

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 AL 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?

El 14 de marzo de 2020 el Gobierno España declaró, mediante el Real Decreto 463/2020, el estado de alarma que se mantuvo vigente hasta el 21 de junio de 2020. Este régimen excepcional permitió al Gobierno concentrar decisiones y medidas de organización para hacer frente y contener la crisis sanitaria causada por la primera ola del COVID-19. Posteriormente, y ante los nuevos rebrotes y segunda ola de la pandemia, el Gobierno de la nación decretó un segundo estado de alarma mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre. Este nuevo estado de alarma tiene vigencia hasta el próximo 9 de mayo de 2021.

La situación de estado de alarma, además de las restricciones para mitigar el riesgo de contagios y medidas sanitarias, ha permitido tanto al Gobierno de la nación, como a los gobiernos autonómicos de las diferentes regiones, adoptar medidas de protección para los denominados servicios esenciales, entre los que se encontraban los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, imponiendo además a los operadores de servicios esenciales, fueran éstos públicos o privados, la obligación de adoptar las medidas preventivas y organizativas necesarias para asegurar durante la pandemia la normal prestación de los servicios esenciales que les son propios.

Adicionalmente, mediante normas dictadas en desarrollo del estado de alarma, como la Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, se establecieron las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales urbanas.

En el ámbito privado, para asegurar que toda la población del municipio de Jumilla (Murcia), en el que AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. gestiona el servicio del ciclo integral del agua, tuviera un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua y saneamiento, incluso antes de que el Gobierno declarara el estado de Alarma, beneficiándose del know how aportado por el Grupo Suez y con su asistencia y apoyo tecnológico, implementó medidas preventivas para garantizar tanto la salud de sus trabajadores como la continuidad de los servicios públicos esenciales que presta.

A modo de resumen de lo hecho desde AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. en el contexto de la pandemia por COVID-19, se enuncian a continuación las medidas de prevención adoptadas antes, durante, y tras el estado de alarma, medidas éstas sobre las que se ha ido dando información y comunicando al Ayuntamiento de Jumilla, titular del servicio de agua y saneamiento gestionados por AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. conforme iba evolucionando la situación de la crisis sanitaria.

I.- Medidas adoptadas antes de la declaración del estado de alarma:

Ya incluso antes de que la Organización Mundial de la Salud elevase la situación de emergencia de salud pública a pandemia internacional en fecha 11 de marzo de 2020, AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. (en adelante, la Sociedad) y las demás sociedades participadas por Suez Spain vinieron implementando medidas de prevención y protección de la salud de sus trabajadores, por encima de los que, en febrero y principios de marzo, eran los estándares legales. Así, desde la Sociedad, con el apoyo de su socio privado y en concreto del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, junto con otros departamentos como RRHH, jurídico, comunicación, operaciones, clientes, compras, etc., se adoptaron medidas de información y protección por razón del Covid-19, entre otras:

- *Comunicaciones a los trabajadores: se informó de las medidas restrictivas en la política de viajes, y asistencia a cursos, seminarios, congresos, y con carácter general eventos que implicasen concentraciones de personas. A medida en que la situación se agravaba, los comunicados fueron cada vez más frecuentes y las medidas preventivas cada vez más restrictivas.*
- *Implementación de medidas de protección e higiene de los trabajadores: se facilitó el acceso al gel hidroalcohólico, se restringió el régimen de reuniones internas y de visitas del personal externo a las oficinas del grupo, llegándose a prohibir su acceso en la primera semana de marzo. Se comunicó a los proveedores información específica para que se aseguraran de que su personal no accediese a los centros en condiciones o circunstancias que pudiesen derivar en un potencial riesgo de contagio de Covid-19.*
- *Medidas de protección en los ámbitos de Operación y Mantenimiento: las medidas de protección en los ámbitos de Operación y Mantenimiento se mantuvieron siempre en los niveles habituales, ya de por sí muy rigurosos y estrictos.*
- *Adicionalmente, se desarrollaron planes de contingencia en los ámbitos de Operaciones y Clientes, siempre con el foco puesto en aumentar el nivel de exigencia, a medida que iba agravándose la situación.*
- *Teletrabajo: Se organizó el teletrabajo de forma generalizada para toda la plantilla, se establecieron turnos semanales, alternos y obligatorios, a fin de reducir la plantilla presencial a menos de la mitad, y asegurar de este modo el distanciamiento social adecuado (entonces no obligatorio).*

Con todas estas actuaciones previas se adelantó a la situación de la crisis sanitaria que vendría después, siempre con la voluntad de preservar la salud y seguridad de sus trabajadores, y a la vez, garantizar y mantener los servicios gestionados.

II.- Medidas adoptadas durante el estado de Alarma:

Como se ha indicado, en fecha 14 de marzo de 2020 se publicó en el BOE el Real Decreto número 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, al que sucedieron numerosos Reales Decretos, Decretos Leyes Órdenes ministeriales, con los que se fue prorrogando el estado de Alarma cada 15 días y se adoptaron las distintas medidas de prevención para los distintos sectores de actividad afectados (todo en conjunto “la Regulación del Estado de Alarma”).

Siguiendo en todo momento la Regulación del Estado de Alarma, la Sociedad, aprovechando la aportación de know-how recibida de su socio privado y del Grupo, fue implementado medidas de salvaguarda, protección y contención, en los distintos ámbitos y sectores que lo integran, que se describen a continuación:

1.- Implementación y seguimiento de los planes de prevención de riesgos laborales para la seguridad y salud de los trabajadores.

Como miembro del Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Suez (“SPM”) la Sociedad adoptó toda una serie de medidas dirigidas a garantizar la seguridad y proteger la salud de sus trabajadores frente a la pandemia por Covid-19, las cuales se basaron, fundamentalmente, en los siguientes pilares:

- La anticipación como clave de la respuesta: el SPM tal y como se ha indicado anteriormente, adoptó medidas previas a la declaración por la OMS de la pandemia internacional y a la declaración del Estado de Alarma por el Gobierno.*
- Participación en la Decisión: el SPM ha estado siempre presente en todos los comités de gestión de la crisis puestos en marcha por el Grupo por razón del Covid-19.*
- Máxima protección: todas las decisiones y medidas adoptadas han respondido y se han basado en el objetivo de perseguir y conseguir la máxima protección de la salud de los trabajadores, de su entorno y la continuidad del propio servicio.*
- Aprovisionamiento de material: colaboración con el área de Compras y Aprovisionamiento para la compra de material de protección/prevención homologado: mascarillas, desinfectante, mamparas de protección, termómetros.*
- Trabajar desde casa como medida de protección: se ha obligado al teletrabajo a todo el personal cuyo trabajo no implique necesariamente presencia física. Y ello con el doble objetivo de preservar la salud del trabajador y de garantizar la disponibilidad de trabajadores sin afección por Covid-19 como retén disponible para acudir presencialmente al trabajo en el área de operaciones y mantenimiento, garantizando de este modo también la continuidad del servicio. La apuesta por esta modalidad de trabajo y el esfuerzo de adaptación realizado desde hacía más de un año, facilitó enormemente la posibilidad de cumplir con la priorización del teletrabajo establecida por la Regulación del Estado de Alarma.*
- Confinamiento de equipos en instalaciones críticas: se ha garantizado la salud de los trabajadores mediante su confinamiento en las instalaciones y con ello se ha garantizado la continuidad del servicio a la población.*
- Contacto de asistencia psicológica para personal confinado o cualquier otro trabajador de la compañía.*
- Desescalada basada en la máxima cautela y prudencia: la Sociedad, conjuntamente con el resto de las empresas participadas por Suez Spain, ha diseñado la desescalada o reincorporación al trabajo presencial, dentro de la que se denominó como “nueva normalidad” una vez se superó la primera ola de la pandemia, con la máxima cautela y desde la prudencia, sin dejar margen a la improvisación (“el Plan de Desescalada”). La desescalada se estudió y diseñó teniendo en cuenta los siguientes factores:*

