

## VII. JOHANESBURGO, SUDÁFRICA: ADMINISTRACIÓN DEL LADO DE LA DEMANDA

### Temas Principales

- Campañas educativas
- Programas de consumidores
- Lado de la demanda residencial

### Rand Water

Karin Louwrens, Gerente de Comercialización Marca, Water Wise  
E-mail: klouwren@randwater.co.za  
Grant Pearson, Oficina de Educación para la Calidad de Agua  
(+27) 11 682 0289  
Sitio Web: <www.waterwise.co.za/

### Antecedentes

Rand Water, con oficina matriz en Gauteng, Johannesburgo, es una ONG no lucrativa que suministra grandes volúmenes de agua potable a las autoridades locales. En promedio, Rand Water suministra más de 2,800 millones de litros de agua diarios a más de nueve millones de personas en un área de suministro de 18,000 km<sup>2</sup>. Las autoridades locales son responsables de la instalación y mantenimiento de los medidores de agua en las casas particulares.

### Motivación/Impulsores

En un ambiente en donde la demanda es alta y el agua es escasa, Rand Water desea reducir el desperdicio de agua educando y creando conciencia sobre el valor del agua en los más de diez millones de consumidores residenciales, comerciales e industriales y dándoles las herramientas para usarla de manera prudente. Sudáfrica tiene menos de 1,700 m<sup>3</sup> de agua por persona por año, lo que lo clasifica como un país con grave escasez de agua.

### Sobre el Programa

#### Concepto

Hace más de 3 años, Rand Water empezó a invertir en un programa de conservación de agua llamado "Water Wise" (Uso inteligente del agua) para resolver los problemas de escasez de agua. Rand Water ha invertido millones de rands sudafricanos en este programa, y después de 3 años los

### Resultados Principales

- Ahorró 195 millones de litros de agua y US\$250,000 dólares anuales como resultado de un proyecto de cuatro meses de auditorías del servicio de agua.
- Desarrolló un proyecto de demostración de la tecnología sobre el uso eficiente del agua, que significó un ahorro de más de 25 millones de litros de agua, y US\$22,000 dólares.

administradores han observado una mayor conciencia de la comunidad sobre el uso del agua. Bajo la bandera de Water Wise, Rand Water se ha enfocado a los beneficios recreativos y financieros que los consumidores pueden lograr al convertirse en ciudadanos "Water Wise".

### Áreas del Programa

Algunas de las iniciativas de agua que Rand Water ha llevado a cabo con el apoyo de las comunidades y consejos locales, incluyen:

- ▶ Concientización de la comunidad y programas educativos, que ayuden a los consumidores y a los gobiernos locales a reducir los costos del agua arreglando fugas y promoviendo dispositivos de ahorros de agua, como los sanitarios de doble descarga y cabezales de regadera con aireación.
- ▶ Foros de discusión con la comunidad, que educan a los consumidores sobre temas del ambiente, jardinería y manejo del ciclo de agua.
- ▶ Un programa de conservación de agua para escuelas, que proporciona a los maestros planes de estudio y material sobre aguas residuales\* con mapas tipo caricaturas

educativas, práctica de actividades y una herramienta de medición de aguas residuales

- ▶ Un sitio en la web de educación sobre conservación de agua diseñado para ayudar a los consumidores a ahorrar agua en casas y jardines, y reportar fugas a los consejos municipales.

### *Metodología y Resultados del Programa*

Todos los aspectos de la campaña Water Wise han recibido una cobertura amplia y favorable de los medios de comunicación, que le han ayudado a fortalecer la imagen de Rand Water como una organización accesible y activa en los suburbios. La campaña ha ganado muchos premios de exposiciones y publicidad de la industria. Además, los miembros de la comunidad consideran el programa Water Wise como un ejemplo líder y fuente de conocimiento en el campo de la conservación de agua. Los proyectos para arreglar grifos y tuberías de agua con fugas con la ayuda de los residentes del lugar, han permitido que Rand Water ahorre cantidades importantes de agua en los últimos años y como resultado, han significado grandes ahorros para los residentes.

A continuación se presentan detalles de tres proyectos que Water Wise llevó a cabo recientemente:

1. A través del proyecto Water Wise más significativo a la fecha, Rand Water cooperó con Eskom (el único proveedor de electricidad en Sudáfrica) para convertir All-Africa Games Village (Villa de Juegos de Toda el África) en Alexandra, Johannesburgo, en una exhibición de la eficiencia en el uso del agua y la energía. Esto significó la instalación de características específicas como sanitarios de doble descarga, cabezales de regadera de alta eficiencia, llaves de lavabos de bajo flujo, y la colocación estratégica de los calentadores de agua para reducir el desperdicio de agua mientras se espera que el agua de la llave se caliente. Como resultado, se obtuvo un ahorro total de consumo de agua residencial de cerca de

175,000 rands sudafricanos (US\$22,000 dólares) al año, equivalente a la conservación de alrededor de 25 millones de litros de agua. Los instructores de Water Wise visitaron las casas para identificar y explicar las características y diseños del uso eficiente del agua. También se informó a sus ocupantes la forma de iniciar un jardín Water Wise que podría mejorar sus estilos de vida con ahorros significativos, y aumentar el valor de sus propiedades.

2. Un proyecto piloto de cuatro meses de auditoría del servicio de agua llevado a cabo en el municipio de Thokoza, dio como resultado ahorros de 195 millones de litros de agua y dos millones de rands sudafricanos (US\$250,000 dólares) anuales para cerca de 2,000 propietarios de casa. Durante ese tiempo, 24 hombres de negocios del municipio recibieron capacitación en habilidades básicas de plomería, permitiéndoles seguir operando sus pequeños negocios.
3. Se han establecido siete Centros de Jardinería Water Wise en asociación con viveros. Todos los empleados de primera línea de los centros recibieron capacitación sobre la forma de mantener los jardines de Water Wise y ayudaron a crear jardines de exhibición para clientes dedicados a exposiciones.

"El objetivo del proyecto Water Wise es transmitir a los consumidores la importancia de la conservación de agua en la forma que sea más atractiva y motivadora. En vez de advertir a los consumidores que volverán a repetirse las sequías devastadoras sufridas en el pasado, Rand Water está promoviendo el aprendizaje basado en experiencias utilizando su proyecto de jardinería Water Wise. El proyecto se ha ido fortaleciendo cada vez más al mostrar a la gente cómo tener jardines eficientes en el uso de agua, al mismo tiempo que aumentan su belleza y atractivo con el uso de la flora autóctona".<sup>107</sup>

---

\* El Material del Educador "Wastewater: The Untold Story" (Aguas Residuales: La Historia No Contada) de Water Wise, incluye dos pósters educativos llamados "H2O: Heights to Homes to Oceans" (H<sub>2</sub>O: De las Alturas a los Hogares, a los Océanos) y "How is Wastewater Cleaned?" (¿Cómo se limpian las Aguas Residuales?)