



Semana temática: Agua y servicios de abastecimiento y saneamiento urbano

Eje temático: Expectativas de la sociedad y nivel de servicio

Título de ponencia: *Expectativas de los ciudadanos en el agua urbana*

Autora: Belén Ramos Alcalde¹

¹Responsable de Medio Ambiente de la OCU. C/ Albarracín, 21. 28037 Madrid

Resumen:

Los ciudadanos se muestran preocupados por el agua. Sirvan como ejemplo las más de 1300 reclamaciones atendidas por el servicio de Asesoría de la OCU solo en 2007 y las más de 200 denuncias recibidas por la organización en apenas tres meses de funcionamiento de un apartado especial en nuestra página web www.ocu.org (informe *Los consumidores y el agua*)

Nos preocupan los aspectos de calidad, deficiencias en suministro, las tarifas, la falta de prevención ante situaciones de emergencia y la falta de información, por ejemplo.

Si queremos alcanzar una buena gestión de nuestros recursos hídricos, la política del agua debería de hacerse de forma coordinada desde un ente coordinador que estableciera directrices homogéneas por las que debemos regir y controlarse el grado de cumplimiento o implantación en todo el territorio nacional. Pero, sobre todo, debemos evitar someter la gestión del agua de nuestras ciudades a estrategias temporales que cambien cada vez que iniciemos una nueva legislatura.

La OCU lleva abordando el tema del agua desde sus múltiples perspectivas desde los años 90. Hemos publicado estudios sobre la calidad y precio del agua de distribución, analizamos dispositivos ahorradores o filtros, artículos para sensibilizar sobre la necesidad de ahorrar agua y monográficos sobre diferentes problemas de contaminación que afectan este recurso.

Pero, además de informar en nuestros soportes, participamos en proyectos de investigación internacionales, en foros de discusión y defendemos la postura de los ciudadanos ante las autoridades e instituciones que así lo solicitan.

Nuestras reivindicaciones en el tema del agua, que engloban nuestras experiencias y las reclamaciones de nuestros socios, podrían resumirse en el decálogo *Los 10 mandamientos de la buena gestión del agua* que hemos incluido en la campaña de 2008 dedicada al agua y que se puede consultar en nuestra página web www.ocu.org.

Para nosotros es necesario:

1. Percibir el agua como un bien escaso que debe gestionarse de forma sostenible.

El agua está lejos de ser el recurso ilimitado y barato que creen muchos consumidores. Es preciso adoptar medidas destinadas a promover la educación para generar conciencia de este hecho.

2. Fomentar la información y trabajar para generar hábitos de ahorro y consumo responsable.

Una buena información es útil y necesaria para una buena gestión. Debe existir un plan de comunicación a los consumidores, que informe de donde viene el agua para consumo humano, lo que cuesta adecuarla para ese fin, la infraestructura de los canales de distribución, etc.

Por otro lado, una gestión sostenible del agua pasa por un cambio de hábitos en el consumo. Aunque no se puede hacer recaer sólo en el consumidor esa responsabilidad, es necesario poner a su alcance herramientas que le permitan recortar y racionalizar su consumo. Entre otras cosas, desde la OCU proponemos que se pueda conocer la cantidad consumida individualmente (no en todos los edificios existen contadores individuales y no siempre se tiene acceso a la lectura del consumo en el periodo de facturación), que se facilite el acceso a dispositivos de ahorro (en grifos, inodoros, electrodomésticos...), y se bonifique el recurso a sistemas de ahorro y reutilización o que se creen sistemas de distribución de aguas “no potables” pero con calidad suficiente para ciertos usos domésticos, como cisternas, llenado de piscinas privadas o riego de jardines.

3. Lograr que todos los hogares reciban un agua de calidad.

Es preciso mantener el agua en unos niveles aceptables de calidad. Y esto no hace referencia simplemente a los posibles problemas de sabores, olores, etc., sino sobre todo a la seguridad: es inadmisible que haya poblaciones que suministran a sus habitantes agua con arsénico, trihalometanos, nitratos, etc. Se deben establecer medidas preventivas para evitar cuanto antes estas situaciones de riesgo.

