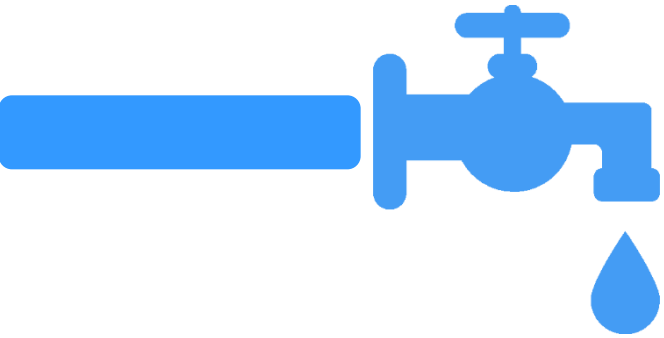


CRECORE
Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable

FOJUCC
Cambio Social desde el Consumo Responsable

UNA INICIATIVA DE FOJUCC

AGUA POTABLE RURAL

Del campo a la ciudad la misma responsabilidad

DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS DE CONSUMO EN COMITÉS DE AGUA POTABLE RURAL EN COMUNAS DE LA REGIÓN DEL BIO BÍO

2019

Agradecemos a todas las personas que nos regalaron su tiempo y conocimiento en la aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, en especial a las directivas de los Comités de agua potable rural de la Región del Bio Bío:

Chaimávida Soto, Comuna de Concepción, Provincia de Concepción;
Tomeco, comuna de Yumbel, Provincia del Bio Bío y;
Antihuala, comuna de Los Álamos, Provincia de Arauco.

Autores:

Gustavo Romero Bustos
Valentina Cisterna Roa
Christopher Nawrath Peine
Vania Rivas Martínez
Eric Muñoz Beltrán

El presente estudio puede ser reproducido total o parcialmente siempre que se cite su fuente y no se alteren ni falseen los datos del mismo. El presente documento constituye un aporte para actuar educada y responsablemente en el Mercado y por lo mismo no creemos en la pertenencia ni prohibición del conocimiento a unos pocos sino en el conocimiento al servicio de la comunidad nacional e internacional. No cometerá delito si fotocopia nuestro material para educar a la población y para participar y actuar en el Mercado Responsablemente.

Asociación Juvenil de Consumidores y Consumidoras FOJUCC.
Concepción, Región del Bio Bío, Chile.
www.fojucc.cl
ambienteysalud@fojucc.cl

Diseño Portada: Área de Responsabilidad Medioambiental y Soberanía Alimentaria, FOJUCC.
Diseño interior: Área de Responsabilidad Medioambiental y Soberanía Alimentaria, FOJUCC.

El presente proyecto se ejecuta con aportes del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores, establecido en el artículo 11° bis de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores y consumidoras.

INDICE

Mensaje del Director 4 – 5

Introducción 6 – 9

Marco jurídico aplicable a comités y cooperativas de agua potable rural 10 – 13

Análisis cualitativo descriptivo del "diagnóstico de prácticas de consumo en comités de agua potable rural en comunas de la región del Bio Bío" 14 – 31

i. Metodología 14

ii. Antecedentes 14 – 15

iii. Estructura y conformación de los sistemas de agua potable rural (APR) 15 – 18

iv. Funcionamiento orgánico del comité de APR 18 – 20

v. Funcionamiento operacional del APR 21 – 25

vi. Resolución de conflictos 26 – 28

vii. Protección al consumidor 29 – 31

Conclusiones 32

Bibliografía 33

MENSAJE DIRECTOR EJECUTIVO

Como Asociación de Consumidores (en adelante AdC) siempre hemos comprendido que innovar en las metodologías y temáticas a desarrollar debe ser un desafío permanente que asumimos como sustento de nuestra labor. En este sentido, hemos cruzado con el consumo responsable y la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras temas tan relevantes como inclusión, multiculturalidad, inmigración, sistema educativo integrado en consumo responsable, entre otros.

El año 2019, dentro de un nuevo rumbo que quisimos emprender, nuestra área de responsabilidad medioambiental y soberanía alimentaria tuvo la inquietud de investigar y caracterizar cómo son las prácticas de consumo en los comités y cooperativas de agua potable rural (APR), particularmente en algunas comunas de la región del Biobío. Para lograr dicho cometido, se postuló al primer llamado del fondo concursable para AdC del año 2019 esta idea como un proyecto, el cual no fue financiado. Sin embargo, siguiendo una de nuestras características esenciales como organización, igual iniciamos el trabajo de este proyecto sin financiamiento dado que es un área de nuestro total interés, y nos propusimos volver a postular el proyecto para el segundo llamado, pero esta vez aportando antecedentes que pudieron ser recopilados gracias al arduo trabajo del equipo técnico del área.

Es así, que el segundo semestre, nuevamente postulamos este proyecto, resultando esta vez adjudicado y dando luz verde y financiamiento a una idea que se transformó en una realidad.

De este modo, entre mediados del mes de noviembre y la primera quincena de diciembre, se desarrolló de manera intensa un trabajo en terreno en las localidades de Antihuala, Tomeco y Chaimávida, con comunidades y cooperativas de APR, en la cual se aplicó un instrumento que permitiera recopilar información para la elaboración de un diagnóstico sobre las prácticas de consumo en dichas localidades; pero además, analizando qué nivel de conocimiento hay respecto a los derechos y responsabilidades que les asisten a los usuarios de estos servicios; y de qué manera estos comités o cooperativas garantizan

un servicio de calidad; continuidad en el servicio; y la protección de los derechos e intereses de estos usuarios.

Sin lugar a dudas este diagnóstico será un gran insumo para un trabajo que recién comienza, el cual tenemos la convicción que viene a abordar y desarrollar un área de la protección de los derechos de los usuarios de servicios sanitarios inexploradas, tanto por nuestra legislación vigente como por las políticas públicas que hoy se levantan desde los diferentes organismos sectoriales.

Invitamos al lector y lectora a leer, comprender, reflexionar y compartir los datos acá contenidos, y a comprometerse con la protección de los derechos e intereses de las personas en una temática tan sensible y fundamental como es el acceso al agua en localidades rurales.

Pablo Rodríguez Arias
Director Ejecutivo
Asociación de Consumidores FOJUCC
+56962372693 / presidencia@fojucc.cl

INTRODUCCIÓN

Uno de los principios fundamentales para comprender los conflictos del agua, es entenderle como un fenómeno sociocultural. Podemos observar una trayectoria no lineal de la misma y también cómo ha adquirido distintos significados e importancia a través de distintos contextos: desde una óptica judeo-cristiana, el agua podría comprenderse como un elemento dador de nueva vida o incluso, purificador de la misma si consideramos historias como el Arca de Noé o, desde una perspectiva que atraviesa a distintitas culturas, encontramos relatos tales como el Diluvio Universal. El punto necesario a tener presente es que esta ha sido dotada de significado dependiendo del contexto espacial y temporal, circunscribiéndose a distintos fines, sin perder importancia en la vida de las sociedades.

Situándole en nuestro actual contexto, de manera local, nacional y global, el agua se debe entender como un ente no solamente regulador de la vida social, sino que también es regulada por la misma, adscribiéndose a relaciones territoriales, en donde no solamente se establece una importancia política y económica de la misma, sino que simbólica y cultural al establecer relaciones de identidad y sentido de pertenencia en contextos territoriales determinados (Toledo et al., 2009). Es por esto que no podemos comprender la importancia del agua para un territorio en particular sin la importancia que les significa tanto en términos materiales como identitarios, sujeto a relaciones entre distintos sectores y actores que componen las acciones que se llevan a cabo dada una localidad geográfica, la cual además no es dada de por sí, sino que es resultado de un devenir mucho más amplio que el territorio mismo (Toledo et al., 2009).

En este sentido, la situación chilena es igual de compleja, donde no se deben ignorar elementos como las regulaciones legales, siendo las leyes ambientales las que cobran mayor relevancia pese a la existencia de otros factores en juego. Por un lado, los cuerpos legales ambientales de Latinoamérica se caracterizan por no interferir del todo con los proyectos de desarrollo económico que los Estados plantean para sí mismos y su

ciudadanía, los cuales dotan a la inversión extranjera y nacional un papel importante (Gentes, 2003); por otro lado, el Código de Agua chileno, como legado de la Dictadura cívico-militar, posiciona al agua como un elemento disponible en el mercado que, al igual que el resto de bienes, servicios y recursos que se transan en el mismo, adquiere esta característica de movilidad y flujo en el que puede desprenderse del territorio mismo en el que se adscribe si quienes poseen las potestades lo desean y necesitan así (Toledo et al., 2009). En ambos casos, tanto regional como nacionalmente, el rol del Estado como ente fiscalizador se ve reducido a solo un mero observador (Toledo et al., 2009).

Mediante dichas consideraciones, quienes hacen uso del recurso hídrico lo hacen en calidad de consumidor y usuario del servicio de agua potable. Las implicancias de esta categoría para con el agua, da a entender que esta es un bien de consumo en donde, como ya se mencionaba anteriormente, el Estado como subsidiario de las necesidades de su ciudadanía, no posee mayor relevancia a la hora de regular el uso de la misma. El acceso al agua no es considerado como un derecho humano, por lo que la poca intromisión estatal en la misma se ve reforzada.

Con esta consideración en mente, podemos dar cuenta que los procesos regulatorios del recurso hídrico, se dan de manera asimétrica y se encuentra entramado en relaciones de poder, supeditándose a la voluntad de agentes privados, públicos y locales. La disputa del agua adquiere un carácter territorializado y los esfuerzos de los distintos actores presentes no solamente son distintos en lo que refiere a las posibilidades regulatorias mismas dado un poder económico y político desigual, sino que también lo son los discursos que transitan de por medio, que son productos de un devenir sobre la base de la relación con el recurso mismo.

