

LOS USUARIO EN EL GOBIERNO DEL AGUA POTABLE
--

Doctorando Diploma Estudios Avanzados: *José Reta*

Director de Investigación: *Dr. José Gutierrez*. Universidad de Granada.

Palabras Clave: agua potable, organizaciones de usuarios, gestión integrada

RESUMEN

El proyecto se inscribe en el marco de un programa denominado " DEFENSORIA DEL AGUA Y LOS DERECHOS HUMANOS". Este programa es desarrollado por la Organización No Gubernamental Oikos Red Ambiental de destacada trayectoria y reconocimiento social entre la población de Mendoza. El proyecto tiene por finalidad fomentar la sustentabilidad de los recursos hídricos mejorando sus practicas de gestión gubernamental a partir de un proceso de EA que incluya la participación de los usuarios y la formación de "**Organizaciones de Usuarios**" para la representación de sus intereses ante la administración del servicio.

La investigación consiste en un estudio exploratorio y descriptivo. Exploratorio respecto del funcionamiento del ente regulador (EPAS) y los prestadores del servicio. El estudio es descriptivo en tanto explica las relaciones entre ente regulador, operadores y usuarios mediante aspectos técnicos, legales e institucionales, realizando mediciones que describen el impacto e importancia de cada componente en la gestión del agua potable. Los principales problemas en la gestión del servicio giran en torno a la gestión administrativa del Ente Regulador y los abusos de poder del operador mayoritario, sumado a la falta de mecanismos de participación de los usuarios para ejercer sus derechos y la defensa de sus intereses.

Las hipótesis planteadas y los resultados fueron:

1. Efectivamente *los conflictos ambientales, por el uso del agua potable, son en su origen un problema de conducción política y de paradigma administrativo". El inadecuado diseño institucional de EPAS y su falta de ejercicio de poder de policía son, en gran medida, los responsable de la baja eficiencia del sistema de agua potable.* Mediante el análisis documental, se pudo comprobar el alto numero de reclamos sociales existentes y la lucha declarada entre los grupos de operadores económicos, en algunos casos legalizados en la figura de operadores y los sectores sociales más desprotegidos y desorganizados de usuarios.
2. *Se sospecha, que el actual diseño del servicio no fomenta una cultura del agua ni trabaja sobre la conducta de los usuarios. Por lo tanto, es probable bajar el consumo de agua potable per capita a partir de campañas de concientización.* En realidad la raíz de las deficiencias del sistema, no están en la cultura, ya que la cultura es la consecuencia y no la causa de las deficiencias. Resulta poco probable bajar el consumo de agua potable per capita a partir de campañas de concientización, sin contemplar la satisfacción de los usuarios
3. *No existen mecanismos de participación efectiva en el actual sistema que permitan a los usuarios hacer un ejercicio real de sus derechos. En respuesta a ello, los usuarios han desarrollado una contracultura al ahorro de agua como medida de protesta.* De hecho muchos usuarios han desarrollado una contracultura del agua y utilizan el derrocho como forma de protesta pasiva frente a la frustración que experimentan de sus reclamos. Sobre esta variable cultural es donde más se evidencia la falta de ejercicio del poder de policía del EPAS. En la practica no hemos podido identificar mecanismos de participación de los usuarios salvo el subcomité que no se ha reunido en años.