

5 CONSEJOS PARA EL USO DEL AGUA BIEN COMÚN

PEQUEÑA GUÍA SOBRE EL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO



Textos a cargo de

Cinzia Pollio – proyectos políticos de los consumidores, Cittadinanzattiva

Con la colaboración de

Tina Napoli – responsable de Políticas de los consumidores, Cittadinanzattiva

Tiziana Toto – responsable de Energía y Ambiente, Cittadinanzattiva

Editing

Alessandro Cossu – jefe de la oficina de la comunicación

Ilustraciones

Thea Pontecorvo

Layout

Lorenzo Blasina

Esta pequeña guía es parte de las actividades de información y sensibilización previstas en el proyecto “Consumidores en la red: fortalezcamos nuestros derechos”, realizado por Cittadinanzattiva con el apoyo del Ministerio de Desarrollo Económico y en colaboración con otras tres asociaciones de consumidores.

El objetivo general del proyecto es promover y facilitar, a través de la aplicación de la información comercial, la asistencia y el asesoramiento del ejercicio de los derechos de los consumidores y del conocimiento de las oportunidades de los medios de protección.

INTRODUZIONE

CITTADINANZATTIVA (CIUDADANÍA ACTIVA) Y EL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO

Cittadinanzattiva promueve desde hace varios años iniciativas políticas, campañas de información y sensibilización, con el objetivo de promover un nuevo enfoque del rol de los usuarios de los servicios públicos locales: **un rol que prevea la plena participación de los ciudadanos en la definición, la accesibilidad, la calidad y la atención de los servicios.**

El objetivo de esta guía es informar a los ciudadanos sobre cómo participar para contribuir activamente a la construcción de sus derechos y conocer cuáles herramientas de protección puede utilizar para hacerlos valer, porque creemos que **¡desempeñarse como ciudadano es el mejor modo de serlo!**

QUÉ ES EL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO

El **Servicio hídrico integrado** (SII) incluye todos los servicios públicos de recogida, aducción y distribución de agua para el tratamiento de uso civil, alcantarillado y depuración de las aguas residuales.

Desde un punto de vista regulatorio, la principal referencia es el Decreto Legislativo nro.152 del 3 de abril de 2006 "Normas en materia ambiental", que redefine el Servicio y establece que el mismo se gestione de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia y economía en el cumplimiento las normas nacionales y comunitarias..

LOS PRINCIPIOS

En el suministro del servicio hídrico integrado, la empresa a cargo debe seguir los principios fundamentales de:

- *igualdad e imparcialidad* - en el suministro del servicio no se puede realizar ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, raza, idioma, religión y opinión política. Particular atención debe darse a las personas con discapacidad, a las personas mayores y a las que pertenecen a grupos sociales vulnerables;

5 CONSEJOS PARA EL USO DEL AGUA BIEN COMÚN

- *continuidad* – el servicio debe ser suministrado de manera continua y regular, evitando los posibles deservicios o reduciendo su duración;
- *participación* - la participación de los usuarios en el servicio debe ser garantizada con el fin de proteger el derecho del correcto suministro y fomentar la colaboración;
- *eficiencia y eficacia* – el proveedor del servicio deberá garantizar, mediante la adopción de las medidas más adecuadas, la eficacia y la eficiencia;
- *cortesía* – quien proporciona el servicio debe atender de modo particular el respeto y la cortesía en relación al usuario;
- *claridad y comprensión de los mensajes* – los encargados deben prestar la máxima atención a la simplificación del lenguaje utilizado en el trato con el usuario.

Sabes que...

... desde el Neolítico hasta el 800, la propagación de epidemias y pandemias ha estado siempre vinculada a las malas condiciones higiénicas en las que el hombre solía vivir a causa de las dificultades relacionadas con la eliminación de las aguas residuales. Las aguas sucias eran vertidas en los conductos situados en el centro de las calles o lateralmente y en su mayoría al aire libre. Solo en raras ocasiones se establecieron secciones subterráneas de tuberías, tales como la cloaca romana. El ejemplo más importante es la Cloaca Máxima construida durante el reinado de uno de los primeros reyes de Roma y oficializada durante Tarquinio Prisco, en el siglo VI a.C.