- (I) *La evolución de la crisis sanitaria: la regresión de la crisis sanitaria, las nuevas y sucesivas cifras ofrecidas por el ministerio de Sanidad, y los plazos oficiales para las distintas fases de desescalada establecidas por el Gobierno. La desescalada siempre preveía plazos más largos y atendía a promedio de cifras más bajos.*
- (II) *La situación personal de los trabajadores: salud, entorno familiar (incluyendo convivencia con personas con patologías previas de salud, mayores y menores a cargo) y/o medio de transporte para acceder al trabajo, etc.*
- (III) *Las medidas que técnicamente se pueden implementar en los centros de trabajo: así se analizaban y estudiaban las capacidades y configuración de cada centro de trabajo para establecer las medidas de protección acordes a los mismos.*
- (IV) *Asesoramiento externo: el SPM se dotó de los conocimientos de un epidemiólogo de reconocido prestigio para diseñar el Plan de desescalada, el Dr. Antonio Trilla, jefe de Medicina Preventiva y Epidemiología del Hospital Clínico de Barcelona.*
- (V) *Comprobación de la viabilidad del Plan de Desescalada: la Sociedad era consciente que todo plan debe ser probado antes de su implementación, a fin de tener la seguridad de que el mismo es idóneo para la reincorporación de la plantilla con las máximas medidas de seguridad para su salud.*
- (VI) *Teletrabajo: priorización del teletrabajo atendiendo a las recomendaciones de las autoridades y reincorporación gradual y escalonada de aquellos trabajadores que pudiendo teletrabajar, por necesidades técnicas tengan que acudir al centro de trabajo, para el pleno desarrollo de sus funciones durante la fase 1 y 2 de la desescalada.*
- (VII) *Medidas adicionales en el marco del Plan de Desescalada: Según el Procedimiento de actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2, publicado por el Ministerio de Sanidad, el personal queda enmarcado, en la categoría de baja probabilidad de exposición al coronavirus SARS-CoV-2. La utilización de equipos de protección individual, así como cualquier otra medida preventiva indicada en la evaluación de riesgos, seguirá siendo de aplicación en cualquier actividad.*

Junto a las medidas de protección de salud y seguridad de los trabajadores habituales en el Grupo Suez, se han reforzado y añadido las exigidas por el Covid-19, tales como (i) garantizar que se mantendrá la distancia social mínima de 2 metros entre personas, (ii) disponibilidad de EPIS, así como (iii) la realización de test serológico a la plantilla, a fin de detectar los casos que hayan pasado por la enfermedad, determinar cuáles de ellos han generado anticuerpos, identificar casos en los que el virus esté activo, en cuyo caso se activaría el protocolo de aislamiento y detección de contactos, y finalmente identificar el volumen de trabajadores que no han tenido la enfermedad y por tanto están más expuestos a contraerlo. Esta campaña permitirá disponer de una visión de la inmunidad de la Sociedad y del conjunto de la Organización.

El objetivo fue disponer de una foto del nivel de inmunidad de la plantilla, a la vez que cada trabajador podrá conocer su grado de inmunidad a nivel personal. Los datos obtenidos una vez

anonimizados servirán también para la realización de un estudio epidemiológico dirigido por el Dr. Trilla para colaborar con el conjunto de la sociedad española en conocer mejor la enfermedad.

Se informa de que los protocolos de actuación se han integrado en el ámbito del Sistema de Gestión Documental de la Organización, empleando la aplicación GESDOCAL como herramienta de archivo y difusión al personal, estando al alcance de todos. Se establece la estructura documental en el ámbito de seguridad y salud, partiendo de la premisa de no rebajar en ningún caso la protección habitual ante cualquier trabajo con riesgo (cualquier riesgo más allá de Covid-19).

Adicionalmente, desde el inicio de la pandemia y según la misma va evolucionando, se está informando a los trabajadores sobre las medidas recogidas en estos protocolos mediante distintas herramientas (videos, sesiones virtuales, etc.).

Finalmente, se han creado y habilitado canales de información continua para los trabajadores, con el objetivo de informarles de: (i) la evolución de la pandemia no sólo a nivel estatal sino en especial en la Sociedad y en el Grupo Suez, (ii) de las medidas tomadas a nivel de compañía y del éxito de éstas.

Estos canales, entre otros, son: Canal interno “Info Coronavirus”: enviado diariamente por e-mail y disponible en la web del entorno Suez “Suapp, Canal interno “Testimonios”, encuestas a los trabajadores, reuniones informativas a nivel de equipos de trabajo, etc.

Con ello no sólo se colma el objetivo consistente en facilitar a los trabajadores información veraz y completa de la situación, sino que también se genera un entorno de implicación, consideración y confianza del trabajador en la Sociedad y en el entorno laboral al que pertenece, lo cual redundará en que la reincorporación no sea algo indeseado sino algo normal para todos.

2.- Implementación de las medidas adoptadas para garantizar la continuidad de la actividad de la empresa. Planes de contingencia.

La Sociedad tenía, y tiene, el compromiso y la obligación de mantener la prestación del servicio conforme a los estándares de calidad habituales, a la vez que el mismo tiene que prestarse de forma segura para sus trabajadores y para la población en general.

Por ello, ante la pandemia se han tenido que adoptar ciertas decisiones técnicas y de operativa focalizadas todas ellas en asegurar y garantizar la adecuada prestación y mantenimiento del servicio, que seguidamente se resumen, las cuales se suman a los aspectos de Seguridad y Salud Laboral antes indicados:

- Creación de un Comité Operativo de Crisis de Suez España (“Comité de Crisis Operativo”): Este comité se crea con el objetivo de definir, implementar y coordinar todas las acciones operativas necesarias para la correcta gestión de la crisis, garantizar la seguridad de las personas y asegurar la continuidad del suministro de agua potable y la calidad del agua suministrada.*
- Plan de Acción en Suez España para gestionar los efectos de la epidemia del nuevo coronavirus (Covid-19) (“Plan de Acción”).*

Se han diseñado e implementado los niveles de emergencia y los posibles escenarios siguientes:

- Verde: cuando se declaran casos en España, pero no hay casos declarados en ninguna de las empresas que componen nuestro Grupo. Absentismo esperado: 0%.
- Amarillo: cuando se identifica un caso aislado en una de las compañías que conforman nuestro Grupo. Absentismo esperado: 25%
- Rojo: cuando se han confirmado casos generalizados en las empresas que componen nuestro Grupo. Absentismo esperado: 50%.
- Negro: las autoridades sanitarias tienen áreas / localidades o municipios aislados en los que las Empresas del Grupo gestionan el ciclo integral del agua y las entradas y salidas están restringidas debido a casos de contagio generalizado. Absentismo esperado: 75%.
- Las Pautas principales incluidas en el Plan de Acción son, además de las medidas ya indicadas en el apartado 1) anterior relativo a PRL, las siguientes:
 - (i) *Elaboración de Planes de Contingencia y Protocolos de Acción para cada una de las Empresas:*
 - (a) *Identificación de áreas esenciales y empleados. Designación de un número mínimo de trabajadores para garantizar el servicio según el nivel de alerta y según los escenarios.*
 - (b) *Identificación de productos y servicios esenciales. Definición de medidas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.*
 - (c) *Implementación de planes de contingencia con proveedores críticos (productos químicos, repuestos, electricidad, ...) y subcontratistas.*
 - (ii) *Plan de Contingencia de Calidad de agua potable: adaptación de las actividades de muestreo, control, transporte y análisis del agua a lo requerido por las disposiciones legales en coordinación con las autoridades sanitarias.*
 - (iii) *Permitir que los empleados esenciales lleven los vehículos de la compañía a sus residencias.*
 - (iv) *Prohibir el uso común de duchas y vestuarios, excepto para el personal que trabaja en aguas residuales y el uso de ascensores en el lugar de trabajo.*
 - (v) *Definición e implementación del modelo logístico de mascarillas, guantes y geles orientado a disponer semanalmente de un inventario de los stocks existentes y un levantamiento de las necesidades, punto de entrega y responsables que permita garantizar la disponibilidad de estos productos al 100 % de los trabajadores.*
 - (vi) *Definición e implementación del modelo logístico de productos químicos orientado a disponer de un inventario semanal de los stocks existentes y un levantamiento de las necesidades que permita garantizar la continuidad y calidad del servicio.*
 - (vii) *Propuesta relativa al uso y tipo de mamparas a instalar en algunos puestos de trabajo.*
 - (viii) *Creación de indicadores y cuadros de mando de seguimiento operativo de la crisis: evolución semanal y mensual del consumo de agua suministrada, evolución semanal y mensual del consumo de energía, evolución de las no conformidades de agua potable e, informe diario de incidencia operativas.*
 - (ix) *Definición del escenario mínimo de operación (Operación adaptada): para garantizar el mantenimiento de las operaciones correctivas y las requeridas por la ley, posponiendo toda actividad no crítica.*
 - (x) *Creación del Entry Point de Bioseguridad para el asesoramiento y coordinación de todas las Limpiezas de Bioseguridad que sea necesario realizar en las instalaciones y centros de trabajo del Grupo.*
 - (xi) *Instauración de un Procedimiento de Operación adaptada que incluye las siguientes pautas:*

