

USOS Y ABUSOS DEL AGUA. EL PUNTO DE VISTA DEL CIUDADANO Belén Ramos Alcalde. Responsable del área de Medio Ambiente de la OCU

Mesa Redonda, 16 de julio 2008
Pabellón El Faro, Expo Zaragoza 2008

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha publicado muchos estudios, análisis y comparativas con el objetivo de informar y educar al consumidor en todo lo relacionado con el uso del agua. También atendemos permanentemente a nuestros socios mediante un servicio de Asesoría que, solo el año pasado, recibió más de 1.300 consultas respecto al agua, demostrando que el agua nos preocupa y no estamos conformes con el servicio en alguna de sus facetas.

Este año, la implicación de la organización es aún mayor con motivo de la participación de nuestra organización en la Expo Zaragoza 2008. Además de publicar un monográfico sobre dispositivos ahorradores de agua en nuestra revista OCU Compra Maestra del mes de junio y participar activamente en foros donde se habla del agua (CONAMA, proyecto Striver, Tribuna del Agua, cursos de verano URJC, Universidad de Cantabria, etc.) la organización ha desarrollado una aplicación para su página Web www.ocu.org que hemos llamado *Los consumidores y el agua*. En ella hemos recogido todo lo relacionado con el agua: los estudios publicados hasta ahora, nuestras reivindicaciones o propuestas en forma de decálogo, la aplicación “La huella ecológica” o “El test del agua” que permiten hacer una valoración individualizada del impacto medioambiental del consumo de agua y de nuestros hábitos, una sección especial donde se recogen las consultas frecuentes sobre el agua o un teléfono de contacto directo, durante el periodo Expo, para hacernos llegar sus consultas de forma más ágil.

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



Además, con el objeto de mejorar la implicación del ciudadano en la gestión sostenible del agua, la OCU se comprometió el Día del Agua a hacerse eco de los problemas de abusos que cualquier ciudadano pueda detectar y sus reclamaciones. Para ello, los usuarios pudieron ponerse en contacto con la OCU a través de un formulario de queja, disponible en la Web desde finales de marzo hasta finales de junio de 2008. Para admitir la queja se exigía, además de una descripción o catalogación del mismo, una prueba documental (por ejemplo, factura si el problema era de tarifas, boletín analítico si era de calidad, fotografía si era de abuso,...) siempre que fuera posible.

Formulario de denuncia

¿Tiene algún problema relacionado con la calidad, el suministro o el precio del agua? ¿Sabe de algún mal uso o abuso del agua? Cuéntenoslo usando este formulario de denuncia: analizaremos el problema y, si procede, lo denunciaremos ante la autoridad competente, solicitando que adopte las medidas necesarias para su solución.

En cualquier caso, su experiencia es muy valiosa para nosotros, pues conocer a qué problemas se enfrentan más habitualmente los usuarios nos es de gran utilidad para abordar acciones, orientar nuestros próximos estudios, etc.

Los campos marcados con * deben rellenarse obligatoriamente.



- > Problemas de suministro.
- > Problemas de calidad del agua.
- > Problemas con precios y tarifas.
- > Usos abusivos del agua.



Problemas de calidad del agua (por ejemplo presencia de nitratos, contaminación por trihalometanos, presencia de arsénico, turbidez, contaminación bacteriana...):

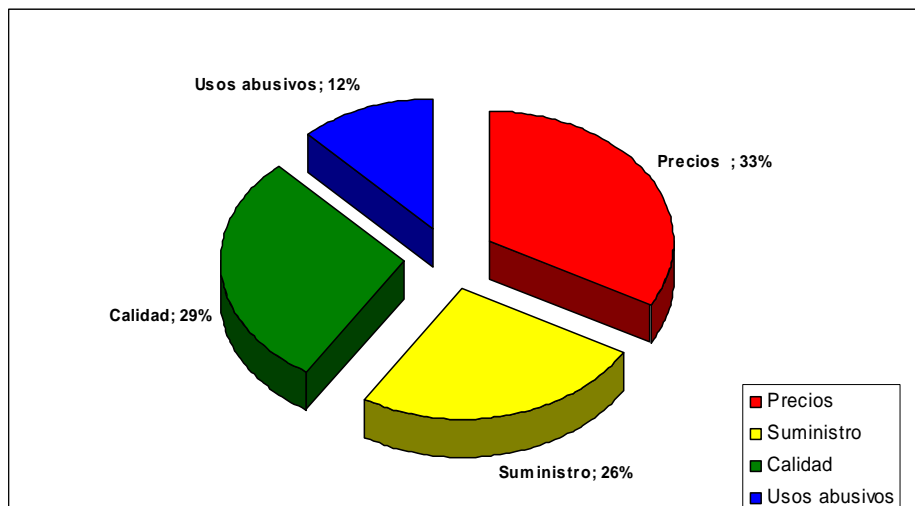
> * Describa el problema que padece:

