

AGUA, SOCIEDAD CIVIL Y SOSTENIBILIDAD. LOS CONSUMIDORES

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

Los retos de la gestión del agua en el siglo XXI
Curso de verano de la URJC



Madrid, 9 de julio de 2009

Esquema

1. Quienes somos y qué hacemos en OCU

2. La percepción del agua en la calle

3. Problemas de la gestión actual

4. Propuestas de mejora

5. La comunicación con el ciudadano

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

1. Quienes somos...

Organización de ámbito nacional ⇨ 150 personas (Madrid)

Privada ⇨ 305.000 suscriptores

Independiente ⇨ no publicidad ni financiación

Dedicada a la información y defensa de los consumidores y usuarios

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

1. ...y qué hacemos

Proporcionamos información básica

Hacemos estudios de calidad y precio regularmente



Febrero 97 (CM)

Marzo 00 (OS)

Noviembre 02 (CM)

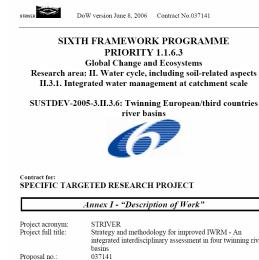
Agosto 03 (OS)

Octubre 03 (CM)

Participamos en acciones institucionales



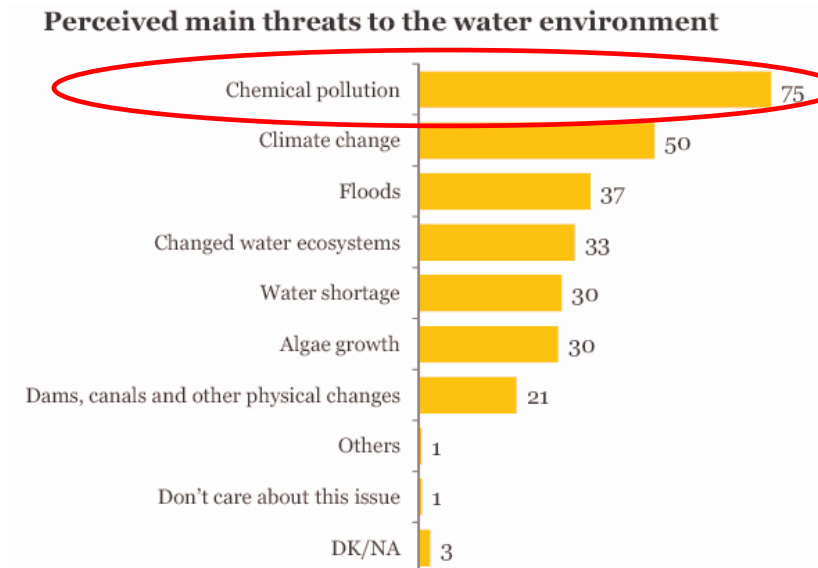
Proyecto Striver



2. La percepción del agua en la calle

1/3

- El agua es un problema serio para 2/3 de españoles (*)
- Principal amenaza: contaminación



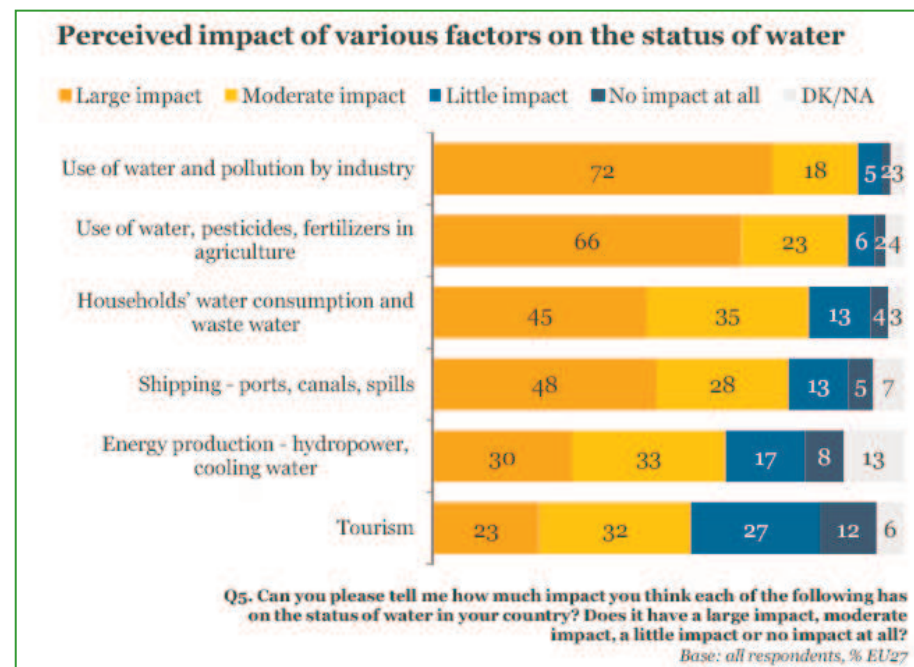
- 53% españoles no se consideran suficientemente informados