Por consecuencia de lo mismo, las prácticas de uso y consumo difieren respecto a quiénes las llevan a cabo y de qué modo las realizan, pero lo que es más importante es de qué modo les es posible. Una forma interesante de comparación, dada las características anteriormente mencionadas, son las prácticas llevadas a cabo por comités y cooperativas de agua potable en el sector rural así como los usuarios de las mismas, las cuales se

encuentran limitadas por los recursos que estas generan para sí mismas, teniendo que adaptarse a las condiciones principalmente climáticas y geográficas del territorio. Por otro lado, grandes empresas, como forestales y mineras, pueden llevar a cabo un uso y consumo del recurso de manera más exhaustiva mediante la capacidad económica que poseen, materializada en grandes maquinarias. Dicha capacidad económica se encuentra, a su vez y en los dos casos mencionados, relacionada con los márgenes de gestión y administración que la legislación les concede, pudiéndose comprender como una cierta capacidad política de la misma.

Respecto a la gestión del recurso hídrico, y como ya lo advertimos someramente, es importante vislumbrar que relaciones de larga data se ven constreñidas y minimizadas frente al poder que grandes empresas y organismos gubernamentales poseen en un territorio en particular pese a que las ocupaciones, en términos temporales y espaciales, por parte de estos agentes distan bastante. Forestales y mineras no solamente realizan un uso caracterizado por la carente de regularización legal e institucional del gobierno chileno. Sin considerar estos elementos, podríamos establecer que el agua posee vida propia, moviéndose entre napas y territorios de manera libre. Pero si observamos detenidamente, siguiendo esta analogía, el agua realiza sus desplazamientos en contra de su propia voluntad.

El uso no consuntivo, instaurado durante el gobierno militar, da potestad a quienes tienen los recursos políticos, económicos, científicos y técnicos necesarios de hacer con en el recurso hídrico lo que ellos deseen (Toledo et al., 2009). Mediante la actual legislación chilena, el agua es un privilegio para algunos y un elemento de control de la vida social para otros. El agua transita y es modificada a merced de quien la pueda controlar, ignorando, por un lado, otras posibilidades de transformación y regularización y, por otro lado, largas relaciones de carácter territorial que no solamente han gestado el desarrollo de otros grupos sociales y culturales (Gentes, 2003), sino que también pasa por alto la misma configuración territorial que a raíz de su uso estos grupos les han dado a los distintos sistemas de vida que se albergan en el agua.

Con todo esto presente, el agua adquiere diferentes facetas, ya no únicamente como dadora de vida, sino que también como un recurso que es capaz de trasladar, modificar y quitar la vida al transitar por distintos espacios. Pero como ya comprendimos, el agua no solamente tiene vida propia, sino que también le es otorgada.

Frente a todo esto presente, ¿cómo podemos relacionar su "uso" en espacios en los que los recursos no solamente son escasos, sino que las condiciones, principalmente económicas y políticas, han sido orquestadas de tal modo que los medios para su control han sido hechos escasos? De manera rápida y sencilla, el agua como congregadora del conflicto territorial, marca la pauta para el desarrollo social, económico y político de los actores presentes en la misma, situando una explanada no solamente desigual, sino que irregular.

¿Podemos, entonces, hablar realmente de un conflicto en territorios rurales cuando las condiciones, para quienes disputan su control, son desiguales? La conformación de distintos comités y cooperativas de agua potable rural son un esfuerzo por emparejar una situación en la que quien detenta el mayor poder, sea cual sea su origen y finalidad, se vea hasta cierto punto constreñido en su actuar. La conformación de estos pequeños grupos, políticos no en un sentido partidista sino en uno de la consecución de objetivos, son una manera de vislumbrar la importancia y prioridad que el recurso hídrico debería poseer en primera instancia, el cual es el uso humano colectivo para el desarrollo de un vivir digno.

MARCO JURIDICO APLICABLE A COMITÉS Y COOPERATIVAS DE AGUA POTABLE RURAL

Los sistemas de agua potable rural se emplazan en zonas no urbanas (de acuerdo al Plano Regulador respectivo) y no tienen el carácter de servicios públicos sanitarios; en consecuencia, no aplican a ellos las normas relativas al régimen de concesiones, como es el caso de otros prestadores de servicios sanitarios de zonas urbanas. Además, estos servicios de agua potable rural tienen la categoría de servicios particulares; por ende, están obligados a dar cumplimiento a las normas relativas a la prestación de servicio señaladas en la Ley General de Servicios Sanitarios, con el fin de garantizar la calidad y la continuidad del servicio de agua potable. (Schuster y Tapia 2017: 115)

En Chile existen diferencias sustanciales en cuanto a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado en el sector urbano versus el sector rural. Esto debido a que al encontrarse excluidos de la ley que autoriza al Estado para desarrollar actividades empresariales bajo la figura de sociedades anónimas en las áreas de agua potable y alcantarillado están exentos de la normativa de urbanización y la del régimen de concesiones, que recaen sobre todos los sistemas públicos sanitarios. (Schuster y Tapia 2017: 116)

Desde nuestra perspectiva como usuarios y consumidores del servicio de agua potable resulta trascendental evidenciar las principales diferencias de los servicios en el sector urbano y el sector rural, desde esa línea comprenderemos mejor cuáles son las prácticas de consumo que se focalizan en este último.

INDICADOR	Servicios de Agua Potable Sector Rural	Servicios de Agua Potable Sector Urbano
	Decreto con Fuerza de Ley N° 382, de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios.	Decreto con Fuerza de Ley N° 382, de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios.
	Código de Aguas.	
	Código Sanitario.	

Marco Jurídico Aplicable	Ley Nº 18.778, de 1989 Establece Subsidio al Pago de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas.	
	Ley 19.300 que estable las bases generales del medio ambiente.	
	Ley Nº 19.418, de 1995, Ley sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias que aplica a los Comités de Agua Potable Rural.	
	Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
	Decreto con Fuerza de Ley Nº5 de 2004 del Ministerio de Economía que establece la Ley General de Cooperativas.	
	Norma chilena Nº 1.333 de 1978 que establece los requisitos de Calidad de Agua para diferentes usos.	
	Decreto Supremo Nº 735, de 1969 que aprueba el Reglamento que establece los Requisitos del Agua para Consumo Humano.	
	Decreto Supremo Nº 50, de 2002 que aprueba el reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y de alcantarillado.	
	Norma chilena Nº 777, de 1971 que regula el agua potable, fuentes de abastecimientos y obras de captación, terminología, clasificación y requisitos	
Territorio	Los servicios se prestan en zonas no urbanas o rurales, según lo que establezca el respectivo Plano Regulador.	Los Servicios deben prestarse a través de redes públicas exigidas en zonas urbanas, conforme establece la Ley.
Forma de Constitución	Organizaciones comunitarias, pudiendo ser un Comité o Cooperativa de Agua Potable Rural, con Personalidad Jurídica.	Las concesiones para establecer, construir y explotar servicios públicos, destinados a producir agua potable, distribuir agua potable, recolectar aguas

		servidas y disponer aguas servidas, serán otorgadas a Sociedades Anónimas, que se regirán por las normas de las Sociedades Anónimas a Abiertas.
Instituciones implicadas	Subdirección de Agua Potable Rural.	La Competencia regulatoria en materia de Agua Potable y Alcantarillado está concentrada en la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
	Dirección de Obras Hidráulicas	
	Comités y Cooperativas	
	Ministerio Obras Públicas	
	Unidades Técnicas	
	Municipalidad	
	Dirección General de Aguas	
	Ministerio de Salud	
	Servicio Nacional del Consumidor	Servicio Nacional del Consumidor
Concesiones	Los sistemas de agua potable rural están al margen del régimen de las concesiones y actúan como servicios particulares atendidos y organizados por sus propios miembros organizados ya en Comités o Cooperativas.	Los servicios públicos sanitarios de agua potable se otorgan previa concesión otorgada por la autoridad de conformidad a la Ley. La concesión es indefinida en el tiempo y transferible parcial o totalmente en dominio y explotación por cualquier acto jurídico, aprobado previamente por la autoridad.
Subsidio al agua potable	La Ley 18.778 establece un subsidio al pago de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas, que favorecerá a usuarios residenciales de escasos recursos. Asimismo, el subsidio podrá ser aplicable en aquellos casos en que los usuarios registren solamente el servicio de agua potable.	La Ley 18.778 establece el subsidio al pago del consumo de agua potable. La municipalidad podrá efectuar los pagos de los subsidios al administrador de dichos sistemas. El administrador estará obligado a rendir cuenta al municipio y a los beneficiarios a lo menos una vez cada seis meses, respecto de la asignación y utilización de los subsidios otorgados.
Procesos tarifarios	Los cobros tarifarios los fijan en sus propios estatutos o asambleas, sin perjuicio de que la Ley 20.998 vino a establecer	El proceso de fijación de tarifas está establecido en el decreto con fuerza

	que los servicios sanitarios rurales estarán sujetos a las normas sobre fijación de tarifas y demás cobros de agua potable y saneamiento que se establecen en esta ley y en su reglamento.	de ley Nº 70, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas.
Fiscalización	Instituciones de Salud y del Medioambiente, sin perjuicio de que la nueva ley 20.998 establece que será la Superintendencia de Servicios Sanitarios quien ejercerá las atribuciones y facultades regulatorias y fiscalizadoras respecto de todo operador de un servicio sanitario rural, sin perjuicio de aquéllas que correspondan a la autoridad sanitaria en los ámbitos de su competencia.	La fiscalización de las prestaciones de agua potable en el Sector Urbano las ejerce la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Frente a estas diferencias, de las que incluso podríamos seguir indicando, desde ya, como asociación de consumidores, nos percatamos de la mala técnica que ha tenido el legislador al tratar los servicios de agua potable en el sector rural. No parece conveniente la diversidad de normas que vienen a regular la situación del recurso fuera de los limites de la planificación urbana, que no hace sino generar desorden y confusión.

A lo anterior, debemos recordar que en los instrumentos internacionales que nos obligan como Estado, el derecho al acceso al agua es considerado un derecho humano, fuertemente vinculado con el derecho a la vida, salud, al medioambiente libre de contaminación por mencionar algunos, de manera que una correcta regulación reflejará consecuencias positivas en cada esfera que constituya la calidad de vida de las personas.