(1) CONOCE EL AGUA, BIEN COMÚN

¡Recuerda siempre que el agua es fuente de vida y, como tal, patrimonio y el derecho de todos!

EL AGUA BIEN COMÚN

El agua es un bien común fundamental para la vida. Los efectos del cambio climático, la contaminación y los derroches la convierten en un recurso cada vez más escaso y centro de graves tensiones sociales, especialmente en los países del sur del mundo. Incluso en Italia, la correcta gestión de este recurso presenta varios puntos críticos. El tema nos afecta a todos de cerca, más que para otros servicios públicos, ya que el agua cubre una necesidad primaria e indispensable del ser humano, tratándose de un bien vital. Frente a esto, el tema de la gestión del agua, que forma parte del proyecto más amplio de la reforma de los servicios públicos locales, ha despertado un gran interés por parte de la sociedad civil que se precipitó a las urnas en junio de 2011, para pronunciarse en contra de dos aspectos, luego derogados como resultado del referéndum, en relación con la gestión de este bien común: 1) la retribución del capital invertido a través de la tarifa; 2) la adjudicación de la gestión del servicio a empresas de capital privado o mixto.

Atención. El acceso al agua limpia, sana y limpia es un derecho humano fundamental del hombre y uno de los principales determinantes de la salud humana.

EL AGUA POTABLE

El agua que sale de los grifos en nuestros hogares es un recurso controlado, seguro y económico. Para definir un agua potable debe cumplir con ciertos requisitos (parámetros de calidad) definidos por la ley. El agua potable no debe contener ni microorganismos ni parásitos ni otras sustancias en cantidades que representen un peligro potencial para la salud humana. Además, no debe exceder ciertos valores máximos de sustancias no propiamente dañinas para la salud.

La idoneidad se determina sobre la base de 62 parámetros de calidad química, física y bacteriológica que el agua debe respetar para ser considerada potable.

PRINCIPALES PARÁMETROS DE CALIDAD DEL AGUA

<i>parámetro</i>	<i>descripción</i>	<i>límite legal</i>
Arsénico	Es un semimetal de origen geológico o antrópico, como componente de herbicidas. Se utiliza en la industria del vidrio, de los colorantes, del papel y la madera.	0,01 mg/l
Boro	El boro a menudo termina en el suelo y en el agua a través de vertederos domésticos, cuando no están aislados correctamente.	1 mg/l
Cloritos	Sono sottoprodotti che si formano quando si utilizza biossido di cloro per la disinfezione delle acque.	0,2 mg/l
Cloruros	Las variaciones más o menos acentuadas son un índice de contaminación. Los valores altos dan un sabor salado al agua.	250 mg/l
Flúor	Se puede encontrar en cualquier tipo de alimento en cantidades relativamente pequeñas. Si el flúor se absorbe con demasiada frecuencia, puede causar caries, osteoporosis y daño a los riñones, huesos, nervios y músculos.	1,5 mg/l
Niquel	Es un metal que provoca alergias y clasificado como un posible cancerígeno.	0,01 mg/l
Nitratos	La presencia de nitratos en el agua potable es solo en una mínima parte natural. En la mayoría de los casos depende de las actividades humanas (cultivos, fertilizantes, etc.).	50 mg/l
Selenio	En las zonas dispuestas en la proximidad de la deposición de residuos peligrosos el selenio termina en el agua superficial o en el agua freática a través de la irrigación. Este fenómeno hace penetrar el selenio en el agua potable local.	0,01 mg/l
Sulfato	Altas concentraciones en el agua que bebemos puede tener un efecto laxante cuando se combina con el calcio y el magnesio.	250 mg/l

Fuente: www.cittadinanzattiva.it

→ **¿Quieres verificar la calidad del agua que llega a tu grifo?** Visita el sitio web de la institución que gestiona el servicio y encontrarás una indicación de los valores de los principales parámetros de referencia.

Atención. ¡Quién suministra el servicio está obligado a proporcionar información sobre la calidad del agua distribuida!