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

2. La percepción del agua en la calle

2/3

- Los sectores que más impacto generan son industria y agricultura



Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

2. La percepción del agua en la calle

3/3

- La mayoría ha tomado medidas preventivas (8/10) pero....
...en ocasiones, aún se ve como un derecho no como recurso escaso

¿POR QUÉ NO TOMA MEDIDAS PARA AHORRAR AGUA?



3. Problemas de la gestión actual

1/7

Politización

Descontrol
equipamientos

Tarificación
anárquica

Derroches
consentidos

Falta de
información

¿De qué se
quejan los
ciudadanos?

3. Problemas de la gestión actual

2/7

Politización

Argumento en campañas electorales

Múltiples organismos con competencias en política del agua

Descoordinación entre políticas:

Urbanismo
Equipamiento doméstico
Agrarias
Turismo, etc.

3. Problemas de la gestión actual

3/7

Derroches
consentidos

Riegos de campos o jardines con métodos derrochadores, momentos inapropiados, utilizando agua potable...

Ausencia de contadores individuales en muchos puntos

Pérdidas de red urbana del 20% o más, ¿y en agricultura?

Exenciones en ayuntamientos a consumos municipales

Consumos de agua de red para usos industriales, jardines,...

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

3. Problemas de la gestión actual

4/7

Tarificación
anárquica

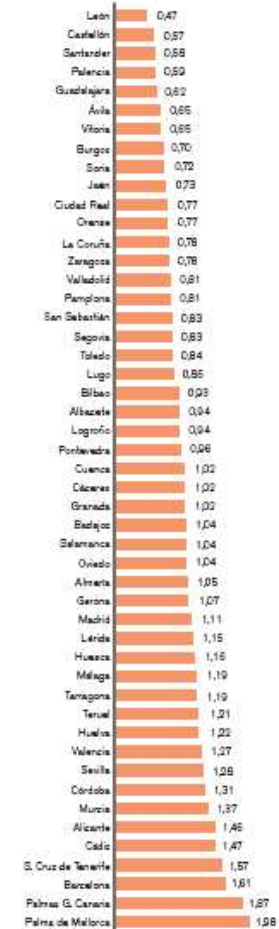
- El agua tiene un precio que debe pagarse y no siempre es visible
- El precio depende de mucho de disponibilidad (OCU marzo 06)
- No se repercuten todos los costes

Cuota fija elevada, desincentivadora ahorro

Sistemas de tarifas por bloques no ajustado
a rangos reales

Facturas muy diferentes

LO QUE CUESTA
(euros/m³ de agua en 2005) para un
consumo de 175 m³ anuales.



El ayuntamiento de Zamora no facilitó
información suficiente para realizar el cálculo.