ANALISIS CUALITATIVO DESCRIPTIVO DEL "DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS DE CONSUMO EN COMITÉS DE AGUA POTABLE RURAL EN COMUNAS DE LA REGIÓN DEL BIO BIO"

i. METODOLOGÍA

Las encuestas analizadas a continuación, fueron diseñadas y aplicadas en el marco del diseño del proyecto "Prácticas de consumo en comités o cooperativas de agua potable rural en comunas de la región del Biobío". En este contexto, su objetivo es **recoger y analizar las visiones y experiencias de consumidores respecto al uso y calidad del agua**.

El diseño del instrumento contempló seis ítems que permiten recoger la información base: I. Antecedentes personales, II. Estructura y conformación de los sistemas de agua potable rural (APR), III. Funcionamiento orgánico del APR, IV. Funcionamiento operacional del APR, V. Resolución de conflictos y, por último, VI. Protección al consumidor.

La encuesta ha sido aplicada a un total de 49 actores de las comunas de Concepción, Yumbel y Los Álamos que representan a 354 usuarios y usuarias del servicio de agua potable rural en la Región del Bio Bío. La aplicación del instrumento se llevó a cabo mediante las salidas a terreno del equipo de voluntarios de Fojucc.

Cabe señalar, que la selección de las comunas y localidades responde a una elección por parte del equipo de trabajo, que representan a una localidad por provincia de la región del Bio Bío, a saber: Concepción, Arauco y Bio Bío.

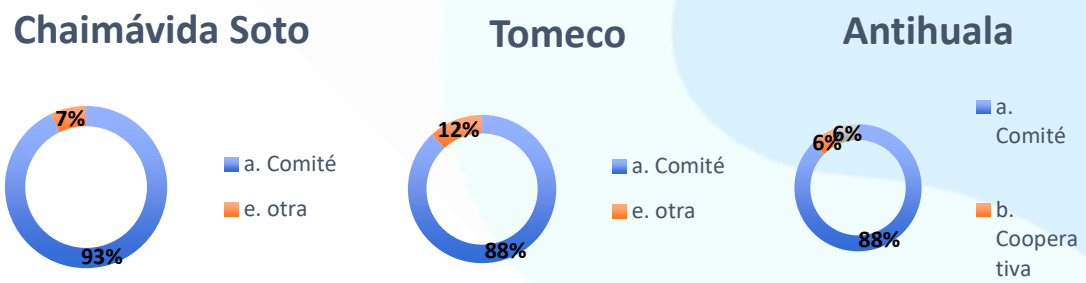
ii. ANTECEDENTES

GÉNERO	**Femenino**	**34/69%**
	Masculino	12/25%
Otro		3/6%
TOTAL		49/100%

EDAD PROMEDIO	54 años
POBLACIÓN INTERVENIDA	354 personas

iii. ESTRUCTURA Y CONFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE RURAL (APR)

1. ¿A través de qué figura legal se constituye el APR al que pertenece?



Se observa en las tres comunas un alto conocimiento de la figura legal en torno a la gestión del agua.

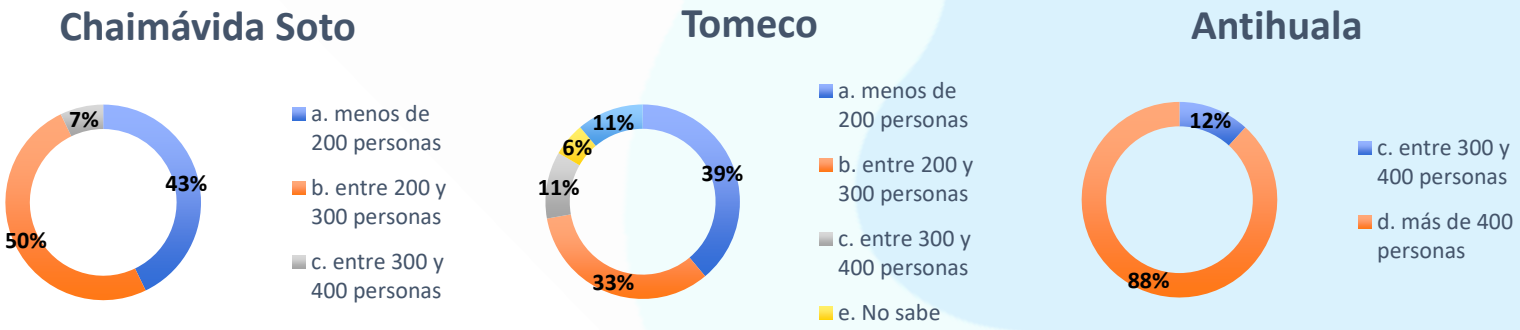
2. ¿Hace cuántos años se constituyó el APR? ¿Con cuántas familias comenzó el proceso? ¿Hace cuántos años se incorporó usted al APR?

Frente a la diversidad de respuestas, las que más destacan son:

PREGUNTA	CHAIMAVIDA SOTO	TOMECO	ANTIHUALA
AÑOS APR	(i)No sé (ii) desde 1998 (iii) más de 20 a 25 años.	(i) No sé (ii) Hace 80 años (iii) Más de 30 años	(i) no sé (ii) hace 20 años (iii) hace 10 años
FAMILIAS APR	(i) 30 familias (ii) no sabe (iii) 70 familias	(i) más de 30 familias (ii) no sabe (iii) más de 50 familias	(i) no sabe (ii) mas de 150 familias (iii) 20 familias
INCORPORACIÓN	(i) desde el inicio del APR (ii) Fin de la década de los 90's (iii) hace 20 años.	(i) desde el inicio del APR. (ii) no recuerda (iii) 90 años	(i) 20 años (ii) 10 años (iii) 25 años

Se observa confusión y desconocimiento en torno al origen e historia de la constitución de sus comités de agua potable rural respectivos.

3. ¿Cuántas personas componen el APR?



Tratándose de los comités de Chaimávida Soto y Tomeco se observa variedad de respuestas que dicen relación con el desconocimiento en torno a la estructura del Comité de agua potable, es decir, quiénes se consideran asociados y cuál es la gestión del mismo.

En Antihuala existe mayor uniformidad en la respuesta/conocimiento, sin embargo, debemos indicar que el instrumento estableció como indicador máximo frente a esta pregunta "más de 400 personas" en circunstancias de que el Comité en comentario está constituido por más de 4.000 beneficiarios del servicio de agua potable.

4. ¿Cuántos beneficiarios directos tiene el APR?

El indicador tiene por objeto reconocer la percepción de la comunidad en torno a cuántos de sus miembros se encuentran asociados al comité, es decir, regularizados como miembros del mismo, sujetos de derechos por parte de la estructura (principalmente beneficiarios del servicio de agua potable) y su correlato de obligaciones como usuarios del servicio (pago por el servicio, participación en asambleas, etc.).

	Chaimávida Soto	Tomeco	Antihuala
Principales respuestas	(i) menos de 200 personas (ii) entre 200 y 300 personas (iii) entre 600 y 650 personas	(i) No sé (ii) 150 personas (iii) 250 personas aproximadamente	(i) más de 350 personas (ii) entre 1000 y 1200 personas (iii) 800 personas

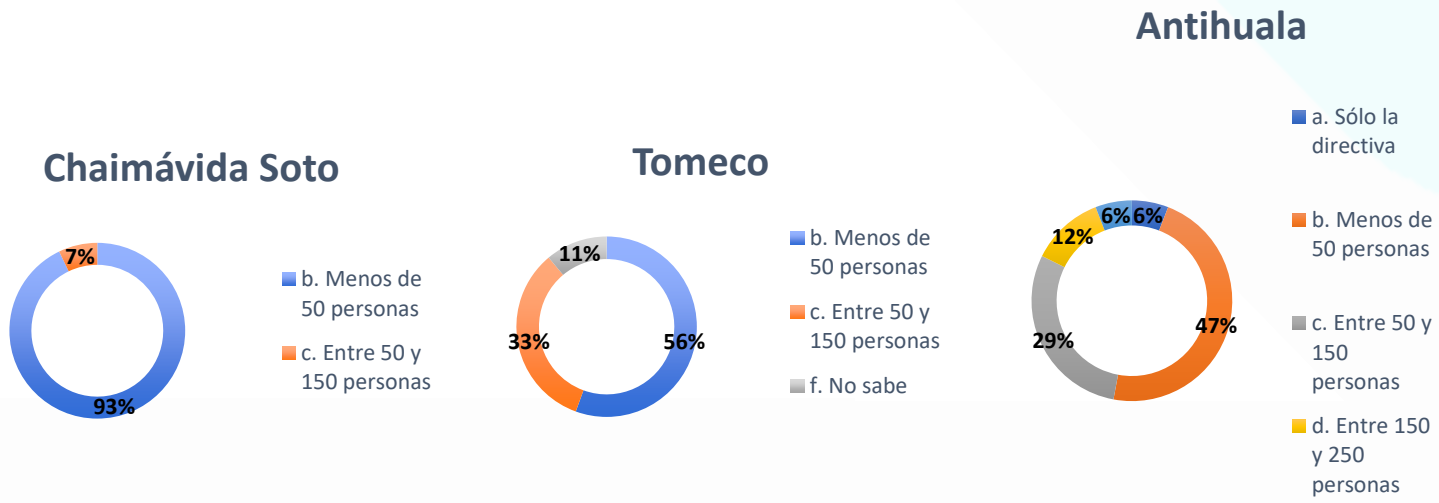
5. ¿Existen beneficiarios indirectos? ¿Cuántos?

Se entendió como beneficiario indirecto aquellos no incluidos en el grupo anterior, esta calidad obedece a circunstancias de facto que pueden implicar estar en vías de regularizar su calidad de asociado al comité hasta contextos en que existe apropiación indebida del recurso hídrico. Nuevamente el indicador obedece a la percepción de las y los usuarios encuestados.

	Chaimávida Soto	Tomeco	Antihuala
Principales respuestas	(i) difícil de determinar. (ii) entre 10 a 20 casas. (iii) entre 50 a 60 personas	(i) 20 personas (ii) más de 50 personas (iii) 80 familias	(i) no sabe (ii) 400 personas

6. ¿Cuántos miembros de la comunidad participan activamente en el APR?