Box

Agua y salud

En el cuerpo humano, el agua es un componente esencial para el mantenimiento de la vida, y también es el que está presente en mayor cantidad. Es esencial para la realización de todos los procesos fisiológicos y las reacciones bioquímicas que se producen en nuestro cuerpo.

En el hombre adulto el agua representa aproximadamente el 60% del peso corporal, mientras que para los más pequeños la cifra se acerca al 80%.

El cuerpo mantiene su "equilibrio hídrico" a través de dos mecanismos: el mecanismo de la sed, lo que nos permite regular la cantidad de agua a tragar y la reabsorción de agua en los riñones, que regula la cantidad de agua excretada en la orina.



(2) REDUCE TU HUELLA HÍDRICA

¡No usar más agua de la necesaria y tener cuidado con lo que se compra!

LA HUELLA HÍDRICA

El consumo de agua de cada uno de nosotros depende no solo de la utilización directa que hacemos del agua (para lavar, para saciar nuestra sed, cocinar, etc...), sino también de nuestras opciones de consumo en general. En este sentido, consideramos que el concepto de huella hídrica, es aplicable tanto a los productos como a las personas.

La huella hídrica de un producto es la cantidad total de agua dulce utilizada en su producción y en su consumo. Para calcularla es necesario tener en cuenta los volúmenes de agua que se utiliza durante todo el ciclo de vida del producto.

Atención. Por lo general, el uso del agua en relación con la producción de bienes es mucho mayor que el consumo de agua asociado con el uso de bienes mismos, ya que incluye los procesos que requieren un suministro considerable de agua, como el riego de los cultivos.

Ejemplo. Cuando compras una bolsa de patatas en una tienda local debes tener en cuenta tanto la cantidad de agua utilizada para la transformación, el lavado y el hervor de las patatas (uso directo) como toda el agua utilizada en la cadena de suministro para su producción (uso indirecto).

La **huella hídrica individual** es la suma de las huellas hídricas de todos los bienes y los servicios que consumimos.

¿Sabes que...

... para poner en la mesa **una rebanada de pan** son necesarios **48 litros** de agua? Además de ser utilizada como un ingrediente de preparación, la mayor parte del agua se utiliza en el cultivo del trigo. La mejor manera de minimizar la huella hídrica del pan es no desperdiciarlo.

...cuando comes **una rebanada de queso** "consumes" **152 litros** de agua? Los productos lácteos requieren una cantidad significativa de agua en cada etapa del proceso, desde el cultivo de los alimentos destinados a nutrir el ganado a la transformación del queso mismo. Para reducir su huella hídrica trata de consumir una dieta balanceada y no desperdiciarlos;

...para llevar **una camiseta** son necesarios **2.495 litros** de agua? La producción de algodón tiene un impacto significativo sobre la depauperación hídrica. Puedes reducir tu huella hídrica simplemente comprando menos camisetas y pensando bien antes de tirarlas porque no están de moda.

... para producir **una hoja de papel** son necesarios **13 litros** de agua? Trata siempre de comprar papel reciclado, identificable gracias al logotipo FSC o la etiqueta ecológica (eco-etiqueta), usa ambas caras del papel y piensa dos veces antes de imprimir documentos.

(Fuente: "Guida al consumo dell'acqua Awake", Comisión Europea)



EL DECÁLOGO PARA NO DESPERDICIA

Cada italiano, en promedio, consume más de 175 litros de agua por día. A pesar de la disminución en los últimos años, una cantidad todavía superior respecto a lo que se consume en otros países de Europa. En este frente, es deber de todos los involucrados asumir un compromiso, cambiando sus hábitos diarios con pequeñas atenciones anti-residuos. Estos son algunos consejos a seguir:

