

LOS CONSUMIDORES Y LA GESTIÓN DEL AGUA

Belén Ramos Alcalde
Responsable del área de Medio Ambiente de la OCU

Curso de verano **Agua y Sostenibilidad**



**ORGANIZACIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Aranjuez, 5 de julio de 2007

Los consumidores y la gestión del agua

Esquema

1. Quienes somos y qué hacemos en OCU

2. La percepción del agua en la calle

3. Herramientas para lograr el cambio

4. Cómo mejorar la comunicación con el ciudadano

Los consumidores y la gestión del agua

1. Quienes somos...

- Organización de ámbito nacional ⇨ 139 personas (Madrid)
- Privada ⇨ 298.000 suscriptores
- Independiente ⇨ no publicidad ni financiación
- Dedicada a la información y defensa de los consumidores y usuarios

Los consumidores y la gestión del agua

1. ...y qué hacemos

Proporcionamos información básica

Hacemos estudios de calidad y precio regularmente



Febrero 97 (CM)

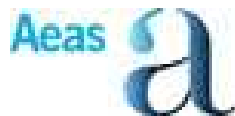
Marzo 00 (OS)

Noviembre 02 (CM)

Agosto 03 (OS)

Octubre 03 (CM)

Participamos en acciones institucionales



Proyecto Striver



Los consumidores y la gestión del agua

2. La percepción del agua en la calle

1/3

- El agua se ve todavía como un derecho no como recurso escaso

¿POR QUÉ NO TOMA MEDIDAS PARA AHORRAR AGUA?



Los consumidores y la gestión del agua

2. La percepción del agua en la calle

2/3

POSIBLES RAZONES

Politización

Falta de información

Derroche de otros usuarios

¿Quién no ha visto fugas en red vertiendo durante horas?
¿Cuántas quejas sobre riego de jardines encharcados por lluvia?
¿Por qué se riegan maizales en pleno verano en la costa?

Los consumidores y la gestión del agua

2. La percepción del agua en la calle

3/3

- ◆ El agua es un tema de máximo interés
- ◆ Preocupa especialmente la calidad

Ejemplo: encuesta ómnibus socios OCU mayo 06

¿Utilizaría un servicio de análisis de agua individualizado a precio negociado por OCU con laboratorios acreditados?

Utilizaría esta ventaja	%
Seguro que sí	62,0
Probablemente sí	18,0
Puede que sí puede que no	8,2
Probablemente no	6,5
Seguro que no	5,3
<i>Base Total</i>	<i>300</i>

El 80% duda de la calidad del agua que bebe

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

1/7

Transparencia en la gestión y en la información de la misma

Trabajo continuo y coordinado en el ámbito político

Promover la concienciación y educación

Accesibilidad a acciones o elementos ahorradores

El precio como herramienta

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

2/7

Transparencia en la gestión y en la información de la misma

The screenshot displays the SINAC (Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo) website in Microsoft Internet Explorer. The page is titled 'Información de un Abastecimiento' and provides details for the 'BURGOS (Burgos)' supply zone. The information is organized into three main sections:

- Zona(s) de Abastecimiento:** Localidad: BURGOS (Burgos); Zona(s) de Abastecimiento: BURGOS-CAPITAL.
- Origen del Agua / Tratamiento aplicado:** Origen del Agua: Embalse o asimilado; Tratamiento: A3 Físico y químico intensivo, afinado.
- Calidad del Agua:** A section for viewing distribution network analysis bulletins.

A smaller window in the foreground shows a detailed view of the 'Calidad del Agua' section, including a table with the following data:

Calidad del Agua (Más información del boletín de análisis seleccionado)	
Zona Abastecimiento	BURGOS-CAPITAL
Red de Distribución	ABU RED DE DISTRIBUCIÓN DE BURGOS
Gestor de la Red de Distribución	AGUAS DE BURGOS
Fecha Toma	30/04/2007
Ubicación Punto de Muestreo	A. de Control complementario
Tipo Análisis	Agua para el consumo

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

3/7

¿Cómo conseguir información de calidad?