El indicador dirige la pregunta a una vinculación usuario-comité, entendiendo por activo su participación en asambleas, comunicación con miembros del comité, respuestas desde la administración. El indicador no consulta sobre las causas de la existencia o falta de participación.

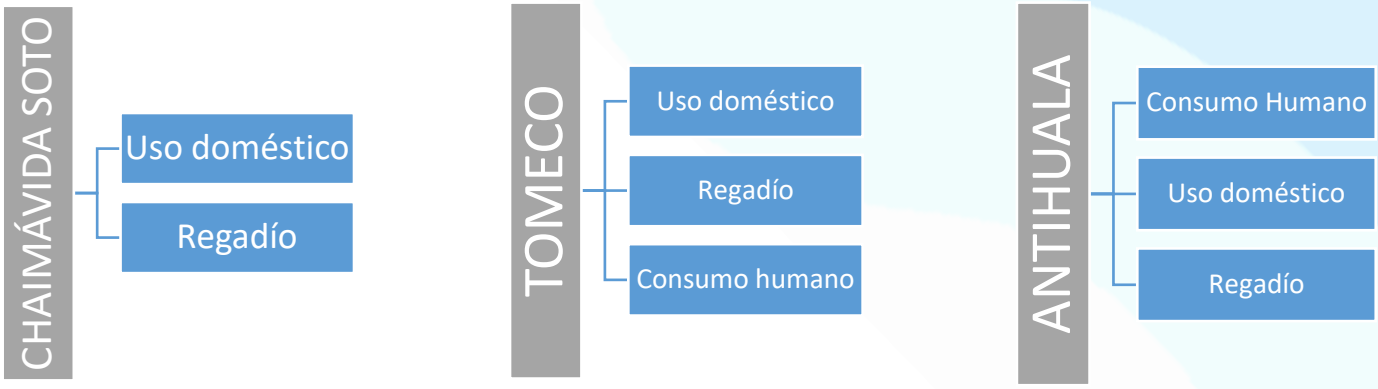


En general en las tres localidades observamos una falta de participación importante. Así, tratándose de Chaimávida Soto donde existen 161 asociados al Comité obtenemos que el 93% indica existir una participación inferior a los 50 asociados. Por su parte, en Tomeco, donde existen 52 arranques asociados a proveer del recurso hídrico a 260 personas,

nuevamente el instrumento refleja que la percepción de la población intervenida es de una participación inferior a las 50 personas. Finalmente, en relación al Comité de Antihuala en que existen 787 arranques que alimentan a una población de 3900 personas, el 47% de la población intervenida indica una participación inferior a 50 personas, entre tanto, un 29% indica una participación "entre 50 y 150 personas" lo que continúa siendo bajo en relación a la población total.

iv. FUNCIONAMIENTO ORGÁNICO DEL COMITÉ DE APR.

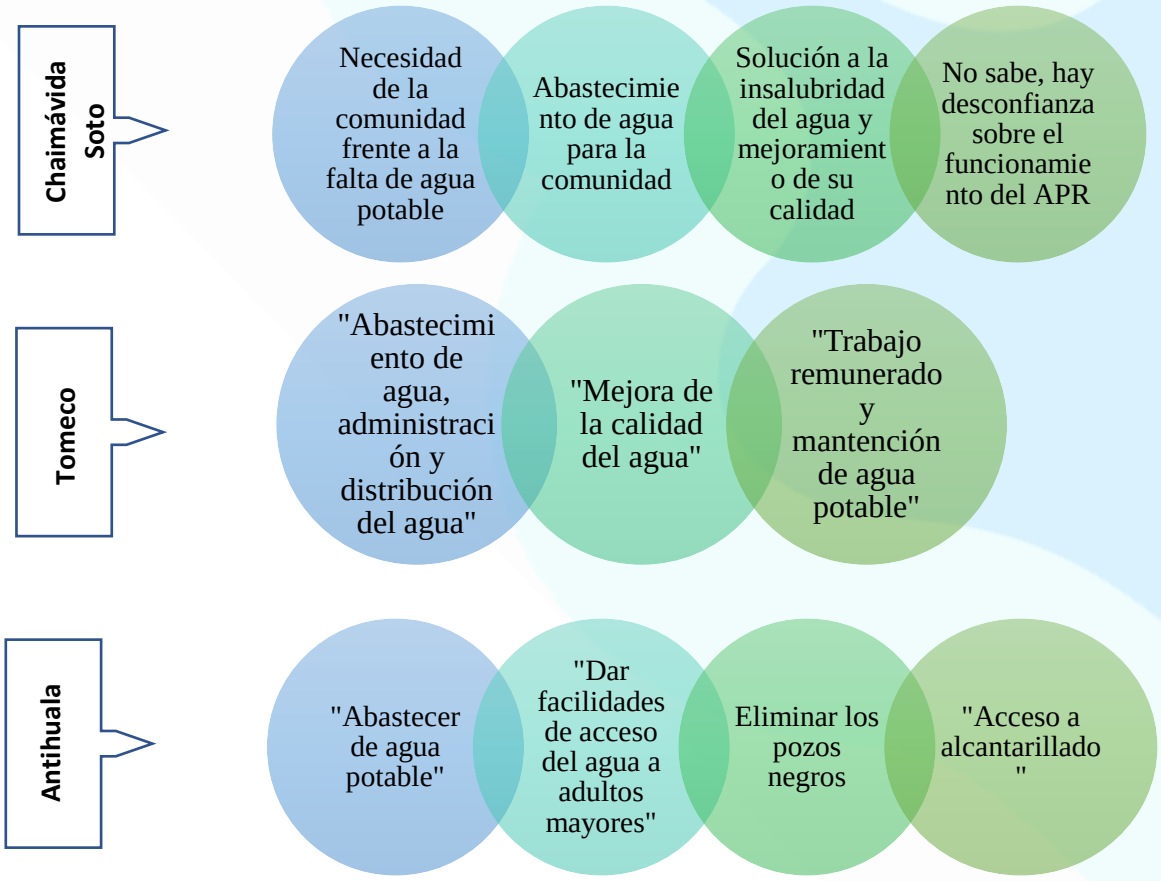
1. Indique principales usos del APR



El indicador representa los principales destinos que le dan agua proveniente del servicio de agua potable rural, el regadío a diferencia del sector urbano, predomina en los tres comités de agua potable.

Sectores en los que la agricultura y ganadería se vuelven actividades principales de la vivienda y sus habitantes exigen que la visión sobre el recurso tenga consideraciones más allá del uso doméstico (cocinar, lavar, etc) y consumo propio de la población.

2. Describa el principal propósito o misión de la conformación del APR

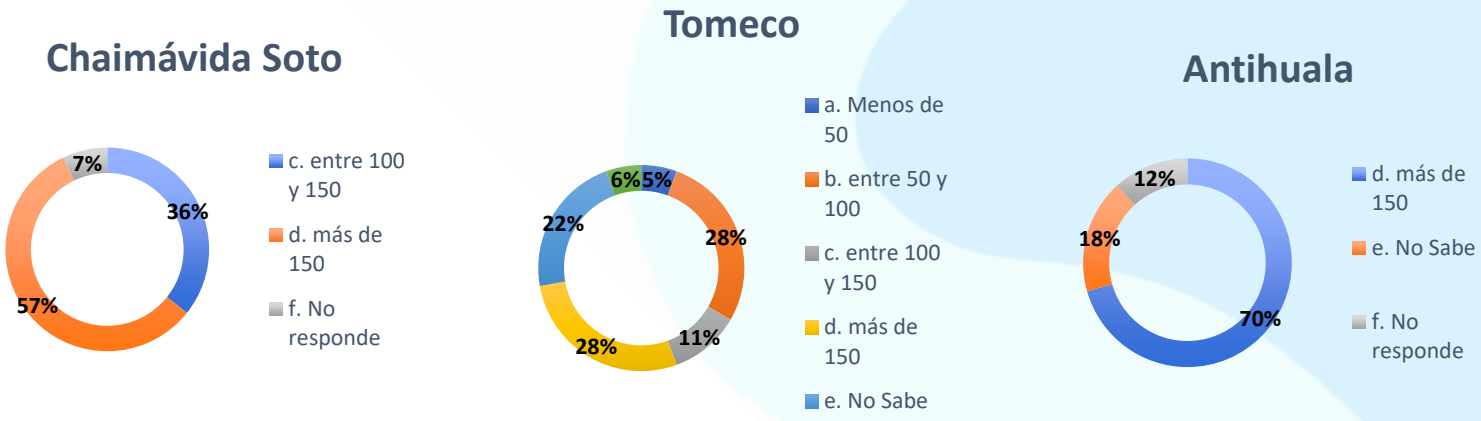


3. Describa las principales acciones de trabajo que ha realizado el APR desde su creación y

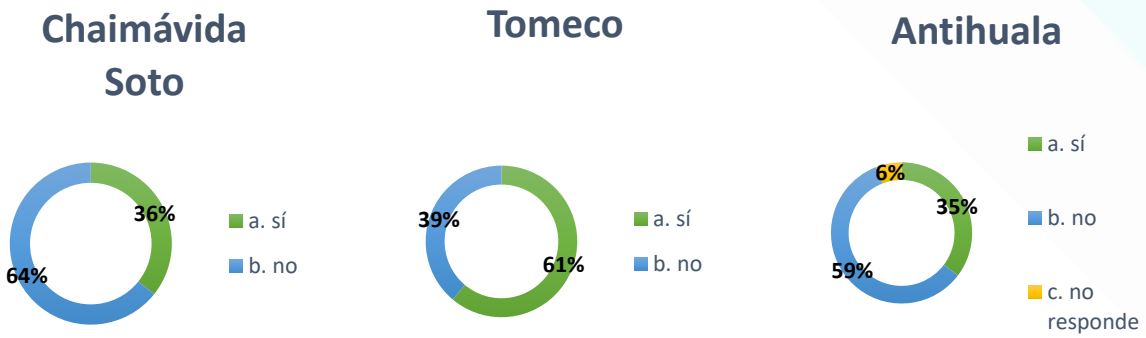
Chaimávida Soto	Tomeco	Antihuala
(i) Cambio de motores, bombas y estanques; (ii) Compra de máquinas; (iii) Regularización de terrenos; (iv) Reparaciones constantes; (v) Ajuste en medidores y arranques; (vi) Solidez en la organización social;	(i) Cambio de directiva; (ii) Instalación de planta de tratamiento de aguas servidas; (iii) Preocupación por mantener condiciones óptimas del servicio; (iv) Control del consumo de agua y mantenimiento del servicio;	(i) Cambiar la directiva; (ii) Disminución de los cortes de suministro; (iii) Distribución del agua; (iv) cambios en las bombas y sistema eléctrico; (v) reparaciones y mantenciones de filtros; (vi) Continuidad del servicio.