En total, hemos recibido 155 formularios que podemos clasificar de la siguiente manera:

- ““Problemas con precios y tarifas”, que englobarían las quejas referentes a la falta de detalle en las facturas, tarifas improcedentes, cobro por conceptos improcedentes, cobro de agua no potable...

- “Problemas de calidad del agua” como la presencia de cantidades excesivas de nitratos, contaminación por trihalometanos, arsénico, turbidez, contaminación microbiana...
- “Problemas de suministro” que englobaría las quejas, por ejemplo, respecto a cortes de agua (frecuentes, prolongados, sin previo aviso,...), presión inadecuada en el agua de la red, etc.
- Y por último los “Usos abusivos del agua”, que se referiría a la denuncia de cualquier abuso del que los consumidores hayan sido testigo o tengan noticia, así por ejemplo pérdidas en la red (bocas de riego con pérdidas permanentes o averías sin reparar...), riego de parques y jardines con agua potable, campos de cultivo anegados por el agua...

De todos ellos, un 33 % nos remiten “Problemas con precios y tarifas”, un 29% corresponden a “Problemas de calidad del agua”, un 26% corresponden a “Problemas de suministro” y finalmente, un 12 % nos trasladan “Usos abusivos del agua”.



Los problemas del agua denunciados se reparten de forma similar en las distintas zonas del país. Así los lugares desde donde mayor número de formularios han llegado son de Cataluña (34 formularios), de la Comunidad de Madrid (26 formularios) y Andalucía (21 formularios), pero igualmente hemos recibido quejas sobre problemas con el agua desde comunidades como Comunidad Valenciana, Cantabria, o Baleares.

Sin embargo, sí podemos afirmar que llegaron con más frecuencia las incidencias desde los núcleos de población pequeños que de las ciudades grandes. Así, llegaron muchas quejas de Madrid, pero fueron más las que llegaron desde municipios como Mahadajonda o Colmenar Viejo que desde la propia capital.

La inmensa mayoría se refieren al agua urbana, lo cual es lógico porque es el servicio que pagan y con el que tienen un contacto directo.

Entre las quejas recibidas destacamos por su frecuencia o por llamativas:

- Las quejas por falta de presión y es que apenas se especifica en los Reglamentos de Servicio de los abastecedores que el agua llegue a las casas con una presión óptima y por lo tanto es muy difícil reclamar. Normalmente suelen ser quejas de presión muy baja, pero el Canal de Isabel II en Villanueva de la Cañada ofrece en algunos municipios presiones por encima de 10 k!
- Existen ciudadanos que están pagando facturas de un agua que no llega a tener calidad suficiente para ser apta para consumo y se mantiene así desde hace años. Por ejemplo, Níjar (cuando en la misma provincia la desalinizadora de Carboneras está mandando agua en barcos para abastecer a Cataluña)

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 cubs con agua potable en los siguientes lugares y horarios, a partir del día 16 de agosto de 2004.

