

Mandato del Relator Especial sobre los derechos humanos al agua potable y el saneamiento

Cuestionario para actores no estatales

**Informe para el 48º período de sesiones del Consejo de
Derechos Humanos (2021) sobre la planificación y visión
Informe para el 76º período de sesiones de la Asamblea
General de las Naciones Unidas (2021) sobre la
mercantilización del agua**

I. COVID-19 y los derechos humanos al agua y el saneamiento

1. En el contexto de la pandemia de la COVID-19 y de las estrategias de protección y recuperación en los países en los que trabaja su organización ¿qué medidas se han puesto en marcha, por los gobiernos y operadores, públicos o privados, para asegurar que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua, saneamiento e higiene?

A nivel estatal, el día 14 de marzo de 2020 se aprobó el Real Decreto 462/2020, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, el cual fue prorrogado hasta el día 21 de junio de 2020.

El día 25 de octubre se aprobó el Real Decreto 926/2020 por el que se declaró el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, el cual fue prorrogado hasta el 9 de mayo de 2021.

Con carácter específico se han adoptado medidas de protección para los considerados «servicios esenciales», de modo que las empresas prestadoras de estos servicios debían adoptar las citadas medidas para asegurar el acceso de toda la ciudadanía a los mismos.

En el caso de Aguas de Alicante y de cara a garantizar la continuidad del servicio y proteger la salud de nuestros trabajadores se definieron inicialmente y antes incluso de la declaración del estado de alarma una serie de planes de contingencia basados en procedimientos y experiencias pasadas (crisis de la gripe A), definiendo una serie de hipótesis que se podrían producir en cuanto a la afección en la disponibilidad operativa y la manera de afrontar cada una de ellas con las diferentes acciones de contingencia.

Para todo ello y de cara a garantizar la continuidad de suministro se realizó lo que denominamos la operación adaptada, definiendo y priorizando los trabajos más críticos y urgentes, ajustando de esta manera la presencia de la plantilla en campo, favoreciendo que el personal permaneciera en casa disponible como reten. Se adaptaron los puestos del personal técnico y administrativo al teletrabajo y se ampliaron o modificaron los turnos en algunos casos para incrementar la

disponibilidad y protección del personal. Así mismo se paralizaron todas aquellas actuaciones u obras que no tenían un carácter esencial o urgente.

Con todo ello hemos conseguido garantizar la continuidad de todos los servicios que se ofrecen al ciudadano durante todo el tiempo que ha durado la pandemia.

A nivel de su relación con los clientes, la pandemia no hizo más que generalizar al sector del agua en España algunas medidas que Aguas de Alicante ya venía aplicando por responsabilidad, conciencia e implicación social. Desde hace aproximadamente una década en Aguas de Alicante se imponen ciertos compromisos con el entorno y la sociedad en la que desarrolla su actividad, basándose en determinadas instrucciones o políticas orientadas a la protección y amparo ante la vulnerabilidad, en virtud de las cuales Aguas de Alicante no realiza cortes de suministro por impago a las personas usuarias que no puedan hacer frente al pago de las facturas por encontrarse en una situación de vulnerabilidad económica o social. Adicionalmente, ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Aguas de Alicante automáticamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2. Aguas de Alicante tiene en sus principios absolutamente integrada la idea de que presta un servicio de primera necesidad, de carácter esencial, y durante la pandemia actuó en todo momento priorizando dicho principio, garantizando y haciendo prevalecer en todo caso el derecho humano al agua, saneamiento e higiene.

Por otra parte, desde Aguas de Alicante se vienen desarrollando desde hace varios años unos mecanismos destinados a cubrir de forma total o parcial los costes de las facturas de agua a colectivos vulnerables, como son las Tarifas Especiales con precios reducidos, Fondos Sociales para cubrir el importe de las facturas y el coste de la instalación del suministro de agua o aplazamientos de pago sin intereses ni recargos. Además, y como medida excepcional durante el periodo de estado de alarma, Aguas de Alicante amplió el plazo de pago de sus facturas a dos meses.

En cuanto a la atención a los clientes durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Aguas de Alicante permanecieron cerradas para asegurar la salud de nuestros trabajadores y clientes. No obstante, seguimos prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales que evitan el contacto físico. La transformación digital en la que estaba inmersa Aguas de Alicante permitió que todos nuestros clientes fuesen atendidos a través de nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus propios hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Para ello habilitamos los siguientes canales:

- Atención Telefónica a través de una centralita virtual que implantamos de forma inmediata y que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiesen las llamadas a los teléfonos gratuitos de atención al cliente, cubriendo un servicio de 24 horas al día los 7 días de la semana para cualquier incidencia en el suministro.
- Oficina Virtual a través de nuestra página Web, que cumple con el estándar de accesibilidad, y que permite al cliente solicitar cualquier gestión de forma remota.
- Cuentas de correo electrónico de Aguas de Alicante.

Una vez finalizado el estado de alarma, y en la llamada “Nueva Normalidad” Aguas de Alicante adaptó sus oficinas presenciales para una atención segura y protegida, implantando un protocolo de atención con medidas como el uso de mamparas, geles hidroalcohólicos, limitación de aforos, etc. También implantamos un sistema de cita previa en el que el cliente puede elegir, a través de nuestra página Web la modalidad en que quiere ser atendido, ya sea presencial en nuestras oficinas o a través de una llamada telefónica. En esta última posibilidad se realiza una llamada al cliente

en el día y la hora elegida, sin que esta atención le suponga ningún coste económico ni de desplazamiento. En esta misma línea seguimos trabajando para que el cliente disponga de más opciones para contactar con su empresa suministradora, entre ellos un Chatboot que facilitará al cliente cualquier información que necesite, que le permitirá realizar sus gestiones y le pondrá en contacto con un agente si así lo requiriese.

1.1. En el caso de que los servicios de agua y saneamiento sean gestionados por operadores privados y estos no puedan cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se han llevado a cabo para asegurar que la población cuenta con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?

Los servicios de agua y saneamiento se han prestado con total normalidad durante todo el periodo de la pandemia con la máxima garantía para los ciudadanos y para nuestros trabajadores, gracias a los planes de contingencia habilitado para tal fin.

1.2. En el caso de los servicios de agua y saneamiento sean administrados por gobiernos locales y municipales (regionales) o bajo gestión comunitaria, y se planteen dificultades para cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se han llevado a cabo desde el gobierno central para asegurar que la población cuente con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?

No se tiene conocimiento de la concurrencia de dificultades para poder hacer frente a las exigencias derivadas de la COVID19 en la prestación de los servicios de agua y saneamiento administrados por operadores públicos.

2. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas temporales, de carácter político o legislativo, han sido implementadas en el contexto de la COVID-19 (incluyendo el estado de emergencia, leyes de emergencia o moratorias) para prohibir cortes de agua para aquellos que no son capaces de pagar las tarifas establecidas por estar en situación de pobreza y vulnerabilidad?

Las medidas de carácter legislativo aprobadas como consecuencia de la COVID-19 y que han tenido por objeto la prohibición de cortes de agua por falta de pago a personas en situación de pobreza y vulnerabilidad han sido las siguientes:

Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, en cuyo artículo 4 se regularon las medidas de garantía de suministro a consumidores vulnerables.

Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

En el artículo 29 de dicha norma se previó la no suspensión del suministro de agua a consumidores personas físicas en su vivienda habitual, por motivos distintos a la seguridad del suministro, de las personas y de las instalaciones. Asimismo, se dispuso que el periodo durante el que estuviere en vigor el estado de alarma no computaría, a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago establecidos en la normativa vigente o en los contratos de suministro en su caso.

Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.

Esta norma, en su disposición adicional cuarta, titulada Garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables, reguló la prohibición de suspensión de suministro de agua, durante el periodo de estado de alarma, a los consumidores en los que concurriera la condición de consumidor en situación de vulnerabilidad. Asimismo, se dispuso también que el periodo durante el que estuviera en vigor esta medida no computaría a efectos de los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago establecidos en la normativa vigente

2.1. ¿Qué medidas se han tomado, ya sea por operadores públicos o privados, para asegurar la asequibilidad de los servicios de agua para aquellos que no pueden costear el precio de las facturas por razones más allá de su control, incluyendo el desempleo y la pobreza, los cuales han incrementado como consecuencia de la pandemia de la COVID-19?

Aguas de Alicante pone a disposición de sus clientes diferentes medios para asegurar el acceso al suministro de agua a aquellos colectivos que no puedan hacer frente al precio de las facturas. Estas acciones incluyen desde aplazamientos de pago sin recargos ni intereses, adaptando los pagos a las posibilidades económicas del usuario, hasta acciones encaminadas a reducir o evitar el pago de las facturas a ciertos colectivos en situación económica de vulnerabilidad, a través de Tarifas Especiales reducidas o de Fondos Sociales que cubren el importe de las facturas.