- 1) **cierra** todos los grifos mientras te lavas los dientes, las manos o te haces la barba;
- 2) **prefiere** la ducha a la bañera;
- 3) **instala** los mezcladores de agua;
- 4) **instala** en el inodoro un desagüe que permita regular el flujo de agua (caja con doble botón o regulador);
- 5) **usa** el balde para lavar el coche;
- 6) **usa** un recipiente cuando laves las verduras. Para lavar las frutas y verduras, llena un recipiente y luego reutiliza el agua en vez de tirarla, por ejemplo, para regar las plantas;
- 7) **utiliza** electrodomésticos como la lavadora y el lavavajillas solo a plena carga;
- 8) si no tienes un lavavajillas, **utiliza** el agua de cocción para lavar los platos, además de ahorrar agua obtendrás óptimos resultados;
- 9) **controla** periódicamente el contador del agua. En el caso de que siga girando con los grifos cerrados es necesario controlar el sistema;
- 10) **elige** cuidadosamente qué comer y qué llevar puesto, teniendo en cuenta la huella hídrica de los productos.

Atención. Si quisieras cuantificar tu huella hídrica considera que el uso directo que haces del agua todos los días es equivalente a solo un pequeño porcentaje (alrededor del 4%) de tu huella hídrica total. De manera que, además de tratar de **desperdiciar lo menos posible**, siguiendo nuestro decálogo, es importante también efectuar **elecciones de consumo responsables**, recogiendo información sobre el origen de los productos que compras (por ejemplo, podrías decidir consumir la misma cantidad de un determinado producto sabiendo que proviene de una región con menos problemas de disponibilidad hídrica).

(3) CONOCE Y PARTICIPA

Infórmate cómo se gestiona el servicio integral del agua y sobre las formas y métodos proporcionados para dar tu contribución para la mejora

CONOCER EL SERVICIO HÍDRICO INTEGRADO

Para conocer la forma en que se organiza el servicio hídrico integrado, consigue la **Carta de Servicios**. La puedes encontrar en el sitio web de la empresa que se encarga del servicio o en las ventanillas abiertas al público. La Carta es el documento mediante el cual la empresa declara a los ciudadanos los compromisos que se asume para garantizar la mejora de la calidad del servicio, en base a lo definido en el **Acuerdo de gestión**.

En el interno de la Carta se muestran los indicadores de la calidad de los servicios prestados, con el fin de que los ciudadanos puedan verificar la correspondencia entre el nivel de servicio establecido y la provisión real y las formas de protección disponibles para el ciudadano.

La imagen ilustra la relación entre las partes involucradas



Si quieres saber más, puedes también leer el **Reglamento del Servicio hídrico integrado** dentro del territorio que incluye tu municipalidad. En su interior encontrará información útil sobre cómo se organiza el servicio.

Box

La distribución de las responsabilidades en la gestión del Servicio hídrico integrado (según el Decreto Legislativo. 152/2006 y s.m.i.)

La **Región** define los ámbitos territoriales óptimos e identifica el **organismo gubernamental**.

Las **Municipalidades** deben participar al organismo gubernamental del ámbito territorial óptimo. De hecho, las autoridades locales que, a través del organismo gubernamental del ámbito, realizan las funciones de organización del servicio de agua, de la elección de la forma de gestión, la determinación y la modulación de las tarifas a los usuarios y de la concesión de la gestión y su correspondiente control.

El **ámbito territorial** corresponde al perímetro regional pero, por motivos de eficacia, la Región puede dividirlo en sub-ámbitos, correspondientes al menos a las Provincias o a las ciudades metropolitanas. En cada ámbito hay un gestor único al cual es adjudicado el servicio.

La relación entre el **organismo consignatario** y el organismo gubernamental del ámbito se rige por un **acuerdo** elaborado por éste último, basado en las convenciones tipo adoptadas por la Autoridad para la energía eléctrica, el gas y el sistema hídrico.

LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

→ Participa en la definición y la evaluación de la calidad del servicio de gestión de los residuos urbanos.

La ley financiera de 2008, en el art. 2, **párrafo 461**, introduce una serie de disposiciones para proteger los derechos de los consumidores en el sector de los servicios públicos locales en general, y por ende también del servicio hídrico. La novedad más importante introducida se refiere a la participación de las asociaciones de los consumidores y del público en general, en la determinación y el control de los estándares de funcionamiento de los servicios. En síntesis, la norma prevé la obligación para el ente prestador de servicios de proporcionar la Carta de calidad de los servicios, para redactar y publicar según los acuerdos con las empresas y las asociaciones de los consumidores.