- Reducción en las operaciones de mantenimiento preventivo de acuerdo con la criticidad de cada instalación o equipo.
 - Cese de trabajos no urgentes (ejecución únicamente de aquellos trabajos que son necesarios para garantizar la continuidad y calidad del servicio).
 - Equipos de respaldo (back-up) para lugares de trabajo críticos ("actualización" de empleados de puestos críticos, por ejemplo, centro de control).
 - Teletrabajo para equipos de respaldo (back-up) de operaciones.
 - Coordinación y acreditación con autoridades nacionales y locales para garantizar la libre movilidad de equipos operativos, proveedores críticos y subcontratistas.
 - Confinamiento de infraestructuras críticas y esenciales de acuerdo con el Procedimiento del modelo adaptado para la gestión de turnos. Varios escenarios de turnos dependiendo de la disponibilidad de personal (por ejemplo, turnos de 12 h durante 2 semanas, viviendo en autocaravanas situadas en las plantas, confinamiento domiciliario de 2 semanas).
 - Reducción en la actividad de detección de fugas: análisis de flujo nocturno mínimo diario y actividad de detección de fugas si es necesario.
 - Inventario de EPLs: existencias suficientes durante 2 semanas. Inventario semanal y reposición si es necesario.
- Creación de un Comité operativo territorial, integrados por las diversas sociedades participadas por el Grupo Suez domiciliadas en la Región de Murcia, así como como de Comités operativos societarios, creados con el objetivo de transmitir las necesidades detectadas por cada una de ellas, y de difundir y coordinar las acciones operativas necesarias para la correcta gestión de la crisis, garantizar la seguridad de las personas y asegurar la continuidad de los servicios gestionados en el ámbito concreto de actuación.

III.- Medidas adoptadas para garantizar la seguridad de la información en la implementación del teletrabajo.

Adicionalmente a lo ya expuesto, se informa de que a nivel técnico e informático la Sociedad se dotó de cuantas licencias VPN y demás instrumentos fueron necesarios para que todo el personal que pudiese realizar su trabajo de forma no presencial, así lo hiciera. El teletrabajo se ha implementado de forma generalizada sin que se hayan producido problemas técnicos significativos, y su priorización se irá modulando a medida que se avance o retroceda en las fases de desescalada en función de las normas que en desarrollo de las mismas sean aprobadas por las autoridades competentes.

IV.- Resultados de la aplicación de las medidas anteriores en AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A..

Como resultado de la aplicación de las medidas anteriormente citadas, hay que destacar que no se ha producido ningún contagio por COVID-19 en la plantilla de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., lo cual ha facilitado seguir prestando los diferentes servicios con normalidad.

Concretamente, en el servicio de Abastecimiento y Alcantarillado, se ha continuado con la prestación del servicio sin incidencias reseñables, habiéndose garantizado la continuidad del suministro a la población en todo momento.

Desde el mes de junio de 2020, aplicando el Plan de Desescalada, previos los oportunos pilotos, se ha llevado a cabo la reincorporación de los trabajadores a actividad presencial en la medida que se van retomando las actividades en los centros asignados, si bien manteniendo la preferencia por el sistema de teletrabajo para aquellas personas de la plantilla cuya actividad no requiere de presencia en el puesto.

Actualmente la Sociedad continúa aplicando medidas preventivas para evitar rebrotes de la enfermedad, tanto las que se derivan de las normas que se han dictado con posterioridad al levantamiento del primer Estado de Alarma, como otras derivadas de los Planes de Contingencia establecidos internamente y a nivel de Grupo, como mantener en situación de teletrabajo obligatorio a aquellas personas que se han calificado como especialmente sensibles o de riesgo, o la implantación de un sistema de cita previa para atención presencial a los clientes y abonados de los servicios gestionados, primando la atención y gestión por medios no presenciales (oficina virtual, página web, telefónica, etc.).

EN RESUMEN: el resultado de todo este conjunto de medidas preventivas es que desde el inicio de la pandemia ha sido posible garantizar la continuidad del servicio y prestar el mismo con normalidad y sin incidencias en cuanto a la regularidad del abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales en el municipio de Jumilla en que AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. gestiona el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.

Además de lo anterior, y como se explica a continuación, AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. tenía establecidas, antes de la crisis sanitaria, diversas medidas para garantizar que los colectivos vulnerables y, en general, toda la población del municipio de Jumilla, tengan garantizado el acceso a los mismos.

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?

AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., es una empresa de capital mixto (51% capital público; 49% capital privado) que presta los servicios de agua potable, saneamiento y depuración en el municipio de Jumilla, por lo tanto no es un operador estrictamente privado.

Sin perjuicio de ello, nos remitimos al punto anterior en el que se exponen las medidas que se han llevado a cabo por parte de esta entidad para asegurar el acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene en la época de la pandemia provocada por la COVID. Con todo ello y a través de estas medidas, se ha garantizado la continuidad del servicio, siendo prestados con normalidad y a satisfacción de los ciudadanos, habiendo esto sido reconocido por el propio Consejo de Administración de la sociedad por la temprana toma de medidas haciendo que haya sido posible el servicio sin ningún tipo de incidencia.

Tal y como se ha indicado en el apartado 1, las medidas escogidas por AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. han posibilitado la prestación del servicio sin incidencias. Así mismo se tomaron las acciones sociales relativas al aplazamiento de pagos, estimaciones de consumo cero y la no realización de cortes de suministro.

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 ha 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 que haya habido operadores en regionales o locales que no hayan podido cumplir con los requerimientos necesarios para la prestación del servicio en el contexto de la pandemia.

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?

El Real Decreto-Ley 8/2020, artículo 4, se estableció la garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables, esta medida se extendió a la duración del estado de alarma a través del Real Decreto-Ley 11/2020 y posteriormente el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre que establece la imposibilidad suspender el suministro de agua a los consumidores considerados vulnerables durante el estado de alarma.

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 cuáles han incrementado como consecuencia de la pandemia de la COVID-19?

En AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. se han establecido una serie de medidas que facilitan el pago de la factura del agua y aseguran la asequibilidad del suministro de agua.

Existen unas tarifas bonificadas especiales para colectivos que puedan tener dificultades en el abono de suministro de agua, tales como tarifas especiales para familias numerosas o exenciones y reducciones desde un 50% hasta un 100% a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. La situación de vulnerabilidad viene determinada previamente por la Administración, en este caso, el Ayuntamiento de Jumilla.

Además, cualquier usuario del servicio prestado por AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. puede iniciar expediente de cualquier vulneración que considere que se ha cometido, queja o reclamación. En las mismas oficinas se le atenderá personalmente, intentando llegar a una solución óptima con el cliente.

Así mismo, si esta primera opción narrada en el punto anterior no es suficiente, los usuarios podrán ponerse en contacto a través de la web y los distintos medios que allí se facilitan (formulario, correo, teléfono, etc.) para mediar ante su reclamación. Así mismo, cualquier usuario puede acudir a las autoridades públicas si así lo considera y comunicar el hecho que considere que vulnera sus derechos.

AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., dispone de una figura imparcial de apoyo y orientación al cliente (denominada customer counsel), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.

En AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., si alguna persona tiene dificultado en el pago o ha generado una deuda, se trata individualmente, mediando para encontrar una solución personalizada, pudiendo realizar aplazamiento de pago o fraccionamiento sin intereses. Así mismo, existen tarifas bonificadas para colectivos especiales con más dificultades para el abono. Todas estas medidas que ya se venían aplicando, se han fortalecido durante la pandemia.