Las Tarifas Reducidas de Aguas de Alicante van dirigidas a dos colectivos:

- Parados de larga duración
- Familias numerosas

En cuanto al Fondo Social, desde hace años Aguas de Alicante dota 500.000 euros anuales destinado a los colectivos vulnerables, y previo informe favorable de los Servicios Sociales del Ayuntamiento o de las ONG's Cruz Roja o Cáritas. Este fondo cubre a estos usuarios:

- Facturas de consumo de agua potable y saneamiento
- Importes derivados de reparaciones de las instalaciones interiores
- Importes derivados de la adecuación de las instalaciones interiores particulares a la normativa vigente aplicable, tanto de suministro como de agua potable como de saneamiento
- Facturas relacionadas con la contratación, ejecución y el alta de suministro y/o instalación de acometida de agua potable y saneamiento.

Como consecuencia de la pandemia, durante el año 2020 Aguas de Alicante amplió el alcance del Fondo social a los siguientes colectivos:

- Parados/desempleados de larga duración
- Beneficiarios de viviendas sociales
- Actividades económicas afectadas por la declaración del estado de alarma.

2.2. En el contexto de la pandemia, ¿se respetó la seguridad y la libertad de los defensores de los derechos humanos al agua y al saneamiento durante protestas contra las desconexiones de servicios y movimientos en defensa del acceso y la calidad del agua?

El supuesto de hecho formulado no ha tenido lugar. No se tiene constancia de la existencia de manifestaciones ni protestas derivadas de suspensiones de suministro de agua.

3. ¿Cuáles son las vulnerabilidades exacerbadas por la COVID19 que afectan negativamente al acceso de las personas al agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? ¿Qué medidas y pasos se han tomado para identificar y aliviar la situación de aquellos individuos y grupos en mayor situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar casos, estadísticas o ejemplos específicos? En particular:

La crisis sanitaria de la COVID-19 ha provocado también una crisis económica, colocando en situación de vulnerabilidad a un número importante de familias que no se encontraban en esa situación con carácter previo a la crisis sanitaria y se ha acentuado la vulnerabilidad previamente existente. Sin embargo, el acceso al agua y el saneamiento ha estado garantizado en todo momento para todas las personas vulnerables.

Aguas de Alicante ha revisado sus procedimientos de las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a quienes se encuentran en una situación menos favorable. De esta forma se ha actuado proactivamente para detectar nuevos casos de vulnerabilidad o para evitar un empeoramiento de la situación ya existente. Para ello Aguas de Alicante dispone de un protocolo de atención al cliente por el que, si un cliente manifiesta dificultades para el pago de sus facturas, inmediatamente se le excluye de cualquier acción de corte de suministro por impago actual o futura, y se le informa tanto de las ayudas disponibles como de los procedimientos establecidos para solicitar estas ayudas. Además, en las propias facturas se incluye un mensaje indicando que en caso de encontrarse en situación de vulnerabilidad existen determinadas ayudas para poder hacer frente o atender las facturas, garantizándose con ello el servicio de suministro de agua potable a las personas en situación de vulnerabilidad.

3.1. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en las zonas rurales y la población que dependen de servicios comunitarios de agua y saneamiento? ¿Cómo se han abordado estos retos?

No existen servicios comunitarios de agua y saneamiento en Comunidad Valenciana.

3.2. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en zonas con estrés hídrico y/o regiones semiáridas?

En una zona como la comarca de l'Alacantí, en el sureste español, en el que sufre estrés hídrico crónico es fundamental el compromiso del operador en el fomento del uso responsable del agua.

Aguas de Alicante dispone de un Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible (2017-2021), con 10 compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Uno de ellos, es el compromiso de protección del recurso agua con el objetivo de reducir en un 20% el consumo de agua por habitante. Las líneas de acción vinculadas a este objetivo son: la reducción del agua no registrada y el incremento del uso de agua regenerada. Este compromiso se encuentra alineado con el ODS6.

En relación con el aumento del rendimiento técnico y reducción del agua no registrada, se llevan a cabo numerosas inversiones y acciones (búsqueda de fugas, sectorización, telecontrol, telelectura, etc.), para minimizar las pérdidas de agua.

En relación con el fomento del uso del agua regenerada, Aguas de Alicante colabora con la Administración para aumentar su porcentaje de uso y destinar estas aguas a uso agrícolas, urbanos y ambientales, entre otros.

Aguas de Alicante es una empresa referente en el uso urbano de agua regenerada, disponiendo de una doble red de agua en la ciudad de cerca de 50 km de redes de transporte y suministro a

particulares. Esta doble red permite que el 83% de total de las zonas verdes de la ciudad de Alicante, tenga a su disposición suministro de agua regenerada

Por otro lado, Aguas de Alicante dispone de un proyecto a proponer a los Fondos de Recuperación Next Generation para intentar aprovechar el 100% de las aguas regeneradas en sus depuradoras.

Asimismo, en situaciones de estrés hídrico es fundamental la puesta en valor del agua y la implantación de conciencia y generación de buenos hábitos a las personas usuarias por lo que desde Aguas de Alicante se trabaja continuamente en campañas de concienciación en el uso responsable de los recursos. Por ello todos nuestros clientes reciben habitualmente en sus facturas de agua unos mensajes gráficos de concienciación para el uso responsable del agua, a fin de evitar los consumos innecesarios. Del mismo modo, en cada factura el cliente recibe una gráfica comparativa de sus consumos, con respecto a los del año anterior, para que pueda comprobar si mantiene un consumo estable o si se producen aumentos injustificados.

Otra de las herramientas que utiliza Aguas de Alicante es SERVIALERTAS. Se trata de un aviso digital, a través de SMS o mail, en el que informamos a las personas usuarias del servicio en el momento de que detectamos que su contador registra un consumo anómalo, para que de esta forma se pueda corregir cualquier fuga o situación irregular en su instalación.

Aguas de Alicante está desplegando una solución de telelectura de contadores. Esta solución facilita a las personas usuarias, a través de una página Web, los consumos horarios de su punto de suministro con los que podrá analizar sus hábitos de consumo y corregir posibles desviaciones. Además, la persona usuaria puede programarse unas alarmas para recibir un aviso vía SMS o mail en el caso de que supere una cantidad de litros diarios o si tuviese un consumo continuado durante un margen horario que configura la propia persona usuaria. De esta forma podrán detectar fugas o consumos anómalos de forma inmediata y evitar así pérdidas de agua innecesarias.

3.3. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en campos de refugiados, en las comunidades de acogida que absorben a refugiados y solicitantes de asilo o desplazados forzosos, en los barrios marginales y en los asentamientos informales de las zonas urbanas y periurbanas? ¿Y los trabajadores temporeros?

Para el caso de los barrios marginales, Aguas de Alicante colabora con el Proyecto Asertos.

El proyecto ASERTOS incluye diferentes acciones desde la formación y la transformación de viviendas, así como equipamiento de espacios comunes con la creación de un parque comunitario en el vecindario del Barrio del Cementerio, un barrio con pobreza y colectivos vulnerables.

Aguas de Alicante ha firmado un convenio con la ONG Arquitectura sin Fronteras y la asociación Quatorze para la mejora de las condiciones de acceso al agua potable y alcantarillado en este barrio de Alicante, con el objetivo de luchar contra la exclusión social, garantizando el acceso al agua potable y al saneamiento con la aplicación del Fondo Social de la compañía. El proyecto implicó que, en ningún caso se viese afectada la continuidad del servicio en las zonas implicadas.

3.4. Además de los grupos mencionados que han sido identificados como brechas en la investigación del Relator Especial hasta el momento, ¿a qué otros grupos y población se debe dar prioridad debido al aumento de la vulnerabilidad que ha creado la COVID19?

El Instituto de las Mujeres, órgano dependiente del Ministerio de Igualdad, y la Subdelegación de Gobierno, solicitaron a Aguas de Alicante como empresa con Distintivo de Igualdad en la

Empresa, que participara en la difusión de la campaña "Estamos contigo, la violencia de género la paramos unidas", para reforzar la prevención de la violencia de género en pleno confinamiento, cuando las posibles víctimas eran más vulnerables. Aguas de Alicante difundió esta campaña entre su plantilla y en redes sociales para clientes y público en general. Se informaba de los teléfonos de emergencias, de apoyo psicológico y del número 016 que atiende exclusivamente situaciones de posible violencia de género ofreciendo información y asesoramiento a las posibles víctimas de violencia de género.

Además, Aguas de Alicante ha participado y colaborado con la Campaña de Cruz Roja Responde, una iniciativa de la ONG para atender a las personas en situación de vulnerabilidad frente al COVID-19, en coordinación con las administraciones públicas. Se ha comunicado esta participación en medios de comunicación y se ha aportado un euro por cada cliente que se ha registrado en el área de clientes web, favoreciendo la digitalización y disminuyendo los riesgos asociados a atención presencial en oficinas tanto para las personas trabajadoras como para clientes. Aguas de Alicante ha realizado una donación a Cruz Roja por el importe equivalente a las personas dadas de alta en el área de clientes web desde mayo hasta 31 de diciembre de 2020.