- Muchos usuarios se quejan de las injusticias en el sistema tarifario, sobre todo del elevado precio del consumo mínimo fijo que incentiva incluso el despilfarro (pagar 64 euros como cuota fija sin hacer consumo anima a dejar abierto el grifo o pensar en empezar a “vender” el agua que no gasta)

**ORDENANZA FISCAL Nº 18/2006 REGULADORA
DA TAXA POLA PRESTACIÓN DO SERVIZO
DE ABASTECIMENTO DE AUGA**

Excepcionalmente, as viviendas 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

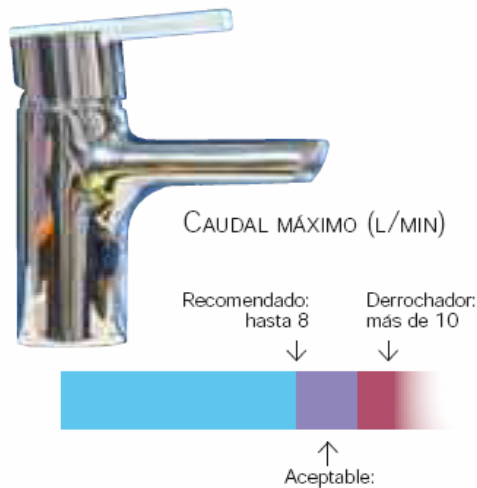
- Son llamativas las denuncias frente a establecimientos de servicios: balnearios que usan agua de la red sin límites aparentemente o establecimientos hoteleros como el AC de Córdoba que por cuestiones de diseño en sus baños no dispone de tapones en los aseos ni piensan corregirlos. ¿No se puede denunciar u obligar a ser más eficientes cuando tienen mayor capacidad de ahorro que los consumidores individuales?
- También merece la pena destacar el periplo de algún ciudadano sevillano que concienciado con el ahorro intenta “regalar” el agua de su piscina para regar u otros usos, porque tiene que vaciarla para reparaciones mayores. Después de llamar a todas las autoridades y empresas relacionadas con el abastecimiento de agua en la zona, la conclusión es que debe tirarla porque no estamos preparados para reutilizar el agua que nos sobra o no existe el mínimo interés en reutilizarla. Pero, ¡ojo! Le advierten que si vacía la piscina le pueden sancionar por malgastar agua.

Pero no son el único tipo de quejas que hemos planteado desde OCU. En los foros en los que participamos hemos denunciando, por ejemplo, que existe:

- *Un consumo de agua de la red (potabilizada para uso en boca) por industrias* que son grandes consumidoras (por ejemplo, este mes de junio se anunciaba que la papelera Holmen Paper consume el equivalente al consumo anual de una población de 80.000 habitantes e iba a ser pionera en usar agua regenerada) y que no necesitan agua de tanta calidad en sus procesos.
- *Una política de urbanismo* que no tiene en cuenta los recursos hídricos disponibles en sus desarrollos (son frecuentes las quejas de vecinos que viven en zonas turísticas y se quejan de que sufren restricciones cuando la población se multiplica en época estival). Todo el mundo se pregunta ¿cómo se decide crear grandes complejos que generarán grandes consumos en zonas con recursos escasos? Véase el caso de Seseña (Toledo) o Gran Scala en los Monegros.
- Muchos consumos de *agua urbana sin contabilizar* (faltan aún contadores individuales y a veces el ciudadano los solicita y los responsables

municipales se niegan a proporcionarlos) y no sólo domésticos, ya que persisten exenciones de pagos a consumos municipales fijados en contratos de concesiones a empresas suministradoras de muchos municipios (hasta el 6% de lo facturado) o muchas empresas usan aguas subterráneas que no están declaradas y por tanto controladas (según datos del Canal Isabel II en un año se defraudarían en la Comunidad 1.850.000 m³ o lo que es lo mismo, cada 24 horas se roba lo mismo que consumen 30.000 madrileños en un día).

- Se permite el derroche de agua cuando se permiten comercializar en pleno siglo XXI grifos que consumen 16 l/minutos y se dicen ahorradores (ver ilustración sacada del artículo de junio OCU Compra Maestra nº 327) o dispositivos purificadores domésticos que derrochan más del 80% del agua de entrada (artículo de junio 07 de OCU Compra Maestra)



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

- Demasiada *lentitud en responder ante denuncias* ciudadanas sobre pérdidas en red, bocas de riego, aspersores que saltan cuando está lloviendo y encharcan la zona,.... lo que genera desmotivación en la implicación del ciudadano.

Nuestra propuesta de soluciones para alcanzar una gestión sostenible del uso del agua se resume en el decálogo que ya hemos mencionado y con el que queremos concluir la intervención. 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 inadmisibles 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.