Diseño, no improvisación

Sostenida en el tiempo

Predicar con ejemplo

Descripción	Cantidad	Valor
Mantenimiento Contador		1,65
Abastecimiento de Agua		
Cuota de Servicio		2,64
Consumo de Agua	59 X 0,2404	14,38
Mantenimiento (Alcantarillado + Depuración)		
Cuota de Servicio		2,64
Veredo Suministro	59 X 0,2499	14,74
I.V.A.		
I.V.A. al 10% sobre	1,65	0,26
I.V.A. al 7% sobre	34,90	2,44
TOTAL SUMINISTRO		36,72
Importe a pagar		34,43

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

4/7

Trabajo continuo y coordinado en el ámbito político

- Múltiples organismos con competencias en política del agua
- Coordinación con otras políticas:
 - Urbanismo
 - Equipamiento doméstico
 - Agrarias
 - Turismo
 - Prevención ante situaciones de emergencia

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

5/7

Promover la concienciación y educación

Reglada

Formación profesorado

Mejorar recursos personales y materiales

Revisar los libros textos

No
Reglada

Acercar a otros colectivos

Coordinación entre los entes informadores

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

6/7

Accesibilidad a acciones o elementos ahorradores

Comprobaciones individuales de calidad y cantidad consumida

Bonificación a los ecoeficientes

Distribución de aguas de inferior calidad para ciertos usos

Métodos de auditoría del agua

Facilitar contacto con comercios distribuidores

Los consumidores y la gestión del agua

3. Herramientas para lograr el cambio

7/7

El precio como herramienta

El agua tiene un precio justo que debe pagarse
El precio no determina la calidad (OCU marzo 06)
Aunque ha subido 65% desde 1997 no se repercuten todos los costes

**No sirve como herramienta:
No se contabiliza todo
Las tarifas no incentivan el ahorro**



En busca del mejor servicio al cliente

3. Cómo mejorar la comunicación con el ciudadano



Trabajar
calidad
información



Fomentar
participación



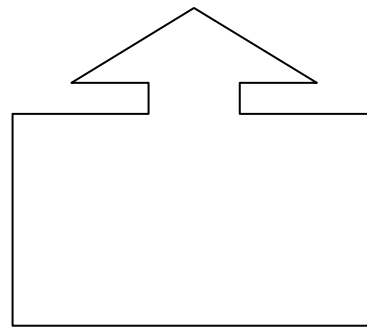
Despolitización

En busca del mejor servicio al cliente

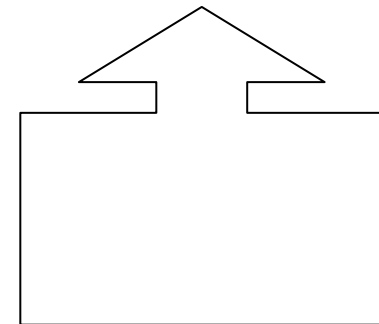
3. Cómo mejorar la comunicación con el ciudadano



Diálogo adulto



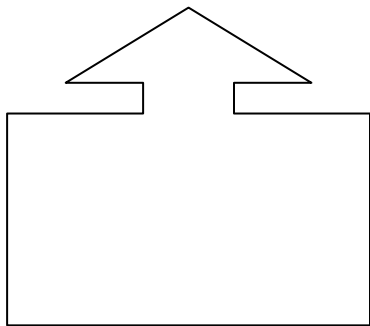
Sistema de atención permanente



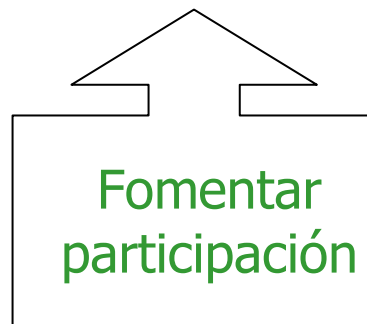
Eliminar mensajes comerciales distorsionadores