Políticas públicas

4. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas se han tomado a través de políticas públicas, y otras leyes centradas en aumentar la resiliencia y sostenibilidad (“Building Back/Forward Better”) para hacer frente al incremento de las vulnerabilidades que afectan a individuos y grupos por la pandemia?

La pandemia de coronavirus en España y en el mundo ha provocado una crisis sanitaria sin precedentes que, a su vez, ha derivado en la paralización de ciertos sectores económicos, como el comercio, la hostelería y el turismo, provocando la caída de varios indicadores económicos que evidencian una recesión.

La paralización de la actividad laboral, tanto de personas trabajadoras por cuenta ajena como propia (autónomos), conlleva una importante disminución de rentas concentrada en algunos colectivos que se enfrentan, en consecuencia, a situaciones de vulnerabilidad. Además, el confinamiento y las restricciones de movilidad han tenido un fuerte impacto en el empleo y en los indicadores de desigualdad social y pobreza.

Para apoyar a la ciudadanía, las empresas y los países de la UE en la recuperación de la coyuntura desfavorable causada por la pandemia de COVID-19, la Unión Europea, dentro de su Plan de Recuperación y Resiliencia Europeo (Next Generation EU), se comprometió a crear un fondo de recuperación destinado a mitigar los efectos de la crisis. Por ello, está previsto que inyecte a España 140.000 millones de euros con el fin de contribuir a una reconstrucción de una Europa más sostenible, digital y resiliente.

En este contexto, las empresas han demostrado ser aliadas decisivas por su capacidad para materializar respuestas ante la crisis. Es fundamental seguir apostando por la colaboración entre empresas y administraciones, haciendo partícipe a la ciudadanía, para hallar soluciones que nos permitan responder a los retos que afrontamos como sociedad.

Aguas de Alicante está preparando diversos proyectos, como propuesta para los fondos de recuperación Next Generation EU, vinculados a aumentar al 100% la reutilización % del efluente de las depuradoras de Rincón de León y Monte Orgegia, que permitan mejorar medioambientalmente de la bahía de L’Alacantí, la disminución del estrés hídrico de los acuíferos del Vinalopó, la dinamización del sector agrícola al reducir el coste del agua reutilizada, el

impulso del turismo derivado de la mejora medioambiental y la potenciación de las zonas verdes de Alicante.

Todos los años, Aguas de Alicante realiza inversiones medioambientales vinculadas al saneamiento y al agua regenerada.

Además, el Ayuntamiento de Alicante ha preparado un Plan Municipal de Inclusión Social de la Ciudad para el periodo 2020-2030 alineado con los ODS. Pretende ser el instrumento de partida sobre el que actuar para disminuir los riesgos de exclusión social de los vecinos y vecinas de la ciudad y reducir el número de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Se configura como la principal herramienta del Ayuntamiento para promover la cohesión social de la ciudadanía.

4.1. ¿Qué conclusiones pueden extraerse de la respuesta a la COVID-19 en relación al aumento de la protección social y la resiliencia de cara a potenciales crisis futuras de salud pública?

En Aguas de Alicante se han adoptado medidas para paliar las situaciones económicas desfavorables de grupos vulnerables y sectores afectados por la crisis. Son medidas centradas en aumentar la resiliencia y sostenibilidad para hacer frente la situación de colectivos vulnerables, entre los que destacan:

- Incremento del Fondo Social por crisis la COVID de 500.000 (disponible con anterioridad a 2020 para familias vulnerables) a **1,5 M€** en Alicante, con ampliación de alcance a: Desempleados Larga Duración, Viviendas sociales gestionadas por el Patronato Municipal y Provincial de la vivienda, Actividades económicas más afectadas por el confinamiento: comercio minorista, hostelería y restauración.
- Creación del fondo social para familias vulnerables entre Aguas Municipalizadas de Alicante y el Excelentísimo Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

Por otra parte, Aguas de Alicante tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio según la ISO 22301, que permite mejorar la resiliencia de las organizaciones, habiéndose identificado el riesgo, diseñado y aplicado en 2020 un plan de continuidad específico para la gestión del riesgo y el impacto de la pandemia.

Disponer en Aguas de Alicante de un gran equipo humano muy comprometido y profesional ha permitido poder gestionar y garantizar el acceso al agua y saneamiento a la población sin poner en riesgo la seguridad de la plantilla.

También ha sido importante disponer de los medios tecnológicos y de la capacidad técnica de la plantilla para gestionar el servicio de agua y saneamiento en situación de crisis. Un ejemplo es la robustez del sistema de comunicaciones que no ha sufrido ninguna vulneración de seguridad durante este periodo de tiempo.

Otras medidas vinculadas al fortalecimiento de la resiliencia, que se han ensayado en esta crisis y quedan para aplicar en un futuro, son:

- Protocolo de ciberseguridad para el teletrabajo.
- Medidas aplicadas a proveedores
- Comunicaciones internas y externas tanto por parte de grupo a plantilla como a clientes.

Esta pandemia nos ha demostrado que los Fondos y la Tarifas Sociales son herramientas claves para proteger el suministro de agua a los colectivos vulnerables. Desde los gobiernos locales se

debe promover, en colaboración con las empresas suministradoras, la disponibilidad de estas tarifas y fondos sociales en todos los municipios.

La principal conclusión que puede extraerse en este tema, es la necesidad de compartir información entre las diferentes administraciones y operadores que participan en la gestión pública, de tal manera que las herramientas y ámbitos se complementen a la hora de tomar decisiones, con agilidad y facilitando las alianzas público privadas. Es muy claro el ejemplo de la información relativa a la calidad del agua residual, en particular, el seguimiento de diferentes parámetros microbiológicos (relacionados con restos genéticos i.e. del virus SARS-CoV-2), cuyo ámbito queda dentro de la gestión de mantenimiento del alcantarillado a nivel local, pero que sin embargo resulta de utilidad para los responsables de otras administraciones competentes en diferentes materias como sanidad, interior, etc.

Es importante potenciar las herramientas digitales que permitan la captura de la información, su compartición permanente, su análisis y especialmente la previsión y anticipación para facilitar la toma de decisiones, que muchas veces pueden resultar complejas, si no se disponen de este tipo de herramientas que aglutinen la información de múltiples orígenes y pongan a disposición de los responsables del estado de estas variables, e indicadores, que a su vez permitan medir y valorar el efecto de las medidas que en su caso se puedan adoptar.

Un ejemplo de todo ello, es la herramienta City Sentinel, que ha permitido durante la pandemia de la Covid-19, compartir y facilitar el seguimiento entre las diferentes administraciones, de los parámetros microbiológicos y su evolución en diferentes zonas de las ciudades, por cuencas urbanas, para la toma de decisiones, lo que sin duda ha contribuido a la anticipación y generación de medidas de prevención selectivas más efectivas.

4.2. ¿Qué medidas se han tomado para garantizar el agua, el saneamiento y la higiene como parte del fortalecimiento de la política de salud pública? ¿Qué impacto (si lo hay) tuvieron las medidas de protección frente a la COVID-19 en cuestiones relacionadas con los derechos humanos al agua y al saneamiento, como proyectos relacionados con la higiene menstrual?

Aguas de Alicante ha realizado colaboraciones con organismos y entidades sociales como son:

- Colaboración con el Programa Cruz Roja Responde
- Colaboraciones con instalaciones sanitarias. Aguas de Alicante ha realizado acometida gratuita en el hospital de campaña del Hospital General de Alicante y ha eximido el pago de las facturas de agua. En Sant Joan d'Alacant también se bonificando los recibos a una residencia médica
- Donaciones económicas para colectivos vulnerables
- Participación en eventos solidario con compra de entradas en fila 0y video para apoyar concierto solidario con el Colegio de Médicos y la Diputación para comprar material de protección frente al COVID-19.

4.3. En su opinión, y haciendo referencia tanto a medidas a corto como a largo plazo (“Building Back/Forward Better”) ¿qué áreas no han sido abordadas o requieren mayor atención?

La Comunidad Valenciana está en el ranking de autonomías con mayor índice de reutilización de agua. Sin embargo, es necesario una mayor inversión pública para poder aumentar el caudal de agua regeneradas que se reutilizan para uso urbano, ambiental, industrial o agrícola. Esto es clave para el desarrollo económico y social de la Comunidad Valenciana, una zona dependiente de trasvase hídrico de otras cuencas y que ha demostrado su capacidad para que esos recursos hídricos se traduzcan en empleo y crecimiento económico para el territorio. Aguas de Alicante

colabora con las administración local y autonómica en proyectos que fomenten la utilización de aguas regeneradas.