4. Acabar con los abusos.

Fugas en la red, averías que no se reparan, riegos innecesarios en campos y jardines, derroche en la agricultura... hay que adoptar medidas para poner fin a estos malos usos de un recurso que es de todos. Y no sólo para ahorrar y preservarlo, sino también para evitar la sensación de impotencia que el consumidor concienciado siente frente a esas situaciones que escapan a su control. Es preciso que las entidades abastecedoras y las administraciones, locales sobre todo, se comprometan a implicarse activamente.

5. Mejorar la factura del agua.

La factura es el principal nexo de unión entre el usuario y el suministrador del servicio. A menudo, no se explotan sus posibilidades. La factura debe contener una información mínima: número de contrato y de factura, fecha de emisión, dirección de suministro, importe y fecha de vencimiento, periodicidad, datos institucionales del emisor, teléfonos de contacto (para atención y averías), criterios de facturación, información sobre el régimen tarifario aplicable, datos para el pago, detalle de los servicios o conceptos facturados y su forma de cálculo.

Además, sería útil para mejorar la gestión del agua que este documento incluyera otros datos de interés, por ejemplo información sobre el consumo en litros y coste diario, para que así el ciudadano pudiera comparar su consumo de agua frente al estándar o ideal

6. Adoptar una política tarifaria que prime la eficiencia.

El precio del agua debe establecerse con criterios que fomenten la eficiencia de consumo. Cobrar una cuota fija (o de consumo mínimo) elevada penaliza los consumos bajos y desincentiva el ahorro de agua. Por otro lado, el sistema de tarifas en bloques no está bien ajustado a los rangos de consumos reales, así que por mucho que el usuario reduzca el consumo, lo tiene posibilidad real de reducir los pagos. Para que el precio del agua anime a un uso más eficiente es necesario trabajar por un modelo tarifario que homogenice los criterios de establecimiento de tarifas sobre costes reales. Este modelo debería ser capaz de discriminar entre los diferentes usos del agua y de penalizar los consumos excesivos, para lo cual es imprescindible la medición individualizada de todos los consumos.

7. Coordinar la política del agua con otras políticas que también afectan.

Por ejemplo, las políticas de desarrollo urbanísticas deberían estar condicionadas por los recursos hídricos disponibles, las políticas agrarias deben apoyar los cultivos más eficientes, la planificación del turismo debe tener en cuenta los recursos naturales y adaptarse a la climatología, etc.

8. Establecer políticas de prevención ante situaciones de emergencia.

Es necesario prever de antemano las líneas de actuación en caso de situaciones de emergencia (sequías, inundaciones, contaminaciones), planificando las actuaciones para asegurar una respuesta adecuada.

9. Crear un organismo único responsable de gestionar los recursos hídricos.

Para conseguir una buena gestión, la política del agua (de precios, de información, requisitos mínimos de los abastecimientos...) debe hacerse de forma coordinada. Lo ideal

sería que existiera un único organismo o ente coordinador que establezca las directrices por las que se rija la gestión del agua en todo el país.

10. Despolitizar el tema del agua.

Usar los problemas del agua como arma política es un error: se banaliza la gestión de un recurso que resulta imprescindible para la todos, y desmotiva al ciudadano que se involucra en la sostenibilidad del recurso. El agua es algo que debe estar por encima de cualquier objetivo político.

El agua es un bien limitado y escaso. Para lograr una gestión realmente sostenible de este recurso es preciso que todos los agentes implicados (administraciones, gestores, consumidores, agricultores, industria, etc.) adopten medidas adecuadas para mejorar su gestión, actuando de forma coordinada.

Pero, sobre todo, debemos evitar someter la gestión del agua de nuestras ciudades a estrategias temporales que cambien cada vez que iniciemos una nueva legislatura. Una alternativa factible sería la creación de un organismo independiente para el agua que estableciera las directrices por las que debemos regir la gestión de los recursos hídricos en todo el territorio nacional y controlase el grado de cumplimiento o implantación.