¿Qué puedes hacer?

- conoce bien el contenido de la norma;
- pide a tu administración;
- dirígete a las sedes locales de Cittadinanzattiva (u otras organizaciones para la protección de los consumidores) y regístrate de forma activa en la vida de la asamblea local.

→ **Interactúa activamente con el Organismo gestor del servicio**

En la Carta de Servicios encuentras todos los contactos dedicados para la interlocución con los ciudadanos (call center, sitio internet, horario de la oficina clientes, etc.). Aprovecha estos canales para ofrecer sugerencias y aportaciones con el fin de mejorar el servicio de tu comunidad.

→ **Infórmate sobre las iniciativas públicas y estimula la participación de tu Administración**

Del 1992, el 22 de marzo de cada año se celebra el **Día mundial del agua**. Se trata de una iniciativa instituida por las Naciones Unidas para recordar la importancia de este recurso. Celebrar este evento representa también una oportunidad para aumentar la conciencia de las organizaciones, las instituciones y los ciudadanos sobre la importancia de una adecuada gestión del servicio hídrico a nivel local.

→ **Participa activamente en la discusión sobre el tema del agua, bien común**

Sobre el tema del agua existe un vasto movimiento popular y hay una mucha atención por parte de los ciudadanos. Infórmate sobre la existencia de comités en tu vecindario y participa ofreciendo tu contribución al debate. Existe un **Foro italiano de los movimientos para el agua** que reúne a los comités territoriales, las organizaciones sociales, los sindicatos, las asociaciones y los ciudadanos.

(4) INFÓRMATE ANTES DE PAGAR

Infórmate sobre cómo se compone la tarifa del servicio hídrico y lo que pagas en la boleta.

Qué pago en la boleta

Con la boleta a los ciudadanos se les pide pagar **totalmente** el costo en que se incurre por la gestión del Servicio hídrico integrado, es decir, el conjunto de todas las actividades que le permiten tener agua potable en su casa y descargar con éxito las aguas sucias.

Los servicios comprendidos en la tarifa son:

1. el suministro de agua potable (**servicio de acueducto**), que prevé la extracción de agua del ambiente natural, incluido la protección ambiental de las áreas de las cuales el agua es extraída; su tratamiento con el fin de hacerla potable; la red de distribución en las diversas fases del transporte (grandes tuberías), del almacenamiento en los tanques, de la distribución en la red de carreteras hasta la entrega a los hogares (conexión) con el correspondiente contador;
2. el **servicio de alcantarillado**, que consiste en la posibilidad para el usuario de descargar el agua utilizada y ensuciada en el hogar, en una tubería específica que permite su alejamiento hasta una planta de tratamiento;
3. el **servicio de depuración**, que consiste en el tratamiento de las aguas sucias transportadas por la alcantarilla, antes de la liberación del agua en el ambiente natural (río, mar, lago), de modo de reducir al mínimo la contaminación de estas aguas;
4. las **tasas**. Al servicio hídrico integrado se le aplica el 10% de IVA.

Cómo se calcula la tarifa

La tarifa aplicada a cada uno de estos servicios prevé:

- una **parte fija**, que se debe pagar independientemente del agua que se consume. La parte fija no se puede modular por escalonamiento y se expresa en euros por año. Este componente cubre el alquiler del contador y parte de los costes de inversión.
- una **parte variable**, proporcional al consumo. La parte variable de la tarifa pagada por el servicio de acueducto está articulada en escalonamientos de consumo (facilitado, base, de 1 a 3 escalonamientos tarifarios de exceso cuya entidad está destinada

a penalizar, atribuyéndole los mayores costes ambientales provocados, los consumos superiores a la banda base). La parte variable de la tarifa para el servicio de alcantarilla y depuración es proporcional a los consumos, pero no está articulada en escalonamientos.

Atención. Para no tener sorpresas, asegúrate de que el contador sea leído periódicamente por un encargado del organismo gestor. En la Carta de Servicios encuentras las indicaciones del número anual de lecturas que el gestor se compromete a efectuar. O bien, verifica la posibilidad de efectuar periódicamente una autolectura.