En lo que respecta a las normativas en materia de consumidores, no existe una legislación clara y acorde con la realidad social que defina y determine con la suficiente claridad los requisitos para la declaración de la situación de vulnerabilidad de un consumidor vulnerable o en riesgo de pobreza energética fuera del ámbito del sector energético, que como hemos visto tiene en España unas características y singularidades muy distintas a las del sector del agua. Esta falta de determinación jurídica ralentiza la concesión de ayudas a la población en situación de vulnerabilidad, ya que para catalogar a un usuario en esa situación se requiere de un informe, generalmente de los Servicios Sociales municipales, que retrasa la concesión de las ayudas. Por tanto, se debería abordar la definición clara de los colectivos vulnerables y qué requisitos o circunstancias sociales o económicas han de darse para considerarse como tal, y eliminar de esta forma cualquier ambigüedad existente al respecto.

Existen problemas por la edad de las redes de saneamiento (mayor riesgo de averías) y por la falta de capacidad de estas ante episodios de lluvias intensas, teniendo en cuenta que la mayoría de las redes no son separativas, y existen arrastres contaminantes de las primeras aguas de lluvia (más contaminadas); aunque existe una planificación para la renovación de redes, esta es lenta, no es una solución a corto plazo y asimismo se requeriría de mayor dotación en infraestructuras de retención de primeras aguas pluviales para evitar los vertidos directos al medio, en este caso, el mar Mediterráneo.

Se ha incluido una iniciativa de actuaciones encaminadas a solventar esta problemática en las propuestas presentadas por la empresa y el ayuntamiento de Alicante para solicitar financiación a través de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, cuya primera partida se aprobó por el Gobierno el 23 de marzo, y cuya gestión va a corresponder fundamentalmente a Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

4.4. En su opinión, ¿los gobiernos nacionales/regionales/locales han respondido de forma adecuada a la crisis desencadenada por pandemia a través de las políticas de protección?

Desde las administraciones se han tomado medidas que, en algunos casos ya estaba aplicando previamente Aguas de Alicante e incluso con un alcance mayor.

- El Gobierno de España prohibió los cortes de suministros a los colectivos en situación de vulnerabilidad económica. Previa a la toma de esta medida por parte de la administración Aguas de Alicante ya había paralizado los cortes y además a todos los colectivos, a fin de evitar que ningún usuario estuviese sin suministro de agua durante un periodo de pandemia y más con un confinamiento domiciliario.
- El Gobierno de la Generalitat Valenciana aplazó el pago de la Tasa de Canon de Saneamiento del 2º trimestre de 2020 a los 18 meses posteriores. Aguas de Alicante ha ido más allá, no sólo aplazando cualquier factura a los plazos que el cliente ha solicitado sin recargos ni intereses, sino que también ha cubierto el importe de las facturas a los colectivos vulnerables a través de los Fondos Sociales en los municipios en los que éstos están disponibles.

II. Cuestionario Cambio Climático y Derecho Humano al Agua y Saneamiento

Impactos en grupos específicos

1. En su experiencia, ¿Cómo los impactos del cambio climático dificultan el cumplimiento de los Derechos Humanos al Agua y Saneamiento, especialmente en los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede identificar grupos específicos que hayan aumentado su vulnerabilidad en materia de abastecimiento y saneamiento debido al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación)? (por ejemplo, mujeres, personas en asentamientos, refugiados, indígenas, etc) ¿puede proporcionar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?

El cambio climático en España afecta por igual a todo tipo de personas. Sin embargo, si nos centramos en qué grupos son más sensibles o vulnerables a las consecuencias del cambio climático en nuestra comunidad autónoma, se podría focalizar en aquellos afectados principalmente por las inundaciones.

2. ¿Qué pasos y medidas están considerando para incluir en sus proyectos a los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?

En los estudios de contexto y análisis PESTEL de Aguas de Alicante, se trabaja con los indicadores de vulnerabilidad de cada municipio (Urban Edit) para conocer la realidad social del municipio.

Por otro lado, Aguas de Alicante está buscando otras vías de colaboración con la ONG Arquitectos sin fronteras a través del proyecto Aertos para el desarrollo de huertos ecológicos. Se persigue elevar los conocimientos de los grupos en situación de vulnerabilidad, de manera que puedan aprender una profesión y ejercerla en un entorno crecientemente desertificado, como es el entorno de Alicante. Esta situación se ha visto agravada en los últimos años, por el abandono progresivo de las tierras de cultivo y la falta de personas que puedan recuperarlas aunando ecología y economía. Para esta colaboración se están evaluando soluciones tanto de abastecimiento, como de drenaje urbano para la completa adecuación de los terrenos.

3. ¿Qué iniciativas y proyectos a nivel regional/local se han puesto en marcha para tener en cuenta la voz y los conocimientos de los grupos en situación de vulnerabilidad a la hora de diseñar soluciones frente al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación) sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Qué mecanismos de participación se están activando? ¿Puede aportar estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?

Se han desarrollado propuestas para hacer frente al cambio climático y mejorar la sostenibilidad y la resiliencia de las infraestructuras articuladas a través de propuestas para un Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia que pueda optar a los Fondos Next Generation. Dicho plan incluye propuestas de actuación diversas:

Sistemas Urbanos de Drenajes Sostenible, depósitos Anti-DSU, integración de infraestructuras en el diseño urbano y herramientas de modelización hidráulica.

Incremento de reutilización en todos los municipios del ámbito Aguas de Alicante, con ampliaciones de red de agua regenerada, nuevos depósitos, adecuación IRAD y mejoras frente a intrusión salina.

Actuaciones de Economía Circular: Compostaje y cogeneración, eficiencia energética e instalaciones de energía solar fotovoltaica.

Resiliencia hídrica por nuevas infraestructuras de agua potable, optimización captaciones, digitalización y sectorización.

Actuaciones de protección de la biodiversidad y minimización de impactos.

El impacto de las sequías en disponibilidad y calidad

4. Durante los ciclos de sequía, cuando los efectos del cambio climático tienden a intensificarse en frecuencia y duración, las reservas de agua deberían estar monitorizadas y previstas, y se debería priorizar el uso doméstico, para beber y uso personal, garantizando el derecho humano al agua, especialmente a los grupos que sufren situaciones de vulnerabilidad. Del mismo modo, se debería prever el impacto negativo sobre la calidad de aguas, por concentración de contaminantes a reducirse los caudales de dilución. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen el acceso de la población al suministro seguro de agua potable y saneamiento:

4.1. Según su experiencia, ¿considera que a nivel nacional/regional y local existe una estrategia de prevención de la sequía con una planificación hidrográfica que garantice el suministro de agua de calidad, especialmente a los colectivos en situación de vulnerabilidad? ¿qué debilidades considera que existen en las estrategias de prevención de la sequía? ¿puede aportar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?

Dentro del marco de las competencias de las diferentes administraciones públicas competentes, se han desarrollado los preceptivos Planes de Cuenca que atendiendo a la información técnica de las masas de agua (niveles, calidad, volúmenes de recarga, etc.), y su evolución en el tiempo, realizan tanto la planificación de los recursos hidráulicos como las prioridades en las demandas.

Igualmente, y realizando el seguimiento de la situación de dichas masas de agua en el tiempo, se realizan a través de indicadores de control, escenarios para la activación de los Planes de sequía, activando en su caso las medidas necesarias para preservar y priorizar las demandas más sensibles. En mayor detalle y a nivel local, se disponen de los Planes de explotación de sequía, que definen las medidas concretas a adoptar en cada municipio para maximizar la garantía de suministro de agua de abastecimiento a la población.

Es importante destacar el papel que desde las administraciones y los operadores, se viene realizando a lo largo de los últimos años, en áreas geográficas en las que el recurso hidráulico es especialmente limitado, en cuanto al fomento de los usos de regeneración en sustitución de las extracciones de acuíferos. Del mismo modo se han realizado infraestructuras para aumentar la capacidad y resiliencia del sistema hidráulico, como es el ejemplo de la desalinizadora de Mutxamel entre otras.

Por ejemplo y como dato significativo en Alicante (fuente Aquae Papers. N°8. Figura 9. Aquae Fundación), a lo largo de los últimos años desde 1991 a 2016, la eficiencia y las medidas para mejorar el rendimiento de las redes, han producido la reducción de la dotación de consumo medio diario por habitante pasando de valores de 220 a 115 litros/habitante/día.

Como punto a mejorar en los próximos años, destacaríamos las necesidades de una adecuación de los fondos de renovación de redes, en muchas de nuestras ciudades, que en general y según estudios específicos como el realizado por el Sindic de Greuges en 2019, “Auditoría operativa de la gestión del servicio de abastecimiento y saneamiento del agua en los municipios de la

Comunitat Valenciana. Ejercicios 2015-2017”, se identifica un claro déficit de estos fondos de renovación frente a la necesidad por deterioro y envejecimiento progresivo de las mismas, lo que pone de manifiesto la necesidad de una mayor dotación de renovación o rehabilitación de las redes de abastecimiento y alcantarillado, que permitan mantener o mejorar los rendimientos y el envejecimiento progresivo de las mismas.