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?

No se conocen manifestaciones o protestas por cortes de agua o desconexiones, ya que no han existido tales hechos ya que AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. ha garantizado el suministro en todo momento.

3. ¿Cuáles son las vulnerabilidades exacerbadas por la COVID 19 que afectan negativamente al acceso de las personas al agua, el saneamiento de 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:

3.1. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrentan 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?

En el municipio de Jumilla, ámbito territorial de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., no se conocen servicios comunitarios de agua y saneamiento.

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?

AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., es una empresa de capital mixto que presta los servicios de agua potable, saneamiento y depuración en el municipio de Jumilla.

La empresa vela por el correcto proceso del agua las 24 horas, 365 días al año para asegurar el suministro a los más de 25.000 habitantes del municipio, con las máximas garantías de salubridad y calidad e invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente.

La zona del levante y sur español tiene un déficit estructural que le lleva a tener temporadas de sequía y escasez de recursos. Tanto los agentes públicos, como los privados, así como la población en general, están muy concienciados con la situación de ahorro y llevar a cabo un ejercicio de realizar buenas prácticas con el uso del agua potable lo que da un valor al agua muy importante. Así mismo, se están llevando a cabo iniciativas como la regeneración y la reutilización del agua residual (en las plantas de Depuración de aguas residuales del municipio de Jumilla) para utilizarlas principalmente para regadío.

Dentro del ámbito de actuación de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., y en su gestión diaria (incluso antes de la pandemia), se contribuye a la mejora del estrés hídrico y a la garantía del suministro a cualquier ciudadano a través de las siguiente medidas:

- *Incrementando progresivamente a lo largo de los años el rendimiento hidráulico de la red mediante la realización de una gestión eficiente de la misma, logrando en los últimos años mantener un rendimiento hidráulico estable por encima del 80%, encontrándose dicho valor en mayor cuantía sobre la media del sector.*
- *Renovando las infraestructuras de agua potable y alcantarillado permitiendo una mayor calidad del agua suministrada y un elevado cuidado por del medioambiente.*
- *Cumpliendo objetivos de tratamiento de aguas residuales en núcleos rurales de pequeña entidad del municipio, depurando sus aguas cumpliendo normativa vigente y su reutilización en usos agrícolas.*
- *Así mismo, y dentro del grado de control del recurso del agua, hay que tener en cuenta que AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. cuenta con explotación de acuíferos que están monitorizados y cuentan con un alto grado de digitalización en la extracción y el control del agua.*

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? ¿Los trabajadores temporeros?

Según los datos con los que se cuenta, en España, el acceso al agua potable y al saneamiento están en cifras superiores al 95%, teniendo este tipo de servicio mayor cobertura en la población que otros como electricidad, recogida de basuras, etc.

No obstante, desde el sector se está trabajando para mejorar este ratio. El Estado español está en proceso de transponer la Directiva (UE) 2020/2184 de 16 de diciembre de 2020, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano; que plantea medidas para garantizar el acceso a los colectivos vulnerables.

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 Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situación de vulnerabilidad social y económica, aborda la cuestión de la “vulnerabilidad” desde una perspectiva global, no exclusivamente económica: “aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”.

Consideramos que la consideración de consumidor vulnerable, en general en España, está relacionado sobre todo por condiciones económicas, ya que el acceso por parte de la población al agua y al saneamiento tienen cuotas de cobertura e implantación muy amplios en España (más del 95%).

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?

De las medidas adoptadas con motivo de la declaración del estado de alarma por la COVID-19 cabe concluir que se hace necesario tener mecanismos de sostenibilidad e invertir en la transformación de las infraestructuras para garantizar la resiliencia de los servicios del ciclo integral del agua, mejorando e incrementando las capacidades de tele gestión de los mismos.

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?

Se considera que la pandemia ha supuesto una prueba para las políticas y planes existentes para dar servicio en condiciones muy difíciles y se puede concluir que el resultado ha sido positivo...

Además, ha supuesto un reto a nivel de teletrabajo y la tele gestión con un igual resultado satisfactorio.

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?

En el ámbito de actuación de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. y así también según entendemos en el ámbito nacional, no ha habido restricciones en el suministro quedando garantizado este para toda la población.

Acciones descritas como las de la protección de la plantilla, el confinamiento de la misma para poder seguir prestando el servicio y medidas como el teletrabajo y el telecontrol han permitido un suministro continuo y garantizado.

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

Consideramos que se ha de trabajar conjuntamente con las Administraciones, (locales, autonómicas o regionales, estatales y europeas), y todo agente del sector, para poder establecer políticas con visión a largo plazo, vocación de permanencia y estabilidad. Hay muchas políticas que requieren del trabajo de organismos superiores, como por ejemplo en materia de depuración de aguas residuales y saneamiento y el cumplimiento de la Directiva de tratamiento de Aguas Residuales.

En el ámbito de actuación de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. tal y como se ha mencionado anteriormente, se considera necesario tener una política que tenga en cuenta el largo plazo en materias como la reducción del déficit hídrico (por ejemplo, a través del

incremento del rendimiento hidráulico), incrementar la calidad del servicio (como por ejemplo a través de la modernización y renovación de las infraestructuras de agua potable y alcantarillado que redundarán así mismo en un mayor respeto hacia el medio ambiente), pudiendo cumplir este objetivo también a través de la reutilización de los residuos (por ejemplo de depuración) y la implementación de la economía circular.

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

Consideramos que en este sentido los agentes del sector, entre los que nos incluimos han estado a la altura del reto que ha supuesto la pandemia, incluso adelantándose a los requerimiento, siendo estos impulsores de políticas y leyes necesarias para afrontar la Covid-19. Este es el caso de las reclamaciones para que el servicio de agua potable y saneamiento tuviera la consideración de servicio esencial de forma que no pudiera verse afectado el suministro y prestación del servicio. Esta reclamación fue satisfecha a través de la Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, por la que se adoptan medidas en relación con los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales. Además y sin ánimo de reiterarnos, nos remitimos al apartado 1 en el que se da cuenta de las medidas tomadas por AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. incluso antes de la declaración del Estado de Alarma.

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?

AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. se encuentra en una zona en la que existe déficit hídrico por lo que se está muy concienciado en el cambio climático y el aprovechamiento al máximo del agua. Entendemos que este déficit afecta a toda la población en general y es la sociedad en su conjunto la que debe por una parte estar concienciada con la escasez del recurso y por otro, trabajar para la reutilización y mejora de la eficiencia en su uso.

En este sentido, tal y como se ha mencionado con anterioridad AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. realiza periódicamente búsqueda de posibles fugas que eliminen las pérdidas de agua en las redes. Tiene así mismo, planes de sequía previstos para hacer frente a épocas de extrema escasez de forma que se pueda garantizar al máximo el suministro para toda la población.

En este sentido, todo el agua susceptible de ser regenerada, se reutiliza para el riego, contribuyendo a la economía circular.

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?

Como se ha mencionado con anterioridad, para estos colectivos vulnerables, se han previsto tarifas bonificadas y exenciones para familias o unidades de convivencia con ingresos mínimos, llegando hasta la exención íntegra. Todo ello, de acuerdo con los Servicios Sociales correspondientes al Ayuntamiento que son los que en última instancia indican a las personas consideradas como vulnerables.

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?

En España en general, y específicamente en Jumilla, dado el nivel de dotación en infraestructuras de abastecimiento de agua potable y de saneamiento de aguas residuales, la vulnerabilidad es una cuestión principalmente económica, no fruto de necesidades en materia de infraestructuras, por lo que este tipo de iniciativas no son, en principio, necesarias ni, en lo que conocemos, se ha hecho preciso recurrir a ellas por parte de los actores públicos competentes.

En el caso de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., siendo conscientes de la necesidad de dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la crisis sanitaria sin olvidarse de la crisis climática, se aboga por establecer un pacto social, territorio a territorio, con el fin de garantizar una recuperación económica sostenible.