En busca del mejor servicio al cliente

3. Cómo mejorar la comunicación con el ciudadano

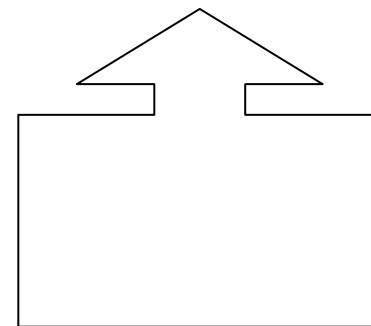


Creación de órganos activos



Fomentar
participación

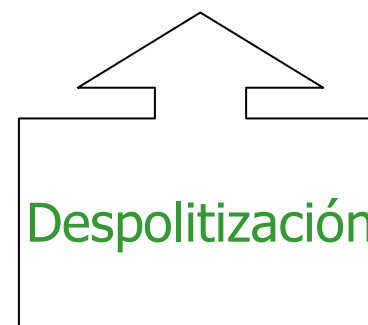
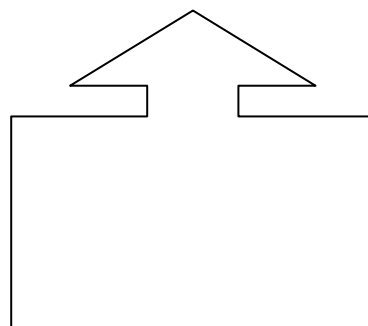
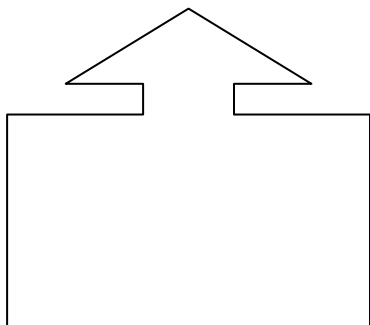
Cartas de compromiso



Mejorar capacidad respuesta
ante problemas rutinarios

En busca del mejor servicio al cliente

3. Cómo mejorar la comunicación con el ciudadano



Evitar estrategias temporales, cada 4 años

Ante un problema, una sola solución

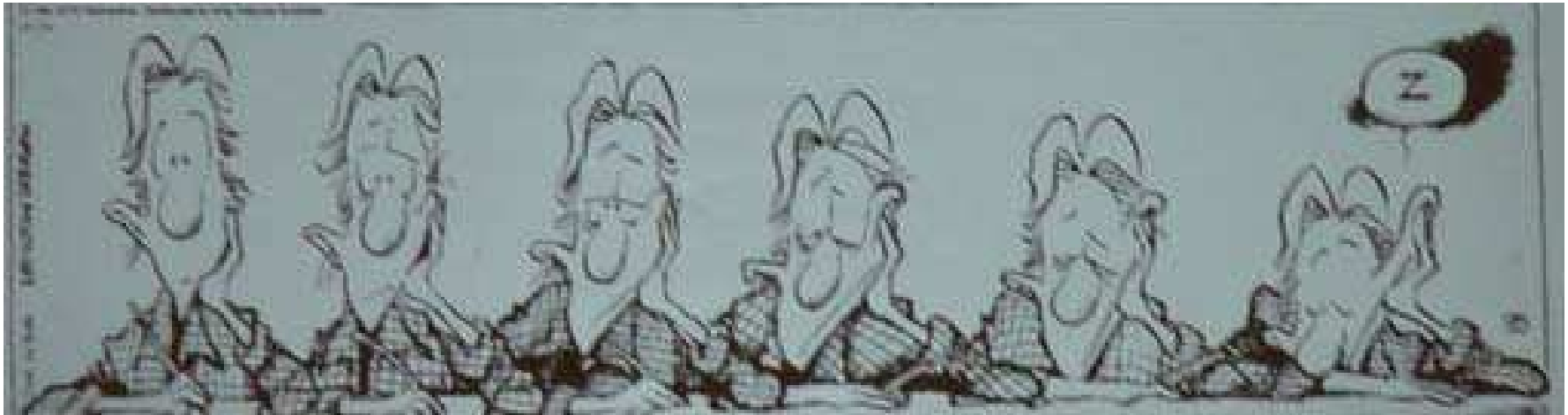
En busca del mejor servicio al cliente

En síntesis

Sólo desde el esfuerzo conjunto, simultáneo y coordinado de todos agentes implicados en la gestión del agua conseguiremos que los pequeños aportes de cada uno se conviertan en algo más que la suma de trabajos independientes y se haga realidad la gestión sostenible de este recurso tan valioso y escaso.



Muchas gracias
por su atención



Belén Ramos. Dpto. Técnico OCU

belenra@ocu.org