4.2. Desde su experiencia, ¿considera que las medidas previstas en los planes de emergencia por sequía son suficientes y adecuadas para garantizar la prioridad del suministro de agua en los hogares y para usos personales y domésticos, especialmente para quienes están en situación de vulnerabilidad? Si no es así, ¿puede describir los retos actuales para que estas medidas sean efectivas?

En general los Planes de sequía incorporan todas las herramientas y estrategias necesarias para la garantía de las fuentes de suministro a la población, lo que unido al seguimiento de indicadores de las masas de agua, a las infraestructuras realizadas a lo largo de los últimos años, de las medias de eficiencia en las redes (mantenimientos, sectorizaciones, renovaciones, telecontrol), campañas de concienciación, fomento del agua regenerada ahorrando consumo de agua potable, etc., permiten disponer de coeficientes de seguridad suficientemente amplios para poder garantizar el acceso al agua a la población. No obstante, todavía quedan retos en los que avanzar, sobre todo en la mayor integración de los usos de agua regenerada para riego, en ámbitos como la agricultura, en la que necesariamente debe existir un equilibrio técnico – financiero para poder dar cobertura a las necesarias infraestructuras que permitan la adaptación de los recursos disponibles a la demanda, fundamentalmente a través de redes y almacenamientos.

Por otro lado, y según las diferentes evoluciones que se pudieran dar en el crecimiento de las ciudades del futuro o las posibles deslocalizaciones de actividades, harán necesaria la adaptación de dichos planes de sequía, para que, en las necesidades crecientes o estacionales derivadas de por ejemplo concentraciones periurbanas, o crecimientos turísticos, formen parte de la planificación, previsiones y resiliencia de dichos planes.

4.3. ¿Ha identificado zonas, barrios o poblaciones en situación de vulnerabilidad que estén expuestas a la escasez de agua en periodos de sequía? Si es así, según su experiencia, ¿considera que los gobiernos – central, regional y/o local - están aplicando políticas públicas que garanticen la disponibilidad de agua de calidad en estos casos? ¿Puede dar ejemplos concretos?

En el pasado reciente se produjeron situaciones concretas de sequía 2015-2016, que propiciaron la necesidad de mejorar las conexiones de los diferentes orígenes de aguas, aumentando con ello la resiliencia del sistema de abastecimiento urbano. Concretamente a raíz de la declaración de sequía en 2015 que propició la necesidad de enviar 5 Hm³ a la zona de la Marina baja, desde recursos subterráneos de Aguas Municipalizadas de Alicante (AMAEM), se mejoró por parte de Acuamed, la garantía de suministro, mediante la construcción de una nueva conexión desde la desalinizadora de Mutxamel a la conducción de emergencia Fenollar-Amadorio.

En general las garantías de los suministros prioritarios de abastecimiento son elevadas, dado que en nuestro entorno, en el cual el recurso agua ha sido muy apreciado históricamente por la escasez de precipitaciones de la zona, ha creado una cultura de valor por el agua, implicando a los ciudadanos y las diferentes administraciones competentes, lo que ha llevado a la construcción de múltiples infraestructuras de producción, traída y almacenamiento en nuestras ciudades, ejemplo de ello es el Canal del Cid que en 1898, ya constituyó un hito histórico para dotar de agua a la zona urbana de Alicante.

El impacto de las inundaciones en la disponibilidad y calidad del agua

5. Las inundaciones causadas por lluvias torrenciales y crecidas de ríos, aparte de provocar riesgos para las vidas de las personas afectadas, inundaciones de viviendas, destrucción de cultivos y diversos daños económicos, tienen impactos significativos en los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. A menudo, el suministro de agua doméstica queda contaminado, o las instalaciones de suministro quedan afectadas, lo que conlleva cortes en el suministro de agua potable. Las estaciones de saneamiento tienden a bloquearse cuando reciben los drenajes de esas lluvias torrenciales junto con el agua de los retornos domésticos e industriales, lo que provoca vertidos directos sin depurar. Es especialmente preocupante el riesgo de que las estaciones de saneamiento, situadas cerca de los ríos, se inunden indefinidamente. En ocasiones, un aumento en el nivel de los ríos y el drenaje masivo de aguas pluviales generan inundaciones de aguas negras urbanas desde el alcantarillado, que incluso llegan al interior de las viviendas. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen que la población tiene acceso a agua potable y saneamiento seguros:

5.1. Según su experiencia, ¿cuáles son los puntos de mejora que es necesario incluir en los planes de ordenación territorial y urbana ante los riesgos de inundación para minimizar la vulnerabilidad de las poblaciones y garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento?

Los principales puntos de mejora a aplicar en los Planes de Ordenación Territorial son las medidas recogidas en el artículo 259 Ter del Reglamento del Dominio Público Hidráulico, relativas al diseño de obras e instalaciones para la gestión de las aguas de escorrentía, las cuales es necesario tener en cuenta en los nuevos desarrollos urbanísticos:

En las autorizaciones de vertido de sistemas de saneamiento de zonas urbanas, se tendrán en cuenta los siguientes criterios con relación a desbordamientos en episodios de lluvia:

Los proyectos de nuevos desarrollos urbanos deberán justificar la conveniencia de establecer redes de saneamiento separativas o unitarias para aguas residuales y de escorrentía, así como plantear medidas que limiten la aportación de aguas de lluvia a los colectores.

En las redes de colectores de aguas residuales urbanas no se admitirá la incorporación de aguas de escorrentía procedentes de zonas exteriores a la aglomeración urbana o de otro tipo de aguas que no sean las propias para las que fueron diseñados, salvo en casos debidamente justificados.

En tiempo seco no se admitirán vertidos por los aliviaderos.

Los aliviaderos del sistema colector de saneamiento y los de entrada a la depuradora deberán dotarse de los elementos pertinentes en función de su ubicación, antigüedad y el tamaño del área drenada para limitar la contaminación producida por sólidos gruesos y flotantes. Estos elementos no deben producir una reducción significativa de la capacidad hidráulica de desagüe de los aliviaderos, tanto en su funcionamiento habitual como en caso de fallo.

Con el fin de reducir convenientemente la contaminación generada en episodios de lluvia, los titulares de vertidos de aguas residuales urbanas tendrán la obligación de poner en servicio las obras e instalaciones que permitan retener y evacuar adecuadamente hacia la estación depuradora de aguas residuales urbanas las primeras aguas de escorrentía de la red de saneamiento con elevadas concentraciones de contaminantes producidas en dichos episodios.

En las autorizaciones de vertido de sistemas de saneamiento de aguas residuales de zonas industriales, se tendrán en cuenta los siguientes criterios con relación a los desbordamientos en episodios de lluvia:

Los proyectos de nuevos desarrollos industriales deberán establecer, preferentemente, redes de saneamiento separativas, e incorporar un tratamiento de las aguas de escorrentía, independiente del tratamiento de aguas residuales.

En las redes de colectores de aguas residuales de zonas industriales no se admitirá la incorporación de aguas de escorrentía procedentes de zonas exteriores a la implantación de la actividad industrial o de otro tipo de aguas que no sean las propias para las que fueron diseñados, salvo en casos debidamente justificados.

No se permitirán aliviaderos en las líneas de recogida y depuración de:

- 1.º Aguas con sustancias peligrosas.
- 2.º Aguas de proceso industrial.

El Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, en aras del cumplimiento de los objetivos medioambientales del medio receptor, dictará las normas técnicas en las que se especifiquen y desarrollen los procedimientos de diseño de las obras e instalaciones para la gestión de las aguas de escorrentía sin perjuicio de que las comunidades autónomas con competencia sobre cuencas intracomunitarias puedan dictar normas adicionales que garanticen el cumplimiento de dichos objetivos, y teniendo en cuenta lo dispuesto en este artículo. Dichas normas se utilizarán en el establecimiento de las condiciones de las autorizaciones de vertido.

El deterioro temporal del estado de las masas de agua consecuencia de los desbordamientos de los sistemas de saneamiento en episodios de lluvia, no constituirá infracción de las disposiciones del presente real decreto si se debe a causas naturales o de fuerza mayor o al resultado de circunstancias derivadas de accidentes, que sean excepcionales o que no hayan podido preverse razonablemente, teniendo en cuenta los criterios establecidos en las normas técnicas a las que se hace referencia en el apartado 3. En tales casos el titular de la autorización informará inmediatamente al Organismo de cuenca, especificando las causas, potenciales daños y medidas adoptadas para minimizar los efectos.

Por otra parte, cabe señalar que por parte de la Administración General del Estado está pendiente de aprobarse las normas técnicas que deberían servir de base para este tipo de propuestas.

5.2. ¿Qué medidas deberían tomarse para evitar el bloqueo de las estaciones de saneamiento, las inundaciones por desbordamientos fluviales o las inundaciones negras desde la red de alcantarillado?