De este modo, AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. propone un modelo de gestión del agua y del saneamiento que contribuya a la recuperación económica mediante la transición ecológica hacia un modelo más sostenible, resiliente e inclusivo que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Y todo ello, sobre la base de los siguientes ejes:

- *La solidaridad, con el fin de no dejar nadie atrás.*
- *La ocupación de calidad, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral.*
- *La reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos*

El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada, otorgando un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Actualmente, el avance hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es más necesario que nunca en un contexto en el que la pandemia del coronavirus ha acelerado la preocupación por la salud, la acción climática, las desigualdades y el trabajo. Y el agua es un elemento transversal que impacta en el cumplimiento de todos los ODS. Y debe ser, asimismo, un elemento esencial en los proyectos de reconstrucción vinculados con los fondos europeos del programa Next Generation.

El pacto social se basa en la cooperación y el diálogo que se establece en las mesas de trabajo con los principales grupos de relación locales en los municipios en los que se está desarrollando dicha iniciativa. A través de las mesas de trabajo y diálogo, AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., conjuntamente con dichos grupos de relación, acuerdan planes de

acción con iniciativas dirigidas a contribuir a la recuperación económica y social en base a los 3 ejes mencionados.

1. Dentro del Eje Solidaridad, para garantizar el acceso al agua a todas las personas, desde AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. se presta un especial impulso y refuerzo de los fondos, tarifas sociales y otras medidas de flexibilización del pago de la factura del agua para garantizar el acceso al agua y al saneamiento en los hogares más vulnerables.

Por otro lado, para reducir las desigualdades y promover una sociedad más justa, se llevan a cabo diferentes acciones, como el desarrollo de programas o iniciativas sociales, a través de alianzas con entidades del tercer sector o el desarrollo del programa de voluntariado corporativo, movilizándolo el talento, tiempo y energía de la plantilla de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. a favor del desarrollo social del municipio en el que operamos.

De este modo colaboramos regularmente con entidades sociales y medioambientales, así como con otros grupos de relación como asociaciones de vecinos o de amas de casa, por ejemplo, con respecto a los últimos colectivos mencionados se realizan visitas a las instalaciones, o bien, se les invita a jornadas para conocer nuestra labor o recibir consejos sobre el buen uso del agua, entre otros temas de interés. Entre las diferentes entidades sociales y ambientales con las que se colabora destacan Cáritas, Cruz Roja, Banco de Alimentos, entre otros.

2. Dentro del Eje Empleo, contribuimos a una sociedad más justa y equitativa impulsando el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como el desarrollo del talento y la empleabilidad. A través de este eje, se persiguen los siguientes objetivos:

a) Empoderar a las personas para fomentar su empleabilidad a través de medidas como el impulso de acciones de capacitación y formación que favorezcan la inserción laboral, fundamentalmente de colectivos en situación de vulnerabilidad o el impulso de acciones educativas como medida de atracción de talento femenino (Aqua STEM).

b) Promover la equidad de género y la conciliación, mediante el diseño de planes de Igualdad que amplían sus ámbitos de aplicación con respecto a la legislación vigente (nuevo RD 901/2020) y la mejora de las medidas de conciliación recogidas legalmente como impulso a la conciliación y corresponsabilidad.

c) Poner en valor la diversidad de las personas e impulsar una sociedad más inclusiva, a través de:

- i. Definición de objetivos que superan el mínimo legal en cuanto a contratación de personas con discapacidad.*
- ii. Desarrollo de programas y medidas para promover la accesibilidad física y sensorial.*
- iii. Definición de protocolos de detección de situaciones de acoso que garantizan lugares de trabajo seguros.*

3. Finalmente, dentro del Eje reconstrucción verde a través del pacto social, AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. contribuye a la transición ecológica hacia un modelo socioeconómico sostenible, inclusivo y justo, basado en la economía circular, con el fin de combatir el cambio climático y sus efectos, protegiendo los ecosistemas y la biodiversidad, con una fuerte inversión en tiempo y recursos en Innovación.

El objetivo de este eje consiste en Impulsar la transición ecológica y para ello:

a) Se impulsan proyectos dirigidos a luchar contra el cambio climático fomentando ciudades resilientes, la economía circular y las soluciones basadas en la naturaleza. Algunos de los proyectos más significativos, presentados recientemente como Buenas Prácticas en materia de Economía Circular ante el Ministerio de Transición Ecológica serían los siguientes:

- *Optimización del abastecimiento de agua con telelectura, usando dispositivos de bajo coste e IOT*
- *Regeneración de aguas para uso en agricultura (Procesos de Oxidación Avanzada)*
- *Eficiencia energética en instalaciones del Ciclo Integral del Agua*

b) Se desarrollan programas educativos y campañas de sensibilización y concienciación. Igualmente, dentro de la sensibilización de la población, colaboramos habitualmente con diversas instituciones públicas y privadas, participando en jornadas y eventos organizados por las mismas como ponentes e incluso en algunos casos siendo patrocinadores o colaboradores.

III. Desde 2019, se viene realizando un programa de concienciación en el uso del agua, denominado Proyecto Glubs, en el participan los niños de entre 10 y 12 años de los 10 colegios existentes en el municipio de Jumilla, mediante el cual los propios niños participan en un video de sensibilización de cara a reconocer la importancia del agua como elemento insustituible para la vida y promover su uso responsable.

Por otro lado, también se realiza la sensibilización mediante la inclusión de mensajes ambientales en las facturas, es de destacar que teníamos como objetivo enviar este tipo de comunicaciones al 100% de nuestros usuarios en el quinquenio 2017-2021 y a día de hoy se ha sobrepasado sobradamente este objetivo.

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?

En AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. se da la circunstancia de que el abastecimiento se produce a través de la extracción de agua subterránea. En este sentido y para la estrategia de prevención de la sequía se adoptan las siguientes medidas:

- Monitorización de sondeos, se ve la evolución de los niveles de agua, tomando decisiones en base a ello y garantizando así la estabilidad del nivel de agua y el suministro.
- Se establecen así mismo políticas de concienciación ciudadana, para el ahorro y uso eficiente.
- Además de las medidas anteriormente mencionadas: Herramientas de gestión:
 - o *Incrementando progresivamente a lo largo de los años el rendimiento hidráulico de la red mediante la realización de una gestión eficiente de la misma.*
 - o *Herramientas de gestión como la búsqueda de fugas.*
 - o *Renovación de las infraestructuras de agua potable y alcantarillado.*
 - o *Cumplimiento de objetivos de tratamiento de aguas residuales y depurando sus aguas cumpliendo normativa vigente y su reutilización en usos agrícolas.*

Así mismo, el Plan de sequía prioriza el consumo de agua frente a cualquier otro uso (doméstico frente al ocio, baldeo, etc.). protegiendo de esta forma el consumo de aguas potable.

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?

Desde el punto de vista de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. se considera suficiente y bien planteado el plan de emergencias de sequía para darle cobertura al suministro de agua en los hogares y usos personales y domésticos

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?

Teniendo en cuenta que AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A. se encuentra en zona de déficit hídrico, existe toda una estrategia de prevención de la sequía integrada en la Planificación Hidrográfica como parte de la Confederación Hidrográfica de cuencas que pretende garantizar el suministro de agua potable y su calidad para todo el conjunto de la población.

Además en municipios mayores de 20.000 habitantes entre los que se encuentra Jumilla, se han de elaborar Planes de Emergencia frente a la sequía y que han de ser validados el organismo mencionado de Confederación Hidrográfica. Estos planes contienen medidas específicas de gestión de demanda y de oferta y medidas de aprovechamiento para esos periodos de escasez.

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?

En este sentido y siempre desde el ámbito competencial de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., el caso más reciente que se ha tenido en relación con el caso expuesto es la DANA (asociada a lluvias torrenciales, fuertes vientos e inundaciones) que se dio entre el 11 y el 14 de septiembre de 2019.

En estas circunstancias, tanto el servicio, como la organización del mismo, supieron dar respuesta a dicha emergencia, lo cual valida los planes adoptados previamente.

Las consideraciones que se consideraron mejorables, fueron trasladadas en forma de propuestas de mejora al Ayuntamiento de Jumilla para hacerlas efectivas y mejorar la respuesta en ocasiones venideras siendo este el objeto de la pregunta siguiente.

En relación con la ordenación territorial y urbana, a nivel de planificación y ordenación de cauces, es competencia supramunicipal.

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?

Se debería interceptar las escorrentía de aguas de lluvia antes de la entrada al municipio o si es inevitable la entrada, mediante la construcción de infraestructuras nuevas, como tanques ambientales para mitigar los desbordamientos.