(vii) Buena organización del comité para el cobro y limpieza del agua; (viii) No sabe	(v) Cambio de la copa para mayor almacenamiento de agua.	

4. ¿Cuántos arranques tiene el APR? (¿o con cuantos arranques cuenta el APR?)



5-6 . ¿Miembros pertenecientes al APR reciben o han recibido capacitaciones técnicas?



Se describe que hay conocimiento sobre el recibimiento de capacitaciones técnicas, pero estas son impartidas principalmente para la directiva del APR, sus trabajadores y el operador. Se presenta un desconocimiento sobre ellas en cuanto a los temas o información que se recibe en las capacitaciones, así como quienes (figura institucional) se encarga de realizarlas.

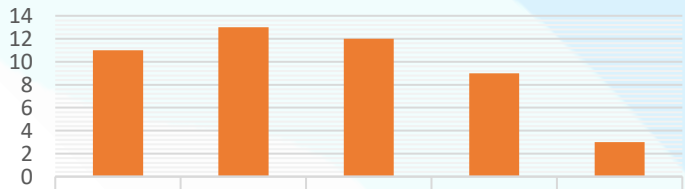
v. FUNCIONAMIENTO OPERACIONAL DEL APR

7. De los siguientes indicadores, ¿Cuáles considera usted que son relevantes para determinar la calidad del agua? Marque las que considere correctas.

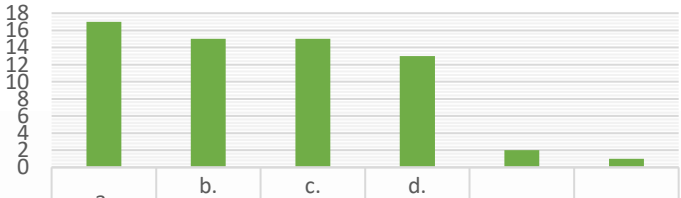
Los indicadores utilizados se basan a los parámetros utilizados en la Norma Chilena N409/ 1 que establece la norma de calidad del agua potable, a su vez informados ampliamente por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y el Servicio Nacional del Consumidor en sus programas de educación y protección de usuarios de servicios de agua potable.

Todos los parámetros utilizados de la letra “a” hasta la “d” inclusive son correctos, en consecuencia, el indicador busca revelar el conocimiento que tienen las y los usuarios del servicio de agua potable en el sector rural para efectos de determinar la calidad del agua.

Se distingue que ninguna de las personas encuestadas seleccionó todas las opciones de la “a” a la “d” inclusive, en consecuencia, no hubo respuesta ideal.

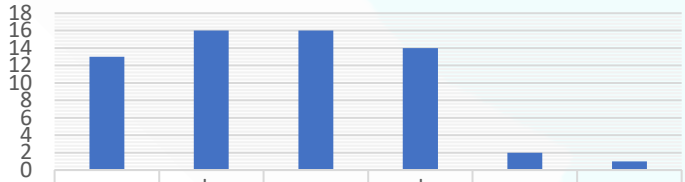


	a. Presencia de químicos y metales	b. Turbidez y presencia de microorganismos	c. Características físicas detectables por los sentidos…	d. desinfección y ausencia de bacterias	e. otro(s)
De un total de 14	11	13	12	9	3



	a. Presencia de químicos y metales	b. Turbidez y presencia de microor…	c. Características físicas detectables por…	d. desinfección y ausencia de bacterias	e. otro(s)	f. No responde
De un total de 18	17	15	15	13	2	1

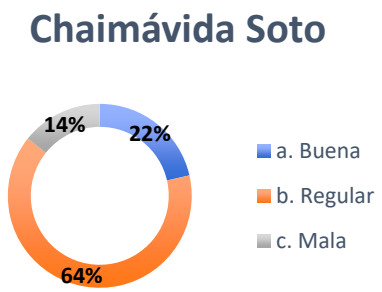
Se distingue que ninguna de las personas encuestadas seleccionó todas las opciones de la “a” a la “d” inclusive, en consecuencia, no hubo respuesta ideal.

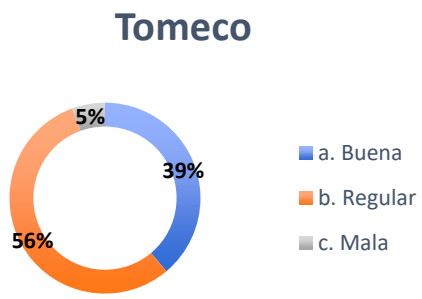


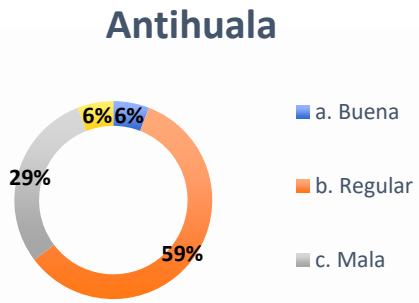
	a. Presencia de químicos y metales	b. Turbidez y presencia de microor...	c. Características físicas detectables por...	d. desinfección y ausencia de bacterias	e. otro(s)	f. No responde
De un total de 17	13	16	16	14	2	1

Se distingue que ninguna de las personas encuestadas seleccionó todas las opciones de la "a" a la "d" inclusive, en consecuencia, no hubo respuesta ideal.

8. ¿Cómo considera usted, la calidad del agua que recibe?



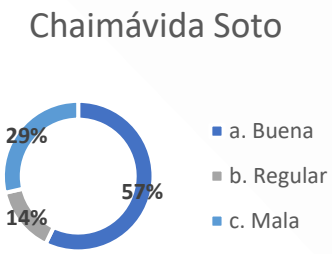


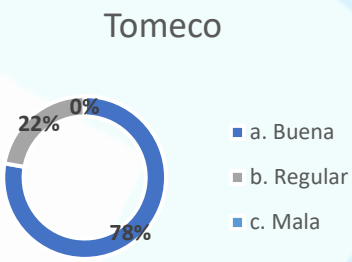


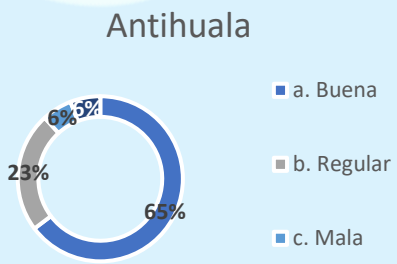
Se aprecia en las tres localidades una percepción regular de la calidad del agua suministrada por el Comité que integran, en este mismo sentido, fue la propia población intervenida la que formuló, en conversatorios derivados del presente proyecto y de las encuestas realizadas, propuestas para elevar su calificación de "regular" a "buena", dentro de las que podemos indicar:

- Mejorar cañerías de distribución del agua potable;
- Generar estudios de calidad del agua;
- Cambio de bombas y estanques;
- Mayor higiene;
- Contratar personal capacitado en la gestión operativa del sistema de agua potable;
- Prohibir el uso del agua en piscinas.

9. ¿Cuál es su percepción frente a la presión del agua?



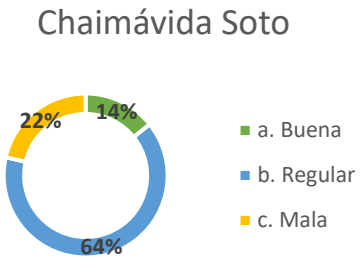


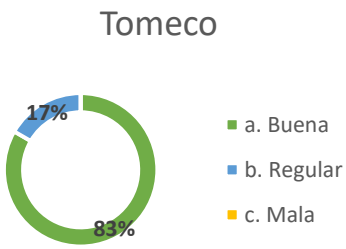


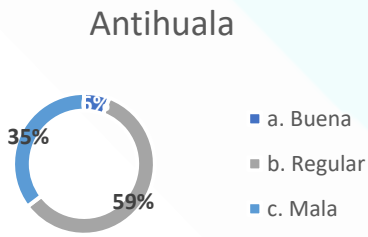
Nuevamente el indicador refleja una mayoría por calificar la presión del agua proveniente del servicio del Comité como “regular”, en este sentido, las sugerencias/propuestas de la propia población dicen relación con:

- Cambios en la infraestructura: cambiar la ubicación de las bombas, ubicación a mayor altura, cambio de estanques;
- Inspección y limpieza de tuberías;
- Control en el uso de piscinas;
- Limpiar la matriz de agua;
- Mejores implementos técnicos;
- Estanque con mayor capacidad.

10. Sobre la continuidad del servicio, ¿cómo la califica?







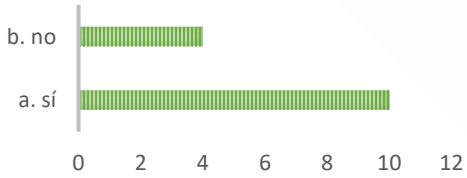
Las y los usuarios del servicio de agua potable en cada localidad indicar que para elevar la categoría “mala” y “regular” a “buena” deben considerarse, en base a su percepción, los siguientes aspectos:

- Cambio de bombas;
- Contar con un generador de electricidad y no depender exclusivamente de la red eléctrica;
- Avisar y programar los cortes de suministro de agua;
- Que las y los vecinos no usen mal el agua;

- Inspección del servicio por parte de un tercero;
- Mejorar la planta de abastecimiento;
- Contar con mayor personal capacitado;

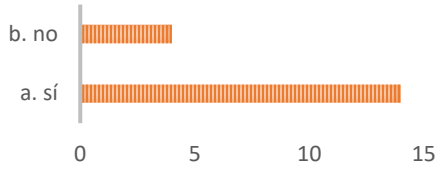
11. De existir cortes, ¿estos han sido informados?