Aguas de Alicante promueve distintas acciones de sensibilización a grupos de relación para el fomento de hábitos sostenibles en el consumo de agua y la protección de los recursos naturales, incluyendo el programa de educación ambiental Aqualogía destinado a alumnado de educación primaria, habiendo llegado a más de 40.000 estudiantes desde el año 2007. También se fomenta el buen uso de la red de saneamiento, con campañas de sensibilización a la ciudadanía para evitar vertidos y usos indebidos del inodoro que pueda afectar al mantenimiento de la red de alcantarillado y al proceso de depuración, para el uso posterior de las aguas regeneradas.

Además, Aguas de Alicante realiza el control de vertidos a la red de saneamiento en el municipio de Alicante. Su objetivo es, principalmente, asegurar el correcto funcionamiento de las EDARs y poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo la reutilización del efluente, así como la disposición de lodos para uso agrícola. Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.). Esta gestión está acreditada por ENAC según la norma ISO 17020.

Otra medida importante que se debería tomar es la construcción de infraestructuras de retención de los volúmenes como son los depósitos AntiDSU, en tamaño adecuado a las necesidades de la cuenca donde se implanten.

5.3 Según su experiencia, ¿considera que los planes de emergencia para los barrios y grupos en situación de mayor vulnerabilidad ante inundaciones son adecuados y eficaces para garantizar los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene a esas poblaciones, tanto en sus viviendas como en las posibles circunstancias de evacuación, si esta fuera precisa? Si no es así, ¿qué mejoras considera necesarias?

La implantación de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS) mejoraría los actuales planes de emergencia para garantizar el acceso al agua y al saneamiento de las poblaciones ante eventos hídricos. Estos sistemas, que pretenden controlar las escorrentías en entornos urbanos mediante la gestión de las aguas pluviales y el adecuado planeamiento urbano teniendo en cuenta los procesos hidrológicos, tienen una función de prevención, de contención de los flujos o de su

ralentización, para finalmente conseguir la reutilización del agua almacenada o que su destino final sea adecuado (infiltración, vertido controlado, etc.). De esta forma se consigue la reducción de la cantidad de agua en el vertido final, con una mejora de la calidad de esta agua a su llegada al medio natural, esto es aplicar soluciones de gestión del agua ligadas a la protección del medio.

El impacto de la desertificación en la disponibilidad y calidad del agua

6. El incremento de las temperaturas y de la variabilidad pluviométrica provocado por el cambio climático aceleran y agravan la desertificación en zonas áridas, semiáridas y subhúmedas secas. Dicha desertificación incrementa las escorrentías y por tanto el riesgo de inundaciones (con sus consecuencias en el suministro de agua y el saneamiento); al tiempo que acarrea una menor infiltración en los acuíferos, lo que afecta a la disponibilidad de agua. Por último, el riesgo de incendios es cada vez mayor, lo que aumenta el riesgo de erosión y desertificación de las zonas quemadas.

6.1 Según su conocimiento, ¿qué pasos y medidas se están dando para garantizar el suministro continuo de agua y saneamiento en caso de desertificación, especialmente para los grupos en situación de vulnerabilidad?

Aguas de Alicante destina agua regenerada tanto para uso agrícola como urbano.

El principal destino de las aguas regeneradas por Aguas de Alicante, es destino agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes.

El agua regenerada para uso agrícola, tiene como principal efecto indirecto la lucha contra la desertificación en una zona afectada por un clima semidesértico, en la que el precio del agua es determinante para permitir la sostenibilidad económica de las explotaciones agrícolas.

6.2 ¿Hay políticas de información y de participación ciudadana que integren los derechos humanos en la lucha contra la desertización?

Aguas de Alicante viene desarrollando de manera continuada a lo largo de los últimos años diversas acciones anuales de lucha contra la deforestación y recuperación de espacios naturales, mediante acciones concretas de reforestación, en las que se implica activamente las comunidades locales de los territorios en los que presta servicio. Ver algunos ejemplos aquí:

- Reforestación en Monte Orgegia.

- Celebración día del árbol en Petrer.

El Ayuntamiento de Alicante junto con Aguas de Alicante, como ejemplo de colaboración público-privada, han diseñado, ejecutado (con Aguas de Alicante como promotor) y mantienen el Parque Inundable “La Marjal”. Este parque urbano tiene una triple función: por un lado, una función hidráulica, de prevención de inundaciones y por otro lado, una función social y ambiental: es un parque municipal abierto a la ciudadanía, y un nuevo pulmón verde para la ciudad con uso de agua regenerada. Gracias al cuidado ecológico del parque, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, con gran presencia de aves permanentes y migratorias. De hecho, Aguas de Alicante tiene firmado un Convenio de Colaboración para el anillamiento científico de aves en el Parque “La Marjal”. Además, la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante desarrollan diferentes jornadas de puertas abiertas a la estación de anillamiento como la celebración del Día Mundial de los Humedales, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Agua y Día Mundial del Medio Ambiente. En estos eventos, abiertos a toda la

ciudadanía, se incluyen rutas guiadas por el Parque y liberación de aves del centro de recuperación de fauna.

Las administraciones como la Confederación Hidrográfica del Júcar realizan procesos de participación pública en los que Aguas de Alicante se ha integrado. Dichos procesos han facilitado una estrecha colaboración con el conjunto de actores sociales, económicos, técnicos e institucionales vinculados con la gestión del agua en la demarcación hidrográfica.

El proyecto de la CHJ articula el proceso participativo en tres niveles de acceso público: 1.- La información pública, proporciona a los ciudadanos la documentación necesaria para el ejercicio de su derecho de consulta y participación. 2.- La consulta pública, consiste en la publicación oficial de los documentos reglados del proceso planificador y en la apertura de plazo para la presentación de alegaciones o sugerencias. 3.- La participación activa, se desarrolla a través de reuniones de trabajo, jornadas y talleres monográficos, sectoriales y territoriales conforme a los mecanismos establecidos en el proyecto de participación pública.

III. Cuestionario acerca de la financiarización/mercantilización

Especificidades del sector WASH y de la financiarización:

1. Los servicios de agua y saneamiento son un monopolio natural y requieren grandes inversiones a largo plazo, lo que contrasta con las características clave de los mercados financieros: competencia y gestión a corto plazo. Esto, entre otras cosas, hace que el sector WASH, en principio, sea diferente a otros servicios básicos.

1.1. A partir de su experiencia, ¿cómo actúan los grandes operadores privados frente a las necesidades de inversión a largo plazo en el sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? ¿Conoce operaciones financieras significativas de corto plazo en el sector WASH hasta hoy? ¿Cree que pueden combinarse operaciones especulativas de corto plazo con estrategias de largo plazo en el sector WASH? Por favor, comparta posibles investigaciones, testimonios o experiencias.

En España, la competencia en los servicios de agua y saneamiento está atribuida a la administración local, tal y como se regula en la Ley de Bases de Régimen Local, por lo que no se puede considerar que exista una «competencia en el mercado».

La administración local tiene la facultad de optar por un sistema de gestión directa, o indirecta, con lo que para esta segunda modalidad acudiría a un operador privado para la realización de la prestación del servicio, aplicando para ello los mecanismos de selección previstos en el ordenamiento jurídico, mediante el correspondiente procedimiento de licitación.

Por tanto, la presencia de un operador privado en la prestación del servicio de agua y saneamiento depende siempre de la voluntad de la Administración competente en esta materia, y deberá estar regulado mediante el correspondiente contrato.

En consecuencia, en España no tiene cabida la realización de consideraciones sobre mercantilización en el sector de agua y saneamiento.

En cuanto a la inversión a realizar por los operadores privados, indicar que la mayor parte de los contratos están sujetos a la necesidad a la realización de nuevas inversiones afectas al servicio de agua y saneamiento, las cuales, siendo la entidad local la titular del mismo, deberán ser aprobadas por la misma. Por ello, la administración es la que tiene el poder decisorio sobre la identificación de las inversiones a realizar, su volumen y demás características.

1.2. En la medida que se trata de un monopolio natural y que no puede haber propiamente competencia en el mercado, ¿qué papel debería tener la participación y el control ciudadano en la gestión de estos servicios? ¿Puede compartir algún ejemplo relacionado con buenas prácticas de control y participación ciudadana, en coherencia con lo que exige en este sentido la gestión de derechos humanos?

El ordenamiento jurídico español recoge numerosos procedimientos que, estando relacionados o siendo objeto de la gestión del servicio público de agua y saneamiento, posibilitan la participación ciudadana.

A título de ejemplo y por el impacto directo que tiene en la ciudadanía se puede citar la tramitación de exposición pública de los procedimientos de aprobación y revisión de tarifas del servicio, mediante el cual cualquier persona puede formular las alegaciones que estime oportunas.

Cualquier procedimiento de licitación para la selección de un operador privado es convocado de manera pública, por lo que todo ciudadano puede tener acceso al mismo.