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?

Los planes de emergencia existentes (como los de sequía mencionados anteriormente) están destinados a establecer las medidas para cuando el suministro pueda verse afectado y esto se aplica a toda la población, no solo al colectivo vulnerable. En este sentido no existe un plan de emergencia para colectivos vulnerables, ya que el suministro está garantizado para este colectivo, al existir cobertura muy amplia, siendo el principal problema de este colectivo, el económico, por lo que para su mitigación se establecen ayudas, bonificaciones y exenciones en tarifa.

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?

Con respecto al aspecto de desertificación y disponibilidad de agua, nos remitimos a lo ya expuesto en los apartados anteriores mencionados al respecto del déficit hídrico y las medidas adoptadas para el total de la población.

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

En AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. en su ámbito de aplicación local, a los efectos de la lucha contra la desertización se han realizado actividades de repoblación y reforestación de zonas del municipio de Jumilla, con participación de colegios (profesores, escolares y sus padres), siendo AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. promotor de dicha actividad de repoblación y sensibilización.

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.

Consideramos que no se puede hablar de operaciones financieras u operaciones especulativas. Los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento de aguas residuales (alcantarillado y depuración) son actividades cuya titularidad está legalmente reservada a los municipios y calificada como servicio público, viniendo obligados los respectivos ayuntamientos a prestar dichos servicios, bien sea mediante gestión directa (por la propia Administración titular del servicio, mediante sociedades 100% públicas, o mediante entes administrativos específicos creados ad hoc), bien sea mediante gestión indirecta a través de contratos adjudicados al sector privado (esencialmente de concesión o de sociedad de economía mixta). Es por ello que no existe un mercado del agua, al estar reservado y ser la Administración titular de esta. Los operadores privados actúan siempre en el contexto de un contrato de gestión de servicios públicos que se presta a la Administración titular de los mismos, con lo que el sector privado tiene un papel de colaborador del sector público en la provisión de servicios de agua potable y saneamiento, actuando como contratista de la Administración titular del servicio.

En relación con el papel de los operadores privados y las necesidades de inversión, tal y como se hizo constar en el cuestionario anteriormente remitido por AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., se pone de manifiesto que el agua es un recurso público, sin que sea susceptible de privatizar. Por lo tanto, la Administración Pública, tiene la potestad de marcar todas aquellas garantías que resulten apropiadas para la protección del derecho al agua y al saneamiento. En el caso concreto de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A., S.A., se reinvierten los beneficios del socio público en las inversiones necesarias para la renovación de la red de agua y alcantarillado y en todo tipo de mejoras que reviertan en mejora y modernización de las infraestructuras hidráulicas en aras de evitar las fugas de agua y gestionar un suministro en continuo que es el que nos demanda nuestros clientes.

Según nuestro entender, una Administración Pública puede requerir la entrada de un socio privado al estar estos servicios vinculados a requerimientos técnicos derivados de la normativa sectorial (exigencias en materia de potabilidad y calidad del agua, exigencias en materia de vertidos y medio ambientales), así como, con las fuertes necesidades de inversión vinculadas al cumplimiento de dichas exigencias técnicas o, en otras palabras, las preocupaciones que se han tenido en cuenta mayoritariamente por las Administraciones a la

hora de involucrar al sector privado en la gestión de los servicios de agua y saneamiento estaban mayoritariamente asociadas a la mejora de las condiciones de ejercicio de los derechos humanos al agua potable y al saneamiento, instrumentándose dichas mejoras mediante la contratación de empresas especializadas que aportasen tanto la tecnología como los medios financieros necesarios para garantizar un abastecimiento constante (24/365), global (domiciliario y al 100% de la población), en las mejores condiciones sanitarias y operativas, y a unos precios aprobados por la Administración (asequibles).

Por ello, por la necesidad de cumplir con dichos requisitos técnicos en materia de suministro y depuración, el sector público la colaboración de operadores del sector privado que aporten los conocimientos, medios especializados, y soporte tecnológico y económico necesarios. Socio o colaborador privado al que mediante el correspondiente contrato de gestión del servicio se transfieren este tipo de riesgos, para que sea el mismo quien asuma el riesgo operacional y quien, siempre bajo el control, supervisión, y fiscalización de la Administración, gestione el servicio y ejecute a su riesgo y ventura las inversiones necesarias en infraestructuras y equipamientos, inversiones éstas de las que se resarce mediante la ejecución del contrato y percepción de la retribución correspondiente. Por tanto, en España los operadores privados, contratistas de las Administraciones Públicas, hacen frente a las necesidades de inversión a largo plazo del sector del agua mediante los contratos por los que prestan servicio a los municipios y entidades locales titulares de los mismos.

Como regla general los contratos que posibilitan la participación del sector privado en la gestión de estos servicios suelen contener la obligación para el operador privado de dotar a los servicios de equipamientos y medios tecnológicos (sistemas de telemando de redes, de control de calidad de aguas, etc.), de garantizar la continuidad en la provisión del servicio y hacer más eficiente su funcionamiento, así como de mantener y mejorar el estado de las infraestructuras hidráulicas realizando para ello las inversiones necesarias previa la aprobación de su ejecución por parte de la Administración contratante

Como ya se ha dicho, a causa de la evolución de la legislación, española y de la Unión Europea, que regula la contratación de las administraciones y entes del sector público, y de la evolución de la normativa técnica y sectorial que incide en las condiciones de prestación de los servicios (legislación sobre calidad de aguas de consumo humano, protección del medio ambiente, normativa en materia de vertidos, etc.), el contenido de las bases en función de las cuales se selecciona al contratista del sector privado ha ido haciéndose cada vez más complejo y detallado, regulándose cada vez con mayor detalle los requisitos y condicionantes técnicos y económicos que la Administración impone a las entidades del sector privado que optan a ser colaboradores y contratistas de la misma, habiéndose incrementado igualmente la regulación referida a las facultades de supervisión, control, y fiscalización de que dispone la administración para verificar el cumplimiento del contrato y, por ejemplo, aprobar las variaciones de los precios que han de satisfacer los usuarios de los servicios, determinar y aprobar las inversiones necesarias y su financiación, etc. En consecuencia, son la Entidades Locales titulares de los servicios de agua y saneamiento las que retienen siempre la titularidad del servicio y son las que tienen la última palabra en cuanto a las características de las inversiones necesarias, la identificación de las actuaciones concretas, el volumen de la inversión, y demás características de la misma.

En consecuencia, la experiencia de AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. es que la participación del sector privado en la gestión de servicios de agua y saneamiento colabora a una mejor implementación de los derechos humanos al agua potable y saneamiento ya que, además de permitir el acceso a tecnologías y técnicas de gestión de última generación sin necesidad de afrontar los costes de su adquisición o desarrollo, posibilita la ejecución de inversiones en infraestructuras hidráulicas que las Administraciones suelen tener problemas para afrontar de forma ágil a causa tanto de sus disponibilidades presupuestarias como por sus

limitaciones en materia de endeudamiento, de acceso a financiación externa, y obligaciones en materia de sostenibilidad económica.

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?

Consideramos que, más que monopolio natural, podríamos establecer que es un monopolio legal, ya que está reservada a la titularidad en de las Administraciones públicas. Esta reserva y siguiente con la tradición legislativa española, se establecen diversos instrumentos de participación pública.

Como ejemplo, señalar que la normativa reguladora del régimen local determina que los municipios, a la hora de decidir si sus servicios van a ser gestionados directamente por el Ente Local o mediante contratación con el sector privado, deben realizar un trámite de información pública. Así, determina la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local que en la medida en que la internalización o gestión directa de un servicio público de suministro de agua, o su externalización o gestión indirecta mediante contrato con el sector privado, suponen el cierre o la apertura del mercado, esto es, impide o posibilita que los operadores privados especializados puedan concurrir ofreciendo sus servicios a la ciudadanía, la Administración debe demostrar que si gestiona el servicio directamente por sus propios medios lo hará de manera más eficiente para la ciudadanía que si acudiese a un proceso de competencia competitiva para elegir a una empresa especializada. Ese análisis comparativo de las diversas modalidades de gestión del servicio es el que debe someterse a la opinión de la ciudadanía (trámite de información pública), dando un plazo para que los ciudadanos, los usuarios del servicio, puedan expresar si están de acuerdo en que el servicio se gestionará monopolísticamente por el Ayuntamiento sin haber dado opciones a recibir ofertas de empresas especializadas que pudieran ser más beneficiosas para ellos.