CHAIMÁVIDA SOTO



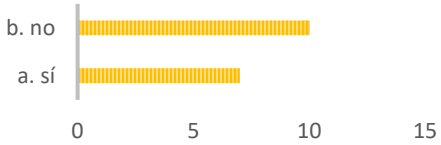
	a. sí	b. no
De un total de 14	10	4

TOMECO



	a. sí	b. no
De un total de 18	14	4

ANTIHUALA



	a. sí	b. no
De un total de 17	7	10

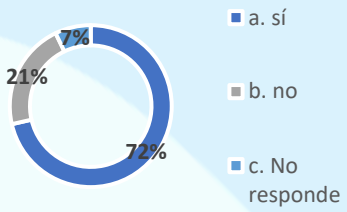
Tanto la población intervenida en los comités de Chaimávida Soto y Tomeco sostuvieron, en mayoría, que los cortes son informados. Lo anterior obedece que, la circunstancia de no informar, es relativa a aquellos cortes fortuitos en los que la información no llega inmediatamente a todos los asociados.

Sin embargo, tratándose del Comité de Chaimávida Soto, los usuarios sostienen que existen cobros asociados al evento de existir corte de suministro, a esto hay que sumar el conocimiento que tienen sobre el proceso de fijación del precio del servicio que veremos a continuación.

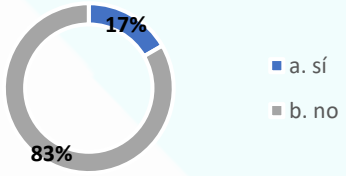
Antihuala por su parte, presenta una mayoría que sostiene no informan los cortes de suministro a tiempo, en cambio indican, que no existen cobros asociados al corte.

¿existen cobros asociados al corte?

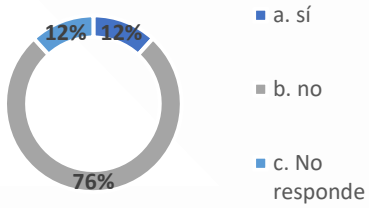
Chaimávida Soto



Tomeco



Antihuala



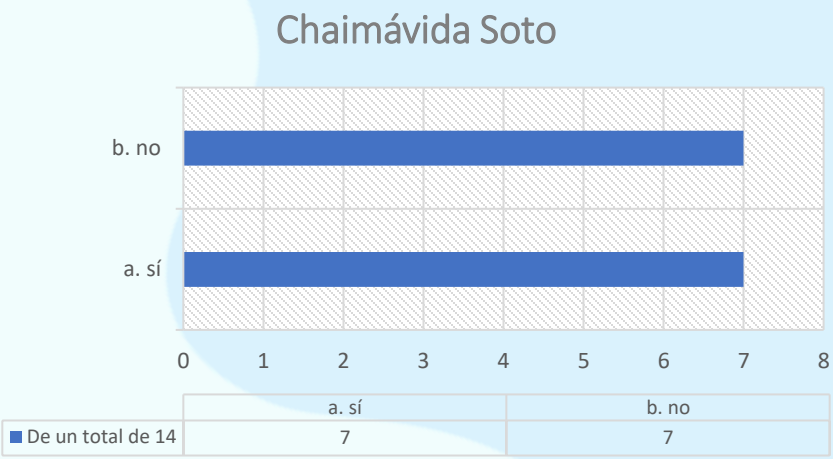
12. ¿Tiene claridad sobre el proceso de fijación de la tarifa del servicio de agua potable?

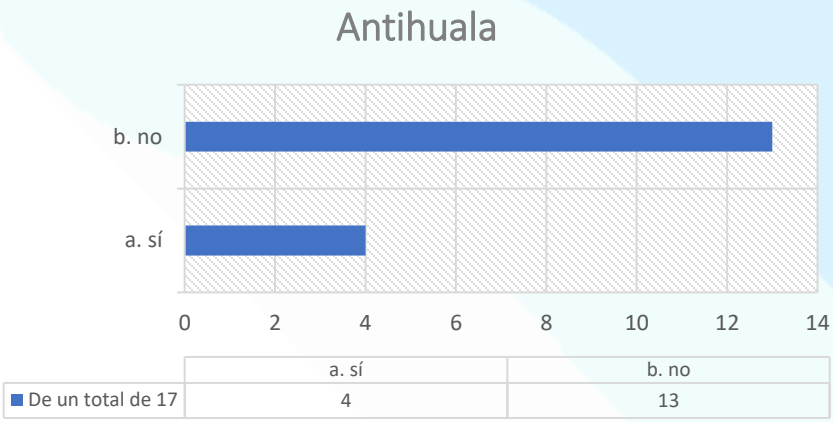
Observamos división en la población intervenida sobre su compresión del cálculo de la tarifa del servicio de agua potable. Llama la atención, el comité de Antihuala, uno de los más grandes que existen en Chile, donde gran parte de la población intervenida indicó no tener claridad sobre el cálculo de la tarifa.

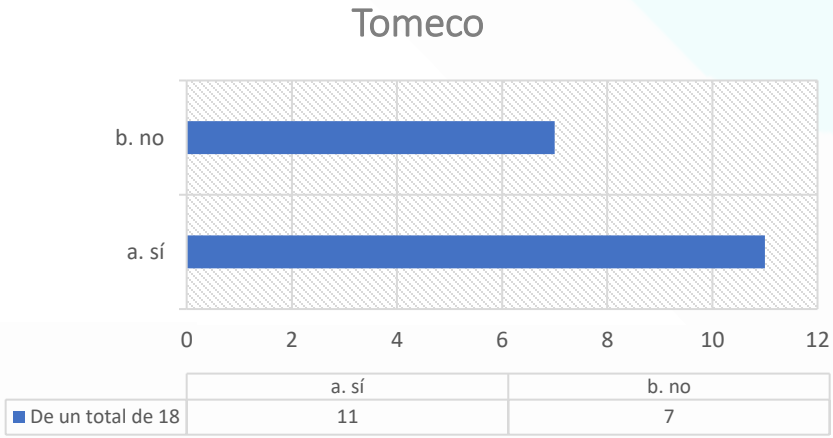
Recordemos sobre este punto que en el sector rural y con la existencia de estos comités, el valor del servicio queda a criterio del mismo comité y sus asociados, quienes vía estatutos y previa asamblea deben fijar dichos valores.

Entre las razones que indican aquellos que respondieron no tener claridad en este proceso, se indican:

- No se informa la forma de calcular;
- No entregan documentos que contengan esa información en detalle;
- No han sido consultados sobre el proceso;
- No se incluye el tema en las reuniones;
- No se les ha enseñado;
- Lo olvidan;
- No informan el cargo fijo.

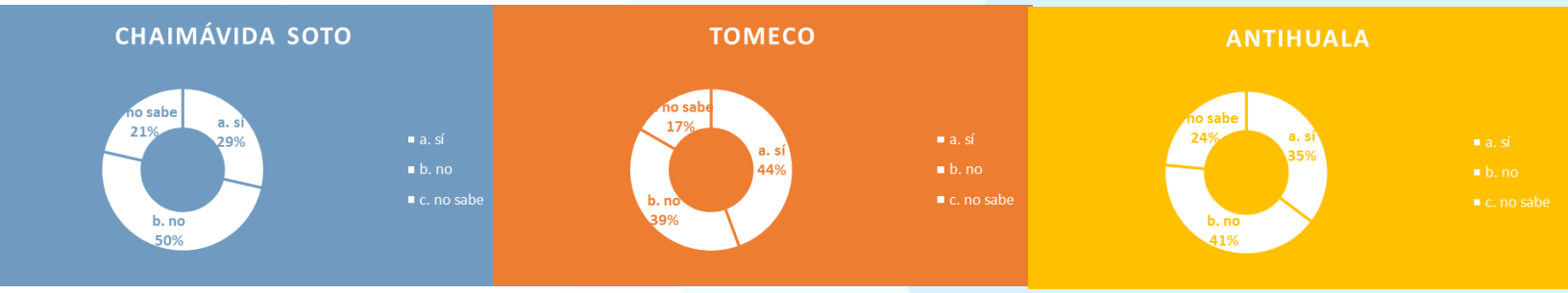






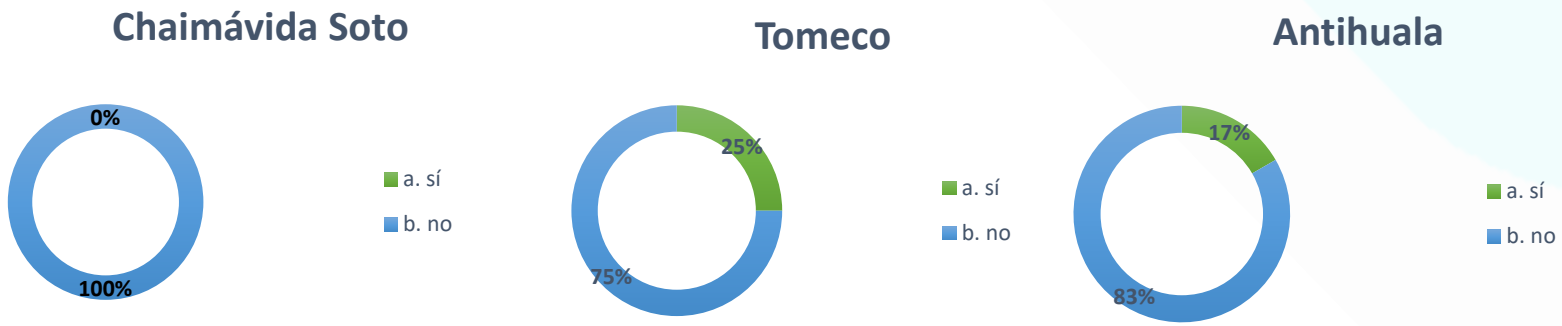
vi. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

13. En caso de tener problemas con el suministro de agua, sea operativo o tarifario ¿existe algún procedimiento de reclamo?