Asimismo, cabe citar también que el procedimiento establecido para que un servicio público prestado mediante la fórmula de gestión indirecta pase a ser prestado mediante gestión directa prevé la necesidad de contar con un estudio que avale la mayor eficiencia de la gestión directa. Este estudio deberá ser sometido también a exposición pública, concediendo a la ciudadanía la posibilidad de formular alegaciones al respecto.

Ejemplo: En todas y cada una de las ejecuciones de las obras por parte de Aguas de Alicante, se siguen una serie de pasos dirigidos a asegurar la participación ciudadana en las diferentes partes de la obra, como son:

- FASE DE PLANIFICACIÓN
 - Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecinos, comerciantes, etc).
 - Reuniones Ayuntamiento, asociaciones vecinales y comerciantes, para llegar a acuerdos.
 - Información canales comunicación (web, prensa, redes sociales, etc)
 - Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.
- FASE DE EJECUCIÓN DE LA OBRA
 - Información puntual “y personal” del Jefe de Obra con representantes de asociaciones de vecinos y comerciantes.
 - Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc.)
 - Reuniones continuas con Supervisor Municipal del Ayuntamiento.
 - Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

Sobre la privatización de los servicios de agua y saneamiento

2. El anterior Relator Especial, Leo Heller, dedicó un informe temático al impacto de la privatización sobre los derechos humanos al agua y el saneamiento (A/75/208) en 2020. Basándose en las recomendaciones realizadas en este informe, el actual Relator Especial se propone examinar el papel de los actores privados que participan en el abastecimiento de los servicios de agua, saneamiento e higiene, así como clarificar los riesgos que puedan emerger para el cumplimiento de los derechos humanos al agua y el saneamiento. En este contexto:

2.1. ¿Se ha encontrado con políticas y alianzas basadas en Asociaciones Público-Público (PUPs), entre instituciones públicas, que hayan tratado de reforzar estos servicios? Si así es, por favor, dé ejemplos concretos de PUPs u otras formas de gestión y financiación públicas exitosas y explique lo que funcionó y lo que no.

No se tiene constancia.

2.2. Las crisis pueden favorecer inversiones privadas para llenar los vacíos de financiación en infraestructuras y servicios públicos, si se aplican estrategias de “austeridad”, como ocurrió en la anterior crisis (2007 – 2008). Teniendo en cuenta la crisis económica desencadenada por la pandemia de la COVID-19, así como la necesidad de inversión en infraestructuras para prevenir los efectos del cambio climático:

2.2.1. ¿Se han aplicado, o se prevén, fondos verdes o subvenciones para el cambio climático y para la adaptación al medio ambiente al sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? De ser así ¿Ha animado esto a los actores privados a entrar en el sector WASH? Si es así, ¿de qué manera?

“Next Generation” es su voluntad transformadora, ya que la Europa posterior a la COVID-19 debe ser más ecológica, más digital, más resiliente y mejor adaptada a los retos actuales y futuros.

2.2.2. ¿Ha habido una reacción en la financiación pública de estos servicios (WASH) ante el reto que supone la pandemia de la COVID-19? ¿Ha habido incremento de la financiación privada ante la COVID19? ¿Cuál ha sido el impacto en las comunidades en situación de vulnerabilidad de esos aportes de financiación pública o privada?

En el caso de Aguas de Alicante hemos participado de una manera proactiva y ágil en el desarrollo de propuestas de innovación como de digitalización con el apoyo de tanto la administración local como de la comunidad valenciana. Como más destacados señalar la participación del **Proyecto Consumía** (análisis de consumos de agua en la aportación de información en el contexto del COVID-19, apoyado por la Generalitat Valenciana), **Visión artificial para playas seguras** (sistemas de información sobre aforo de las playas de Alicante, mediante sistemas de cámaras y algoritmos de inteligencia artificial, ofreciendo información en tiempo real), **Proyecto Reveal y proyecto City Sentinel** (cuyos objetivos han sido validar la presencia del virus y los riesgos asociados tanto en aguas potables como en residuales así como verificar la detección de material genético del SARS-CoV-2 en la red de alcantarillado y poder establecer indicadores de la evolución epidemiológica)

Respecto a las aportaciones para cubrir el importe de las facturas de las comunidades en situación de vulnerabilidad, solamente han venido desde la propia Aguas de Alicante, que es una empresa mixta y por tanto una colaboración público-privada. Estas ayudas han permitido que los colectivos más afectados por la pandemia pudiesen tener cubiertos o reducidos sus costes por el suministro, así como garantizada la disponibilidad del servicio.

Sobre los mecanismos basados en el mercado como respuesta a la escasez de agua

3. Existen varias opciones basadas en el mercado para gestionar la escasez de agua y su distribución entre los usuarios involucrados. Aunque hay diferentes modelos, lo que es común a todos es la necesidad de separar los derechos al agua de los derechos a la tierra, de forma que el agua como tal, o los derechos al agua, se pasan a administrar como un bien de consumo. Existen modelos, como el de los Bancos de Agua (Water Banks), que organizan transacciones bajo el control público y con fuertes regulaciones. También existen opciones de mercado de derechos entre los beneficiarios directos de los derechos al agua y los usuarios del agua. Pero estos mercados de agua también pueden estar abiertos a los especuladores, es decir, aquellos actores que no van a hacer uso de los derechos de agua en cuestión, sino que simplemente promueven juegos especulativos (con altas expectativas de beneficios a corto plazo), actuando como intermediarios entre quienes tienen derecho de agua y aquellos que finalmente pueden comprar esos derechos. Aunque los mercados de agua están localizados en el marco de una cuenca hidrográfica o en cuencas interconectadas por trasvases, con la entrada de nuevos actores

financieros, los derechos del agua pueden integrarse dentro de los mercados financieros globales, a través de los derivados financieros, donde el agua recibirá el tratamiento de una mercancía más.

De acuerdo a sus observaciones:

3.1. ¿Cómo están diseñados los mercados de agua que conoce y cuál es su propósito? Por ejemplo, ¿gestionar la escasez de agua, la sobreexplotación o los impactos del cambio climático, facilitando transacciones entre quienes tienen derechos al agua y quienes aspiran a tenerlos? ¿El agua que se almacena o se transfiere es propiedad pública o privada? Y en caso de que sea privada, ¿qué se privatiza en realidad? Por ejemplo, ¿una cantidad determinada de agua, la licencia para extraer cierta cantidad de agua o la concesión?

La legislación española no contempla la posibilidad de un mercado del agua, al ser éste un bien de dominio público que se encuentra fuera del ámbito comercial, no existiendo por tanto posibilidad de transacciones entre quienes tienen derecho al agua y quienes aspiran a tenerlos, puesto que este supuesto de hecho no resulta posible.

El acceso a los recursos hídricos se encuentra sujeta a la autorización administrativa, y regulada por una normativa específica al efecto (Texto Refundido de la Ley de Aguas, Reglamento de Dominio Público Hidráulico, Plan Hidrológico Nacional, y correspondientes Planes Hidrológicos de Cuenca, etc).

Así pues, los operadores privados son meros gestores del servicio, no siendo, por tanto, propietarios del agua que suministran.

3.2. Los mercados de agua afectan a las comunidades en situación de vulnerabilidad de diferentes maneras, por ejemplo, en el caso de los pueblos indígenas puede que sus derechos no se tengan en cuenta. Los pequeños agricultores por otro lado, pueden quedar fuera del mercado debido al aumento de los precios. ¿Cuál ha sido el impacto de los mecanismos basados en el mercado sobre las comunidades en situación de vulnerabilidad para acceder y costear los servicios de agua y saneamiento?

En España no se da la situación planteada. Tal como se ha indicado en preguntas anteriores, el agua en España es un bien de dominio público, y por tanto no está sujeta a venta, sino que su acceso está regulado y sujeta a autorización administrativa.

El precio a abonar por los usuarios del servicio se encuentra regulado en las correspondientes tarifas aprobadas por la Administración, las cuales, además se formulan en base a los costes reales del propio servicio.

3.3. En algunos mercados de agua, sólo participan actores que compran el agua para su propio uso (por ejemplo, agricultura, minería, servicios urbanos del agua), pero hay mercados abiertos a especuladores. ¿Cuáles son los mayores actores en los mercados de agua que conocen? Y, si los mercados están abiertos a los inversores financieros, ¿qué tipo de empresas son? Por ejemplo, fondos de cobertura, inversores individuales, bancos nacionales o internacionales ... ¿Influye el tipo de actores sobre el diseño y comportamiento del mercado del agua, así como sobre el precio y accesibilidad del agua?

No resulta aplicable al ámbito de España, puesto que, como se ha venido indicando en respuestas anteriores no existe un mercado del agua, ni por tanto una posibilidad de especulación.

3.4. El índice Nasdaq Veles California Water es el primer ejemplo de mercado de futuros del agua, ¿cuál cree que será su impacto en la asequibilidad y disponibilidad del agua? ¿Cree que este modelo se extenderá más allá de California? Si es así, ¿de qué manera?

La legislación aplicable en España no permite el mercado de futuros del agua.

3.5. ¿Dispone de investigaciones, pruebas o experiencias prácticas sobre el impacto de los mecanismos de mercado en las comunidades en situación de vulnerabilidad?

No, puesto que en España no existe ni es posible jurídicamente un «mercado del agua».

En cualquier caso, la protección de las comunidades en situación de vulnerabilidad es una cuestión de vital importancia tanto para la administración pública titular del servicio de agua y saneamiento, como para los operadores privados gestores del mismo. Ambas entidades aúnan esfuerzos dirigidos a paliar las dificultades que puedan presentar estos colectivos, y poder garantizar así el acceso de los mismos a tales servicios públicos.

Sobre la mercantilización del agua por medio del agua embotellada.

4. La extracción del agua para bebidas es una industria creciente y altamente rentable. Las empresas de extracción de agua pueden disfrutar de licencias para obtener agua de acuíferos o de aguas superficiales, o bien pueden acceder a aguas municipales a costes bajos o marginales. Las bebidas comercializadas, incluyendo el agua embotellada, pueden dirigirse a familias con acceso limitado o de baja calidad a servicios públicos del agua, así como a quienes recelan sobre la calidad de los servicios públicos de agua. Cuando se trata de familias en situación de vulnerabilidad, los altos precios pueden ser difíciles de cubrir. Cuando las aguas subterráneas o superficiales escasean estos negocios pueden aumentar la vulnerabilidad de comunidades enfrentadas a problemas de escasez.

A partir de sus experiencias:

4.1. ¿Cuál ha sido el impacto de extracciones de agua embotellada sobre el acceso de las comunidades en situación de vulnerabilidad a los servicios de agua y saneamiento? Por favor, comparta cualquier evidencia que tenga al respecto, incluyendo informes de investigación, experiencias prácticas o testimonios.

En España concurren de manera independiente los sectores de agua embotellada con el servicio público de abastecimiento de agua potable. Por tanto, al no existir problema alguno en la disponibilidad del agua de grifo por concurrencia existencia de agua embotellada, no es de aplicación la cuestión formulada

4.2. ¿Existen mecanismos para que las comunidades afectadas pidan cuentas a las empresas o al Estado por su impacto en el acceso, asequibilidad y disponibilidad del agua?

Al tratarse de un servicio de titularidad pública, en el que los operadores privados, en todo caso, actúan como gestores del mismo bajo las directrices de la Administración, cualquier persona afectada, bien de manera individual o colectiva puede ejercitar la petición de derecho que estime necesario ante la administración titular del servicio.

Como ya se ha indicado en una de las preguntas anteriores, existen procedimientos asociados a la gestión del servicio público del agua que prevén entre sus fases el trámite de exposición pública, en el que cualquier persona afectada pueda presentar las alegaciones que considere necesarias.

Ha de tenerse en cuenta también que los Reglamentos y Ordenanzas son la normativa de carácter local mediante las cuales se regulan los aspectos concernientes a la prestación del servicio, y que las mismas, previamente a su aprobación por la Entidad Local deben someterse a la referida fase de exposición pública y posibles alegaciones por los ciudadanos.

En consecuencia, se puede afirmar que España cuenta con multitud de mecanismos que posibilitan el derecho de petición y participación ciudadana en lo concerniente a la gestión del servicio público de agua y saneamiento.

Sobre la financiarización

5. Los servicios e infraestructuras de agua y saneamiento se pueden “financiarizar” de distintas formas, dando más espacio a los actores con ánimo de lucro. Así, inversores, empresas privadas, bancos, entidades financieras (nacionales o internacionales), fondos de cobertura, fondos de pensiones y, cada vez más, aseguradoras, pasan a ganar espacios de negocio en la gestión de servicios e infraestructuras de agua, saneamiento e higiene (WASH por sus siglas en inglés) mediante la mercantilización del agua, la privatización de los servicios de agua y saneamiento o el desarrollo y apropiación de infraestructuras en el sector.

5.1. La financiarización de WASH ha sido justificada con diferentes motivaciones, por ejemplo, para promover inversiones y ampliar los servicios o para hacer frente a la escasez de agua. Desde las experiencias que conozca, ¿qué actores privados están implicados y qué motivaciones existen?

Damos respuesta a esta cuestión presumiendo que cuando se dice “financiarización” se quiere decir “financiación”.

La financiación del operador privado de las inversiones afectas al servicio público es un mecanismo ligado al sistema de gestión indirecta mediante el modelo de concesión del servicio.

La rigurosidad de la gestión financiera de la empresa permite afrontar las inversiones necesarias para los servicios gestionados, reportando una importante solidez.

Además, la ejecución de inversiones mediante un operador privado resulta mucho más dinámico, asumiendo éste el riesgo de la operación y su recuperación mediante la gestión del servicio, sin necesidad de acudir a fondos o endeudamiento públicos.

Esta financiación de inversiones para la ejecución de infraestructuras, de ningún modo equivale a una privatización del servicio, puesto que las mismas siempre quedarán afectas al servicio público, siendo por tanto titularidad de la administración de la que dependan, debiendo, además, estar previamente a su ejecución aprobadas por ésta.

5.1.1. ¿Mercados de derechos de agua, o incluso mercados de futuros?

No resulta de aplicación para España la presente pregunta, por cuanto, la legislación española no permite la creación de un mercado de futuros sobre los derechos del agua, tal como se ha indicado en respuestas anteriores.

Incidimos nuevamente en que el agua es un bien de dominio público, que cuenta con una regulación específica, y cuya gestión está sometida a la Administración.

5.1.2. ¿Privatización de servicios o infraestructuras?

No es posible, al ser el abastecimiento de agua y saneamiento servicios de titularidad municipal.

5.1.3. Transacciones relativas a la contaminación del agua? Por ejemplo, el comercio de créditos de contaminación en cuerpos de agua compartidos.

No resulta de aplicación en España, al no concurrir dicha práctica en nuestro país.

5.1.4. La mercantilización del agua a través, por ejemplo, del agua embotellada.

La comercialización de agua embotellada en España es una alternativa que concurre de manera independiente al servicio público de abastecimiento de agua potable, y a la que los ciudadanos pueden optar.

Por tanto, la venta de agua embotellada no influye de manera alguna en el servicio público de abastecimiento de agua potable, siendo este último el que es de titularidad y por tanto competencia municipal, y que debe garantizarse a toda persona.

5.1.5. ¿Cómo ha cambiado esto con el tiempo? ¿hay nuevas tendencias y desarrollos?

Existe una tendencia a fomentar el consumo humano de agua de grifo, al considerarse una alternativa más sostenible que el agua embotellada.

5.2. Hay un debate en curso sobre el papel y el impacto de la financiarización y la especulación en el agua como recurso, los servicios y las infraestructuras de agua y saneamiento. En su opinión, ¿qué impactos puede tener la participación de los actores financieros promoviendo estrategias especulativas, en los mercados de agua?

En España la financiación en el sector del agua por parte de un operador privado sólo se contempla para inversiones afectas al propio servicio, y por tanto dirigidas a la mejora del mismo desde un punto de vista de servicio público.

Al ser el abastecimiento de agua y el saneamiento servicios de carácter público no se contempla la posibilidad de acciones especulativas sobre los mismos o que puedan provocar un impacto en ellos, ya que cualquier acción debe estar sujeta a las previsiones de la Administración que es titular del servicio.

Incluso la gestión del servicio público mediante gestión indirecta por un operador privado seleccionado por la Administración requiere del control y continuado de ésta última.

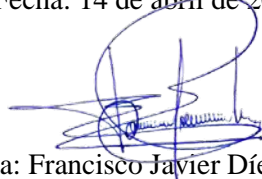
5.3. Los actores privados han participado en el sector del agua, el saneamiento y la higiene desde hace tiempo, a través de procesos de privatización y mediante estrategias de partenariado público-privado. ¿Qué cambiará a su entender con el avance de la financiarización que supone la entrada de poderosos actores financieros y de las estrategias especulativas en los mercados de futuros?

Como se ha venido indicando en respuestas anteriores, en España no es posible la realización de estrategias especulativas en mercados de futuros en el sector de agua, pues el Ordenamiento Jurídico no lo permite.

Así pues, la financiación de los operadores privados en este sector sólo tiene por objeto la mejora del servicio, y siempre bajo el control de la Administración, quien, en todo caso, es la titular del servicio, siendo el operador privado el gestor del mismo en los términos marcados por aquella.

La colaboración público-privada es un modelo de prestación de servicios públicos que aporta numerosas ventajas, al conciliar las posibilidades técnicas y económicas que aporta un operador privado, bajo el paraguas del control de la Administración.

Fecha: 14 de abril de 2021

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Firma: Francisco Javier Díez Pérez
Director General
AGUAS DE ALICANTE, E.M.