Novedades. A finales de 2012, la Autoridad para la energía eléctrica, el gas y el sistema hídrico introdujo un nuevo cuadro de reglas tarifarias para definir un método homogéneo en toda Italia para el cálculo de las tarifas eléctricas. Este nuevo método prevé la introducción de los **costes ambientales** entre los componentes de coste y de **mecanismos tarifarios antiderroche** (más agua se consume más alta será la tarifa).



(5) PROTÉGETE SI SUFRES DESERVICIOS

¡Si no estás satisfecho con el servicio prestado en tu área de residencia actívatelo y presenta una queja!

→ Presenta una queja

En la Carta del servicio hídrico están indicados los estándares de calidad que el gestor se compromete a cumplir y las formas de protección de los usuarios, así como las modalidades para presentar una queja y obtener reembolsos en caso de fallo.

→ Dirígete a las Agencias para la calidad de los servicios públicos locales

En algunas ciudades como Grosseto, Roma y Turín se establecieron estos organismos, adonde puede acudir también el ciudadano, con el objetivo de ayudar a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos locales.

→ Dirígete a las AACC

Para dar más fuerza a tus recomendaciones, dirígete a las Asociaciones de consumidores. **Cittadinanzattiva** es una asociación de consumidores, reconocida desde el año 2000 ante el Consejo Nacional de Consumidores y Usuarios, en el Ministerio de Desarrollo Económico.

Para más información visita el sitio:

www.cittadinanzattiva.it

→ Dirígete a la Autoridad para la energía eléctrica, el gas y el sistema hídrico

Puedes presentar tu queja también a la Autoridad, después de haberlo presentado al gestor que está obligado a responder dentro de los plazos fijados por la Carta de Servicios.



Novedades. En 2011, con el decreto "Salva Italia" le fueron atribuidas a la Autoridad para la energía eléctrica y el gas "las funciones pertinentes a la regulación y el control de los servicios hídricos" anteriormente concedidas a la Agencia nacional para la regulación y la vigilancia en materia de agua. Estas funciones se refieren a diversos aspectos del servicio hídrico integrado: de la definición de los costos aceptables y de los criterios para la determinación de las tarifas que cubren estos costos, a las competencias en tema de calidad del servicio, de control de los planes del ámbito y la preparación de los contratos tipo para la concesión del servicio.

¿Deseas recibir información, señalar un mal servicio o presentar una queja?

Contacta la ventanilla de Cittadinanzattiva más próxima en las sedes locales de:

Bologna	<i>segreteria@cittadinanzattiva-er.it</i>
Cagliari	<i>cittadinanzattivaca@tiscali.it</i>
Catania	<i>pit.catania@yahoo.it</i>
Chiaravalle	<i>cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it</i>
Chiavari	<i>cittadinanzattivaliguria@yahoo.it</i>
Latina	<i>cittadinanzattivalt@libero.it</i>
Milano	<i>consumatori@cittadinanzattivalombardia.com</i>
Perugia	<i>perugia@cittadinanzattiva.umbria.it</i>
Riva del Garda	<i>info@cittadinanzattivadel trentino.it</i>
Roma	<i>pitroma.ca@gmail.com</i>
Spoletto	<i>cittattiv.umbria@libero.it</i>
Torino	<i>pit.torino@cittadinanzattiva.it</i>
Urbino	<i>urbino@cittadinanzattiva.it</i>

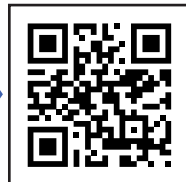
Para contactar con la sede nacional escriba a : pit.servizi@cittadinanzattiva.it

¿Deseas más información sobre Cittadinanzattiva, participar a las actividades organizada en tu territorio, o adherir a nuestro movimiento?

Visita el sitio www.cittadinanzattiva.it, busca la asamblea más próxima a tu domicilio y ... ¡buena participación!



MIRA EL VIDEO 5 CONSEJOS PARA
EL USO DEL AGUA BIEN COMÚN



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

Spesa finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico
ai sensi del Decreto 21 marzo 2013