La tendencia es a indicar, bien que no existe un procedimiento establecido para efectuar un reclamo, bien que desconocen su existencia o no. Este punto, de vital importancia a la hora de hablar de garantías y derechos del consumidor, desde ya nos alerta la necesidad que existe en los comités de agua potable rural en obtener asistencia desde la autoridad y otros agentes en apoyo de la elaboración de este tipo de instancias resolutivas y, muchas veces, mediadora.

Dentro de quienes indicaron "si" a la existencia de un procedimiento de reclamo en el Comité al que pertenecen se les consultó, además, si han utilizado efectivamente dicho procedimiento, a lo que sostuvieron:



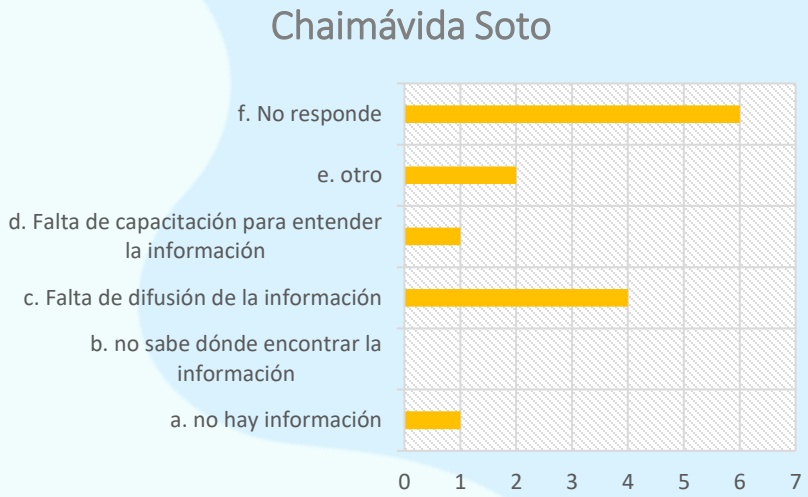
Es decir, mayoritariamente no han hecho uso del procedimiento de reclamación con el que cuenta el comité. A su vez, tratándose de quienes indicaron "no" al indicador de haber utilizado el procedimiento, encontramos distintas causas/razones para no utilizarlo, entre ellas "no han tenido problemas", implica no requerir esta instancia y, por otro lado, quienes "creen que no servirá", planteando una percepción de desconfianza y desconocimiento.

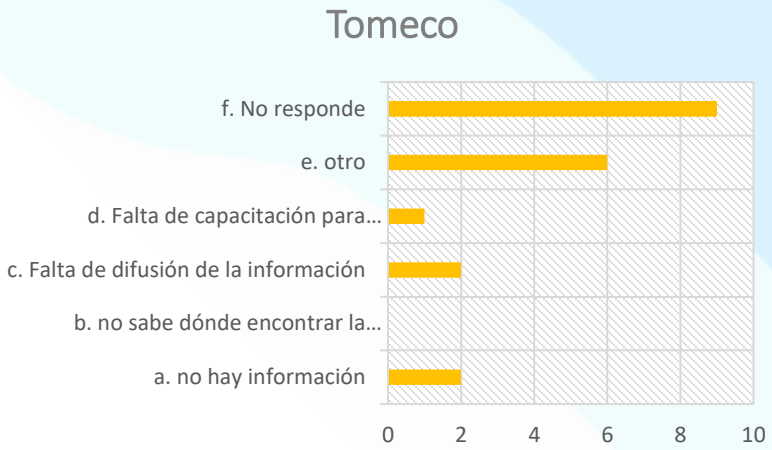
14. ¿Cuál de las siguientes razones explica desconocer o no entender el procedimiento de reclamación? (puede seleccionar más de una)

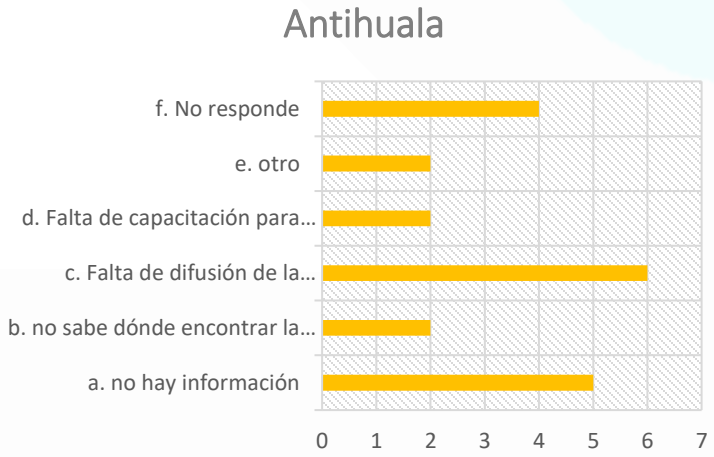
Dentro de los principales aspectos a quienes respondieron el indicador estuvo la educación.

La falta de capacitación, difusión, el establecer espacios y vías claras sobre dónde encontrar la información son fundamentales a la hora de estructurar procedimientos que permitan a usuarios y usuarias hacer valer sus derechos en relación a la prestación del servicio de agua potable.

Esta poca claridad explicada por la no existencia de dichos procedimientos y la ausencia de apoyo por parte de la autoridad en la gestión y administración de los comités, lleva a plantear la necesidad de reforzar el acompañamiento a una de las estructuras de autogestión mas importantes que existe en Chile.





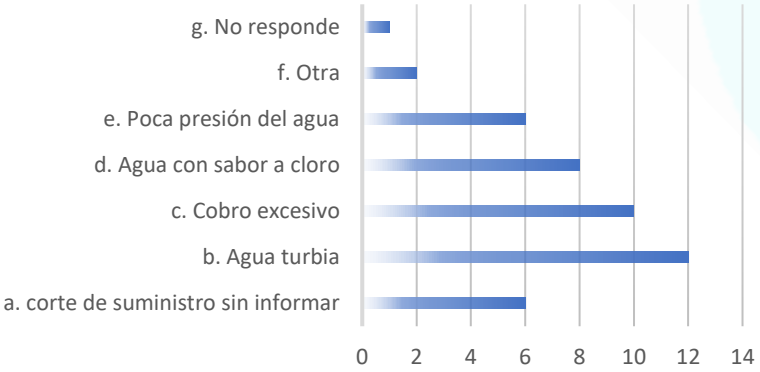


15. Por cuál(es) de estas causales usted reclamó o reclamaría.

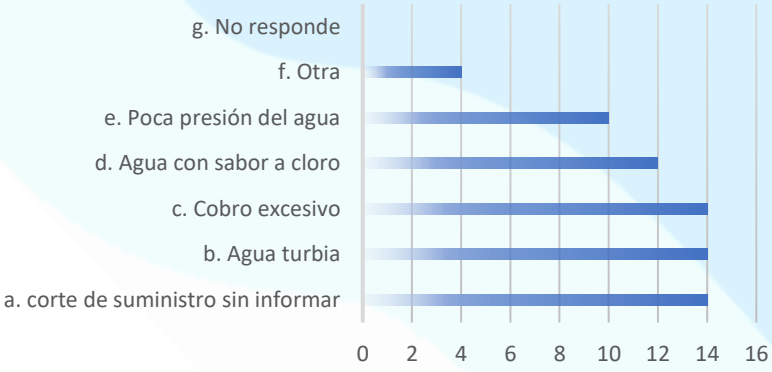
Para finalizar esta etapa de reclamo, se les consultó a las y los usuarios de cada comité si reclamarían por alguna de las siguientes razones: (i) corte de suministro sin informar; (ii) agua turbia; (iii) cobro excesivo; (iv) agua con sabor a cloro; (v) poca presión del agua; (f) otra.

Respuestas afirmativas en este sentido revelan la importancia de contar con una vía clara y rápida para solucionar problemáticas que pudieran afectar un servicio tan importante como lo es el agua potable.

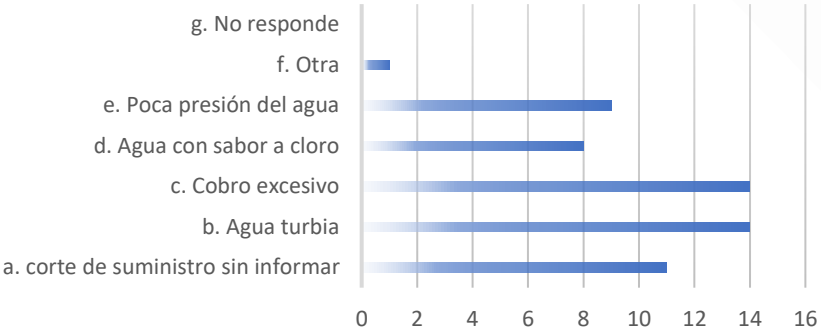
CHAIMÁVIDA SOTO



TOMECO

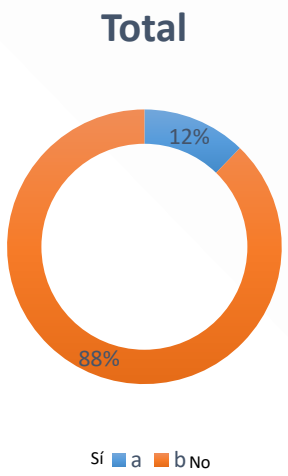


ANTIHUALA



vii. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

16. ¿Conoce la Ley de Protección al Consumidor?



Del total de la población intervenida en los tres comités de agua potable rural de la región del Bio Bío el 88% indica desconocer la ley de protección al consumidor (Ley 19.946).

Creemos que mayor difusión y educación del rol del consumo en estos sectores pudiera ayudar a usuarios y usuarias en contar con las garantías mínimas que requiere la prestación de esta clase de servicios.