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

J

Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Facilitar lectura 24 horas
976 39 86 11

Información al contribuyente
976 72 37 73
010

L

INSTALADORA SEVILLANA, S.L.
LIQUIDACION CONSUMO AGUA

15-3-08 Fria 3345 Caliente 2443

RECIBO NÚMERO 48	FECHA EXPEDICIÓN 26-03-08	VENCIMIENTO A LA VISTA	LOCALIDAD EXPEDICIÓN MADRID	TOTAL A PAGAR (IVA incluido) 212,40				
PERIODO LIQUIDADADO		LECTURA AGUA FRÍA		LECTURA AGUA CALIENTE		TOTAL M ³ A FACTURAR		
DESDE 11-12-07	HASTA 13-03-08	ANTERIOR 3,300	ACTUAL 3,332	CONSUMO 32	ANTERIOR 2,400	ACTUAL 2,435	CONSUMO 35	67
TARIFAS	BLOQUES	M. ³	IMPORTE	CONCEPTO	TARIFA	M. ³	IMPORTE	
B-1 0,81	B-1 0-25	25	20,25	CUOTA CANAL	11,33	35	11,33	
B-2 1,31	B-2 25-50	25	32,75	CALENTAMIENTO	2,70		94,50	
B-3 3,03	B-3 50-RESTO	17	51,51	CUOTA SERVICIO(*)	1,03		2,06	

DOCTOR FLEWING Nº 51
06-D
MADRID

COD. 01080

(FIRMA Y NOMBRE DEL EXPEDIDOR)

Información en Pts.: 1 Pts. = 0,00601
Total importe equivalente en Pts. = 35,340

ESTE RECIBO NO LO COBRA SEVILLANA (*) IVA INCLUIDO

Datos del suministro

Nº de póliza: 12345678
Titular: JOSE LOPEZ LOPEZ
NIF/CIF: Z 5678901A
Dirección de suministro: C/ GRANDE 43 TR A 50003 ZARAGOZA
Teléfono: 9761 23456
Uso: DOMESTICO

JOSE LOPEZ LOPEZ
C/ MARAVILLA 23 LC
50003 ZARAGOZA

Documento meramente informativo.
El importe de la factura será cargado en su cuenta el 15/03/07

Datos económicos

Agua
Cuota fija: 11,89
Cuota variable: 17,93
Importe total agua: 29,82
Importe total basuras: 9,78
Cargos: 2,77
IVA (7%) de 39,6: 2,77
Abonos: 42,37
TOTAL RECIBO AYTO. 42,37

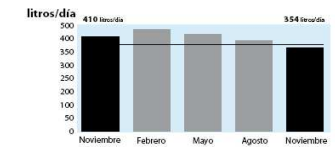
TOTAL FACTURA 42,37

Póliza beneficiada de un 10% de descuento en agua por "premio al ahorro"



Consumo (m³) 35

Lectura	Fecha
Lectura anterior (m ³)	158 19-07-06
Lectura cambio contador (m ³)	
Lectura montaje contador (m ³)	
Última lectura (m ³)	193 26-10-06
Días de facturación	99
Base facturación	LECTURA CONTADOR
Ajuste vertido	
Saneamiento	35
Valores de Referencia	
Consumo medio diario (litros)	354
Precio último m ³ consumido (€)	0,768
Coste medio diario agua (€/día)	0,181
Coste medio diario basuras (€/día)	0,098



Incidencia Lectura

LA LECTURA ÚLTIMA HA SIDO REMITIDA POR USTED EN LA TARJETA DE RESPUESTA COMERCIAL QUE LE HA DEJADO EL LECTOR. TAMBIEN PUEDE HACERLO EN EL 976 398611 (24 HORAS); O EN WWW.ZARAGOZA.ES

Premio al Ahorro

¡ENHORABUENA! Su consumo ha disminuido el último año al menos un 10%. Por ello, el Ayuntamiento de Zaragoza quiere premiar su esfuerzo aplicándole, a partir de este recibo y durante un año, una reducción del 10% en el importe a pagar por los consumos que realice con esta póliza.

OCU
ORGANIZACIÓN DE
CONSUMIDORES Y USUARIOS

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

3. Problemas de la gestión actual

5/7

Falta de información

Nacional poca y la que hay, no es útil

Address <http://sinac.msc.es/sinac/ciudadano/CiudadanoVerCalidadAguaAction.do>

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO **SINAC** SINAC - Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo

Información de un Abastecimiento

[Volver](#) [Salir](#)

► **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	10/11/2008
Ubicación Punto de Muestreo	c/ Eladio Perlado Nº 61
Tipo Análisis	Análisis completo
	Apta para el consumo

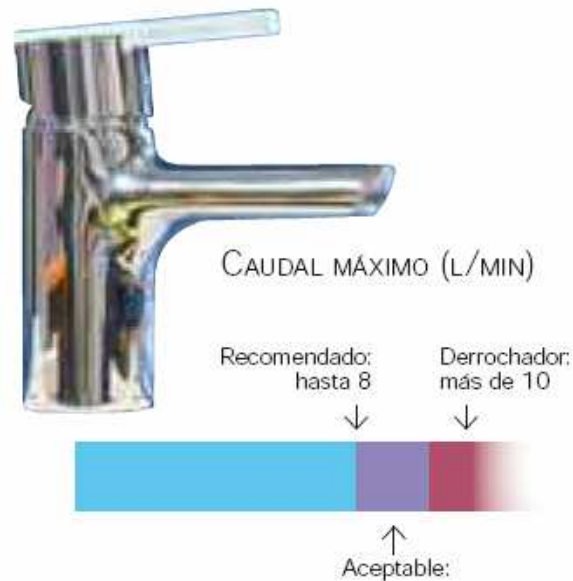
En ámbito local muy desigual

¡Ojo! Con las prácticas comerciales de fabricantes de filtros

3. Problemas de la gestión actual

6/7

Descontrol
equipamientos



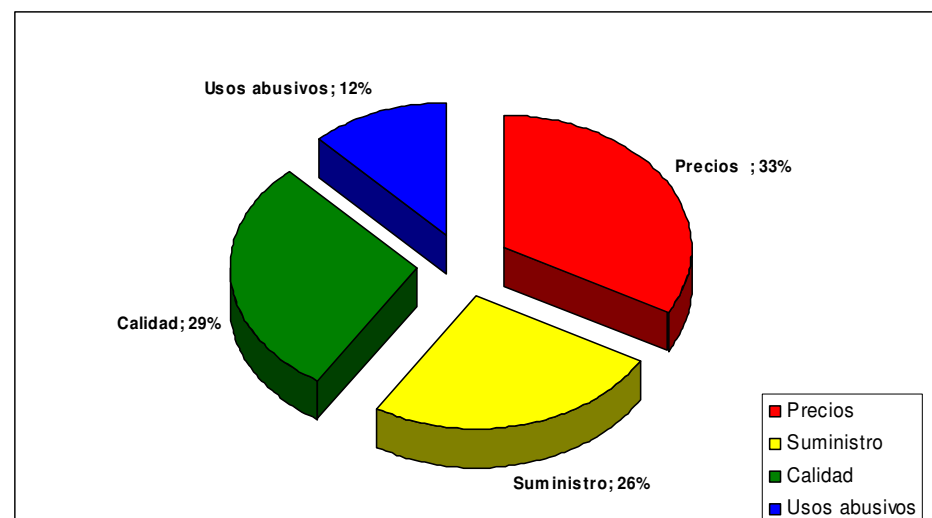
GRIFOS AHORRADORES

MARCA y modelo	Caudal máximo (l/min)	Precio (euros)
De ducha		
GROHE Grohetherm 1000	11,7	251,68
HANSGRÖHE Ecostat 1001SL	13	255,24
ROCA Vitoria Plus R44P	16,6	53,85
De lavabo y fregadero		
GROHE Eurosmart 32925001	12,9	76,00
HANSA Hansaronda 4302 2200	7,3	379,94

3. Problemas de la gestión actual

7/7

¿De qué se quejan los ciudadanos?



- No hay una zona geográfica que destaque en quejas
- Más problemas en los pequeños núcleos
- Problemas centrados en el agua urbana

Denuncias más frecuentes de la campaña

SUMINISTRO: falta de presión

CALIDAD: por qué pagar por agua de calidad no apta

COMUNICADO A LOS VECINOS

El Servicio Municipal de Aguas de Níjar informa:

Que tras los últimos controles analíticos de las aguas de abastecimiento de este núcleo, se ha detectado un incumplimiento del R.D. Sanitario 140/2003, por lo que las aguas que se abastecen quedan declaradas como NO APTAS PARA EL CONSUMO HUMANO, esto es, NO SON ADECUADAS PARA LA BEBIDA NI PARA COCINAR.

