sistema de telelectura ha demostrado ser una herramienta clave en el control del consumo, detectando fugas de manera temprana y evitando pérdidas de más de 10.000 m³ de agua en 2024, lo que equivale a dos piscinas olímpicas.

www.emuasa.es