Y, del mismo modo, la Ley reguladora de la contratación del Sector Público establece también diversos trámites de información pública en el proceso de confección de las bases de la futura licitación de los contratos de gestión de servicios públicos, como el relativo a la aprobación de la estructura de costes de los servicios que constituye la base de fijación y de las revisiones de la retribución a percibir por el contratista.

E, igualmente, e independientemente de que la gestión del servicio esté internalizada o externalizada, en los procedimientos de aprobación y revisión de las tarifas a satisfacer por los usuarios de los servicios también se establecen trámites de información pública que permiten a cualquier ciudadano, a cualquier usuario, manifestarse a favor o en contra de la propuesta tarifaria (de tasa o de tarifa) e incluso posibilitan que puedan presentarse propuestas alternativas a las que se han sometido a información pública.

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:

Como ya se ha indicado anteriormente en España no es posible hablar de privatización de los servicios de agua y saneamiento ya que ni el abastecimiento de agua potable ni la evacuación y depuración de aguas residuales son actividades liberalizadas.

A diferencia de lo que ocurre con otros servicios que sí están liberalizados, como el de suministro eléctrico o el de gas, el abastecimiento de agua y el saneamiento son actividades que están legalmente reservadas y siempre son titularidad de las Administraciones públicas, básicamente de los municipios y Entes locales, no siendo por ello adecuado o exacto hablar de privatización dado que este término conlleva el paso al sector privado de algo que hasta ese momento había sido de titularidad pública, y esto nunca ha sucedido en España.

Aunque las recomendaciones del anterior Relator Especial van dirigidas fundamentalmente a Estados que carecen de una regulación sectorial, para que se dote de los mecanismos regulatorios adecuados y el Informe sobre “Privatización y derechos humanos al agua y al saneamiento” no recogió ninguno de los comentarios ni explicaciones que desde esta empresa se facilitaron para su elaboración (entendemos que, básicamente, porque los casos comentados en el informe no se corresponden con la actividad de abastecimiento y saneamiento de aguas en España, y contemplan una realidad radicalmente distinta), reiterando lo que se indicó en las respuestas al cuestionario previo a dicho Informe así como lo que se ha expuesto en las respuestas a anteriores preguntas de este cuestionario, indicar que el papel del sector privado en la gestión de servicios de agua y saneamiento es el de colaborador y contratista del sector público; los operadores privados, las empresas, se hacen cargo de ejecutar una parte del servicio, pero no asumen ni la propiedad del servicio, ni su control. El hecho de que, en virtud de un contrato de gestión indirecta de servicios públicos, de una concesión, el sector privado pueda colaborar en distintas etapas del ciclo integral del agua urbana no implica un abandono por parte del sector público. La Administración Pública sigue siendo en todo momento la titular del servicio y la responsable de su correcta gestión, de marcar las prioridades y necesidades a satisfacer, de adoptar las decisiones sobre el mismo, de fijar los precios, de supervisar al contratista privado, etc.

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.

En el ámbito de la Región de Murcia, a causa de las peculiaridades hidráulicas de la Región y déficit estructural del recurso, cabe citar como ejemplo de PUP la Mancomunidad de los Canales del Taibilla, que se constituyó a principios del siglo XX como Organismo Delegado del Ministerio de Medio Ambiente, cuya finalidad es el abastecimiento de agua potable en alta a los municipios integrados en la Mancomunidad, y que gestiona la red primaria supramunicipal de captación, tratamiento, conducción y almacenamiento en depósitos de

reserva de agua potable en la Región de Murcia y provincias limítrofes de otras Regiones españolas, como Alicante o Almería, también con déficits hídricos significativos.

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?*

Las principales medidas de apoyo al cambio climático en este momento son las que se espera recibir de la Unión Europea, los llamados Fondos Next Generation; fondos europeos que, según la información de que se dispone en principio deberían estar destinados a reforzar la transición ecológica y los procesos de digitalización.

En el caso del agua y saneamiento, el sector ha presentado a las Administraciones Públicas españolas varios proyectos susceptibles de financiación que inciden en la adopción de medidas para hacer frente al cambio climático y la adaptación al medio ambiente del sector del agua, saneamiento y la higiene.

Además, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha anunciado la inminente puesta en marcha de una serie de ayudas dirigidas al sector del agua, concretamente a los municipios de reducida dimensión, así como, y en línea con lo comentado en la respuesta a la pregunta 3.2, también ha anunciado que parte de los Fondos Next Generation que se reciban de la Unión Europea irán destinados a subsanar las deficiencias que nuestro país sufre en materia de depuración.

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?*

Tanto la Administración General del Estado español, como las Comunidades Autónomas, han puesto en marcha distintos proyectos que, en principio, deberían ser objeto de financiación con cargo a los futuros fondos europeos y que inciden en el desarrollo ecológico y en la digitalización del sector del agua. No obstante, se trata de proyectos que aún están pendientes de concreción y desarrollo.

Por su parte, el sector privado, y más en concreto AGUAS DE JUMILLA, S.A., S.A. y las empresas mixtas en que la misma es socio privado operador, como se ha indicado en la respuesta a las preguntas 1 y 2.1, han materializado e implementado actuaciones para incrementar la digitalización de los servicios para hacer frente a los impactos de la pandemia, así como para reducir los impactos de la misma en colectivos vulnerables.

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?

Desde el año 1985 el agua en España es, legalmente, un bien extra commercium, un bien de dominio público y titularidad estatal que no está sujeto al comercio. En consecuencia, el acceso al recurso, la disponibilidad de agua en origen, sólo es posible previa la obtención de una autorización o concesión temporal que otorga la Administración hidráulica, no estando previsto en el ordenamiento jurídico español ese tipo de negocios con el agua, estando además previsto a nivel normativo que los usos de agua autorizados para abastecimiento de población solo pueden cederse para ese mismo uso a otro municipio, y siempre que lo autorice previamente la Administración hidráulica que ha otorgado la concesión de aprovechamiento.

Por ello los operadores de servicios de agua, sean públicos o privados, no son dueños del agua que gestionan y sólo están habilitados para la prestación de servicios relacionados con el abastecimiento, saneamiento y depuración.

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?

Reiterar lo indicado en la pregunta anterior: en España el agua es un bien público fuera de mercado y no está sujeta a venta. Además, los operadores de los servicios de suministro de

agua potable, ya sean públicos o privados, cobran un precio fijado por la Administración, tanto en lo relativo a la disponibilidad del recurso en origen, como por el servicio de potabilización y distribución domiciliaria de conformidad con el principio de recuperación de costes establecido en el art. 9 de la Directiva Marco del agua.

Igualmente, en caso de que un mismo operador, público o privado, gestione conjuntamente servicios de agua potable y de alcantarillo o saneamiento, además del coste asociado a la potabilización, transporte y distribución domiciliaria del agua potable, se trasladan también a los usuarios los costes de gestión del servicio de alcantarillado o saneamiento.

Adicionalmente, en el caso de la Región de Murcia, en las facturas de agua potable que gira el operador del suministro, sea este público o privado, también se incluyen por legislación Regional los costes de la depuración de aguas residuales, precio cuya titularidad corresponde a la Comunidad Autónoma y que ha de cobrarse en su nombre por todos los gestores de servicios de agua potable, sean estos municipios o concesionarios.

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?

En el caso de España, este aspecto no se adapta ni tiene encaje en a la realidad jurídica.

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?

El marco legal vigente en España no se puede hablar de mercado de futuros como en el sector del ciclo integral del agua o WASH.

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

El marco legal vigente en España no permite hablar de un mercado (en el sentido mercantilista) del agua ya que, a nivel de disponibilidad del recurso se trata de un bien público cuyo acceso está supeditado a una previa autorización de la Administración hidráulica que en modo alguno supone una transferencia de la propiedad del agua y, a nivel de gestión, lo que existe son servicios públicos cuya titularidad está reservada a la Administración pública en cuya gestión, si esas Administraciones, así lo consideran conveniente, pueden colaborar los operadores privados previo el correspondiente proceso de licitación para la selección del contratista colaborador. Así mismo, en lo que corresponde a la protección de las comunidades en situación de vulnerabilidad, remitirnos a lo ya expuesto sobre los sistemas de protección de estas comunidades o colectivos que han instaurado tanto las autoridades y operadores públicos como los gestores privados de servicios.

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, la cobertura del abastecimiento de agua y saneamiento es muy alta (por encima del 95%)- Es por ello, que no podemos hablar de un problema de disponibilidad de agua, que haya de ser suplido mediante agua embotellada.

En consecuencia, y en nuestra experiencia el sector del agua embotellada coexiste y no entra en conflicto con el del agua potable o de grifo.

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?

Según nuestra experiencia como gestores de servicios de agua y saneamiento España cuenta con un número significativo de herramientas que permite a los ciudadanos y a los colectivos y comunidades (especialmente agrupaciones de consumidores y usuarios) a participar en la gestión del agua y pedir cuentas tanto a los gestores como a las Administraciones responsables de este tipo de servicios.

Como ya se ha expuesto anteriormente en España los responsables últimos del acceso, asequibilidad y disponibilidad del agua son las autoridades públicas, las diversas Administraciones con competencias a nivel de recurso o de servicio. Los gestores privados actúan siempre siguiendo las instrucciones que les marcan las Administraciones Públicas y en el marco contractual definido por éstas.

Conforme se ha indicado anteriormente diversas normas españolas establecen mecanismos de información pública que permiten que los ciudadanos, individualmente o de manera asociada, pueden plantear ante las Administraciones públicas las cuestiones que consideren relevantes, tanto en relación a la forma de gestión de los servicios de agua y saneamiento, como a la fijación y revisión de las tarifas por uso de los mismos, como durante los procesos de aprobación de las normas (Ordenanzas o Reglamentos municipales) que regulan cuestiones técnicas o administrativas de los servicios.

E igualmente, el derecho administrativo española habilita cauces para que los ciudadanos puedan reclamar en caso de incumplimiento de las obligaciones legalmente atribuidas a los operadores implicados en la dotación de los servicios públicos.

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?

Se especifica que se entiende “financiarización” como financiación, en este caso, privada.

Entendemos que la existencia de una colaboración público privada no es nada nuevo y que actualmente tiene su regulación en las Directivas 2014/24/UE, sobre contratación pública, Directiva 2014/25/UE, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, y Directiva 2014/23/UE, relativa a la adjudicación de contratos de concesión y que han tenido su transposición en la legislación española.

Por una parte partimos de que la decisión de prestar el servicio por ella misma o mediante algún tipo de colaboración público privada, es de la Administración, que decidirá según el caso concreto, las necesidades que tenga, y no solo de financiación, también la especialización necesaria, la tecnología, etc. Por otro lado, hay que tener en cuenta que mediante esta regulación, se aseguran los requisitos de control y verificación de la Administración Pública.

Reiterar que en ningún caso la financiación que aportan los gestores privados de servicios gestionados indirectamente en ningún caso supone ni la privatización de los servicios de agua y saneamiento que son objeto de gestión indirecta o externalizada, ni la apropiación de las infraestructuras realizadas y financiadas por el concesionario que, en tanto en cuanto son bienes afectos a un servicio público y necesarios para su prestación, están sometidos a reversión y entrega a la Administración al término del contrato una vez amortizado su coste.

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

No tendría sentido ni, a priori soporte legal, un mercado de futuros sobre el agua en España, máxime cuando, además de ser considerada el agua un bien de dominio público de titularidad estatal, además, el agua no tiene precio libre en España, sino que el importe a cobrar está controlado por las Administraciones públicas y sometido a su autorización previa.

5.1.2. ¿Privatización de servicios o infraestructuras?

III.5.1.2.1 Transacciones relativas a la contaminación del agua? Por ejemplo, el comercio de créditos de contaminación en cuerpos de agua compartidos.

No se tiene conocimiento de este tipo de privatizaciones en España y no nos consta que estén permitidas por nuestro ordenamiento jurídico.

III.5.1.2.2 La mercantilización del agua a través, por ejemplo, del agua embotellada.

Como se ha dicho el sector del agua embotellada coexiste con lo que puede llamarse sector del agua de grifo, con los servicios públicos de agua potable; por tanto, en España la comercialización de agua embotellada puede ser una alternativa pero no algo que resulte necesario y sea sustitutivo del agua de grifo.

Y, remitiéndonos nuevamente a las respuestas anteriores sobre este tema, recordar que los servicios de agua potable son actividades reservadas a la Administración pública que están calificadas como servicios esenciales, siendo obligación de las autoridades públicas facilitar, con la debida regularidad y calidad, agua del grifo que los ciudadanos puedan beber.

Por ello, y desde nuestra experiencia, la existencia de un mercado de agua embotellada en España no constituye un supuesto de mercantilización de este recurso. Es sólo una alternativa más de la que disponen los ciudadanos; alternativa de consumo que no impide un consumo más barato y, al menos, con iguales garantías sanitarias, por parte de quienes deseen beber agua del grifo.

III.5.1.2.3 ¿Cómo ha cambiado esto con el tiempo? ¿hay nuevas tendencias y desarrollos?

Entendemos que en relación con la privatización del agua y su mercantilización, debido a la normativa existente, existe tradición en España y así mismo estabilidad en la consideración de bien de dominio público al agua potable y constituyéndose titular el Administración Pública.

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?

Los contratos que permiten que el sector privado colabore con el público en la gestión de servicios de agua y saneamiento otorgan todas las prerrogativas a la Administración titular del servicio objeto de concesión, tanto a la hora de definir el objeto contractual, como las inversiones necesarias, como a la hora de supervisar el cumplimiento del contrato. Además estos contratos están previstos en la normativa de contratación pública. Por tanto, es la Administración Pública y no el sector privado la responsable de fijar, no solamente el precio del agua (estando sometido el precio además a revisión), sino también el volumen de inversión o financiación que espera del sector privado.

En consecuencia, la financiación privada en el sector del agua y saneamiento se explica por las posibilidades que ofrece el sector privado, de proponer y de implementar alternativas rápidas y eficaces, especialmente si la Administración no dispone de los recursos económicos necesarios para afrontar estas inversiones en bienes o equipamientos o carece de capacidad de endeudamiento. Y, en cualquier caso, la financiación privada se realiza siempre bajo el poder de decisión de la Administración Pública y al servicio de la misma.

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 ya se ha dicho, y ahora reitera, el marco legal vigente, tanto europeo como español, no permite hablar de privatización de servicios de agua o saneamiento ya que la actividad, el servicio, sigue siendo en todo momento de titularidad pública.

Por ello la presencia de operadores o gestores privados en el sector del ciclo integral del agua sólo es la consecuencia de la previa voluntad del sector público, de la Administración, de contar con un colaborador privado, con un gestor técnico especializado que, mediante su expertise y apoyo económico y técnico, posibilite una mayor cobertura del derecho humano al agua, garantizando la gestión del recurso de forma permanente (24 horas al día y 7 días a la semana), con la máxima cobertura (como se ha indicado, según datos estatales, incluso en asentamientos marginales la cobertura es casi del 100%), y las menores pérdidas posibles de este bien escaso (como se ha indicado, en los municipios cuyos servicios de agua gestionamos como concesionarios o socios de empresas mixtas el rendimiento hidráulico se sitúa en una media de más del 85%, superior en 7,5 puntos porcentuales por encima de la media nacional española, en que se incluyen datos tanto de operadores públicos como privados).

De otra parte, como también se ha expuesto anteriormente, el ordenamiento jurídico actual de España no permite la existencia de mercado de futuros sobre los derechos de agua y, hasta donde tenemos noticia, no se prevé ningún cambio del actual marco normativo ni son de prever cambios en el sistema ya que ni la financiación privada en el sector de los servicios de agua y saneamiento es ninguna novedad, ni la colaboración público-privada en su gestión se ha revelado como inadecuada; antes al contrario, es un modo de prestación de servicios que aporta ventajas y que, por tanto, ha sido apoyado por la Unión Europea y por distintas instituciones internacionales.