Con el fin de aportar agua para los usos no recomendados, este Servicio Municipal pondrá a disposición de los ciudadanos de esta barriada camiones cuba con agua potable en los siguientes lugares y horarios, a partir del día 16 de agosto de 2004.

Agua, sociedad civil y sostenibilidad. Los consumidores

ABUSOS: descontrol del sector servicios (hoteles, balnearios, piscinas,...)

PRECIOS: alto importe del consumo mínimo fijo

8

BOLETÍN OFICIAL DE PONTEVEDRA

Nº 248 — Jueves 27 diciembre 2007

**ORDENANZA FISCAL Nº 18/2006 REGULADORA
DA TAXA POLA PRESTACIÓN DO SERVIZO
DE ABASTECIMENTO DE AUGA
ARTIGO 6. COTA TRIBUTARIA**

Si vivo en duplex/piso bajo con jardín

- a) Usos domésticos:
- Cota de servizo por dispoñibilidade: 6'395 euros/bimestre
 - Cota de consumo:
 - > Consumo de 0 ata 15 m³: 3,810 euros ao bimestre.
 - > Máis de 15 m³: 0'350 euros/m³

Si vivo en unifamiliar

Excepcionalmente, as vivendas unifamiliares tributarán na seguinte tarifa:

- Cota de servizo por dispoñibilidade: 9,251 euros/bimestre
- Cota de consumo:
 - > Consumo de 0 ata 160 m³: 64,464 euros ao bimestre.
 - > Máis de 160 m³: 0,714 euros/ m³

3. Propuestas de mejora de la gestión

1/3

Informes

Los consumidores y el agua


Aunque la conciencia medioambiental de los españoles es cada vez mayor, el agua sigue siendo una asignatura pendiente. Es un bien limitado y escaso, y para lograr una gestión realmente sostenible de este recurso, es preciso que todos los agentes implicados (administradores, gestores, consumidores, agricultores, industria...), adopten medidas adecuadas para mejorar su gestión, actuando de forma coordinada.

La información, con datos claros, reales, transparentes, es un aspecto clave para una buena gestión del agua. Es ahí donde la OCU entra en juego, con sus estudios sobre calidad y precio del



En www.ocu.org

Sumario

- > Los 10 mandamientos de la buena gestión del agua
- > Dudas y consultas de los usuarios
- > Los estudios de la OCU sobre el agua
- > La huella ecológica: calcule el impacto de su actuación en el medio ambiente.
- > El Pequeño Consumidor
- > La Expo de Zaragoza **el faro** 
- > Test: ¿Qué sabe del agua?

3. Propuestas de mejora de la gestión

2/3



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



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



Lograr que todos los hogares reciban un agua de calidad.



Acabar con los abusos.



Mejorar la factura del agua.

3. Propuestas de mejora de la gestión

3/3



Adoptar una política tarifaria que prime la eficiencia.



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



Establecer políticas de prevención ante situaciones de emergencia.



Crear un organismo que regule la gestión de los recursos hídricos.



Despolitizar el tema del agua.

5. La comunicación con el ciudadano

1/2

¿Cómo conseguir dar información de calidad?

Diálogo adulto

Ante un
problema, una
solución

Predicar con
ejemplo

Sostenida en el
tiempo

5. La comunicación con el ciudadano

2/2

Sostenida en el tiempo

Evitar estrategias temporales, cada 4 años

Mejorar respuesta ante problemas rutinarios

Crear órganos de participación en decisiones

Cartas de compromiso

Resumen final

Percepción del problema

Es algo serio; principal amenaza:
la contaminación química

Problemas de la gestión actual

Politización, derroches, falta de información
y sistema de tarificación, descontrol

Propuestas de mejora

Decálogo de la web www.ocu.org

La comunicación con el ciudadano

Diálogo adulto y sostenido en el tiempo.
Ante un problema, una solución

Muchas gracias
por su atención



Belén Ramos. Dpto. Técnico OCU

belenra@ocu.org