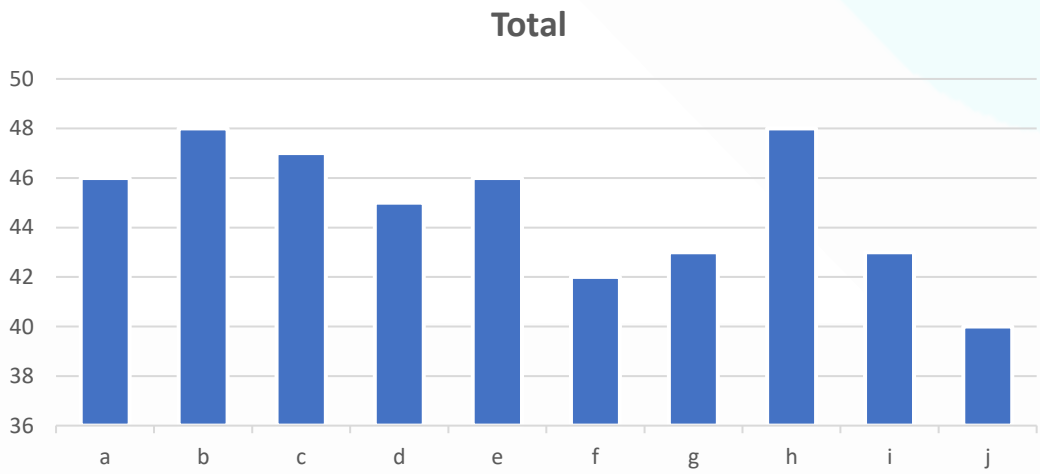
17. Como consumidor/a o usuario/a del servicio de agua potable ¿Cuál (es) de estos indicadores considera derechos del consumidor?

Se presentó una serie de indicadores a la población intervenida en cuanto a cuáles consideran como derechos que los amparan como usuarios del servicio de agua potable. Los indicadores fueron tomados de la información que proporciona el Servicio Nacional del Consumidor en su página web. Todos los indicadores que establecimos eran correctos.

a) Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado del área donde funciona el APR.

b) Ser informado de cualquier medida que afecte la calidad y continuidad de los servicios.

c) Ser informado de cualquier medida que afecte los costos del servicio



d) Que se asegure el correcto funcionamiento de la bomba, los arranques y el sistema operativo del APR.

e) Que se realice una correcta medición del consumo de agua potable.

f) Conocer en forma veraz y oportuna las tarifas de que cobran.

g) No ser discriminado/a arbitrariamente

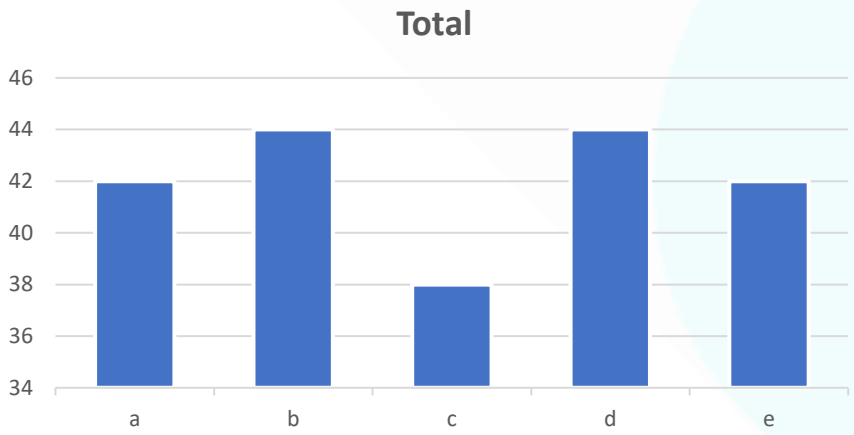
h) Seguridad en el consumo, protección de la salud y el medio ambiente

i) Reparación e Indemnización frente a abusos, daños o cortes injustificados.

j) A la educación para el consumo responsable

18. Como consumidor/a o usuario/a de agua potable rural ¿Cuál (es) de estos indicadores considera responsabilidades de consumidor/a)

En base a la información entregada por el Servicio Nacional del Consumidor a través de su página web, se establecieron una serie de indicadores en torno a las responsabilidades como usuarios del servicio de agua potable. Todos los indicadores eran correctos.



a) Adoptar medidas a su alcance para evitar riesgos que puedan derivarse del uso o consumo del servicio de agua potable rural.

b) No hacer denuncias o reclamos sin fundamento.

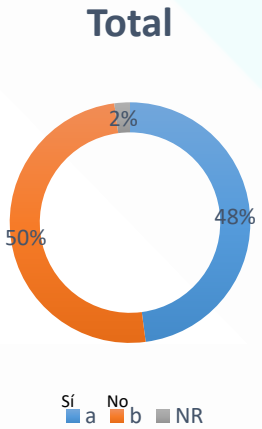
c) actuar de acuerdo a la Ley y el reglamento/estatutos fijados por el Comité o Cooperativa de APR.

d) Informarse responsablemente.

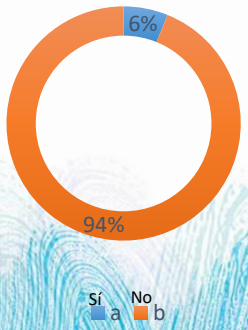
e) Adoptar conductas sostenibles de protección al medio ambiente.

19. ¿Conoce el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)?

	Chaimavida Soto	Tomeco	Antihuala	total
a	9	6	8	23
b	4	11	9	24
NR	0	1	0	1

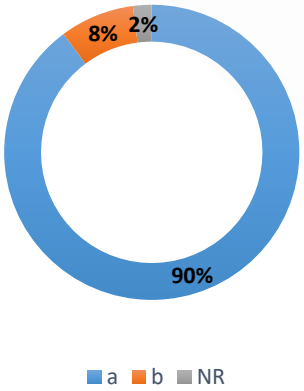


20. ¿Conoce qué son las Asociaciones de Consumidores?



Mientras que la población intervenida manifiesta división en torno al conocimiento de la autoridad superior en materia de consumo donde al menos un 50% no conoce al SERNAC como institución, tratándose de las Asociaciones de Consumidores el diagnóstico es poco alentador, más de un 90% no conoce que son estas agrupaciones, requiriendo mayor trabajo por parte de la autoridad en torno a la formación en sectores rurales.

21. Entendiendo que una Asociación de consumidores es una organización de la sociedad civil, sin fines de lucro, cuyo objetivo es proteger, informar y educar a los consumidores/as y asumir la representación y defensa de quienes lo soliciten, todo ello con independencia de un interés económico, político o comercial, a través de actividades de formación; estudios de calidad de servicios y productos; orientación judicial; mediación de reclamos; representación en tribunales de justicia y; publicaciones y campañas de información. ¿cree que sería un refuerzo útil, positivo y necesario el trabajo de ellas en apoyo a las actividades y funcionamiento de Comités y Cooperativas de agua potable rural?



En contraste con lo anterior, frente a la definición de una Asociación de Consumidores que brinda la Ley 19.496, el 90% de la población intervenida en la Región del Bio Bío indicó como útil, positivo y necesario el trabajo que realizan en apoyo a las actividades propias de cada Comité.

CONCLUSIONES

Los comités de agua potable rural, presentan en su conformación y desarrollo, diversos desafíos asociados al contexto rural y al conflicto del agua. Es decir, se encuentran con diversas barreras y brechas que hacen de esta organización (Comité) un ejemplo para el servicio de la comunidad, en este caso, el servicio básico de acceso a agua potable.

Las condiciones territoriales proponen escenarios diversos, donde la geografía, por una parte, dificulta el acceso a este servicio debido a la distancia y (corriente) del agua. Para ello, se requieren de elementos y conocimientos técnicos que puedan suplir las necesidades de vecinos y vecinas,

(i) Profundizar los desafíos del agua

(ii) Luego las necesidades para el cambio mejoramiento

(iii)Conocimientos técnicos y locales presentes

(iv) Desconocimiento sobre capacidad de reclamos y ley del consumidor

En consecuencia, como Asociación de Consumidores creemos necesaria la realización de un trabajo serio y constante con estas estructuras de autogestión que prestan un servicio se agua potable en sectores que se encuentran fuera de los límites urbanos de los planos reguladores comunales y donde no cubren las empresas sanitarias con la provisión de su servicio como lo hacen en el sector urbano.

Este proyecto marcó el inicio de una vinculación entre la vivencia del consumo y el sector rural, si bien el enfoque en este momento es el agua, nuestra presencia como FOJUCC y la del Servicio Nacional del Consumidor - con la administración de los fondos para asociaciones de consumidores – esperamos que las respuestas en torno a las garantías de las y los usuarios de estos servicios, el conocimiento en cuanto a sus deberes y responsabilidades y, la seguridad de que existe institucionalidad que pueda asistirlos en caso de presentar inconvenientes brinde al sector rural un nuevo espacio en el que descansar.

BIBLIOGRAFIA

Gentes, I. (2003) Gestión comunitaria de propiedad hídrica y manejo de conflictos. Algunas experiencias andinas. Cuadernos PROLAM/USP, vol. 1: 125 - 145

Toledo, H., Romero, H., Toledo, X. (2009) Agua, poder y discruso en el conflicto socio-territorial por la construcción de represas hidroeléctricas en la Patagonia Chilena. Anuario de EStudios Americanos, vol. 66, n°2: 81 -103

Schuster Olbrich, J. P., & Tapia Valencia, F. (2017). El Modelo de Gestión Comunitaria del Agua Potable Rural en Chile: Contexto Institucional, Normativo e Intenciones de Reforma. Foro Jurídico, (16), 110-120. Recuperado a partir de http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19865

Tus derechos básicos en el agua. Servicio Nacional del Consumidor, https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-56893.html#:~:text=Derechos%20a%3A&text=Recibir%20un%20servicio%20continuo%20y,correcta%20medici%C3%B3n%20de%20su%20consumo.

Ley 19.496, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

CRECORE
Centro de Recursos Educativos para el Consumo Responsable

FOJUCC
Cambio Social desde el Consumo Responsable

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores