

**CUESTIONARIO PARA ACTORES NO ESTATALES –
INFORME PARA EL 48º PERIODO DE SESIONES DEL CONSEJO DE DERECHOS HUMANOS
(2021) SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y VISIÓN INFORME PARA EL 76º PERIODO 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 de España declaró el estado de alarma con la finalidad de concentrar decisiones y medidas de organización para hacer frente a la pandemia mundial ocasionada por el COVID -19. En este marco competencial por el Gobierno se han adoptado medidas de protección para los «servicios esenciales», de modo que las empresas de servicios esenciales debían adoptar las medidas para asegurar la prestación de los servicios esenciales que les son propios.

También, se declaró el carácter «esencial» de determinados servicios relacionados con el ciclo integral del agua. La Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, dictó las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de servicios de abastecimiento a la población de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales urbanas.

A continuación, se relacionan algunas medidas adoptadas por Aguas de Torremolinos que han permitido garantizar la total normalidad en la prestación de los servicios durante la pandemia:

Creación de equipos burbuja de trabajo operativo en las redes de abastecimiento, saneamiento y EDAR.

Fomento del teletrabajo en las oficinas de atención al cliente para evitar riesgo de contagio entre clientes y trabajadores.

Creación de retenes para garantizar la normalidad de los trabajos en caso de contagio.

Supresión de cualquier contacto directo o indirecto entre trabajadores tanto en instalaciones como vestuarios.

Coordinación de medidas de protección del COVID 19 con las empresas proveedores de servicios.

Como resultado de todo ello, se ha garantizado la salud de los trabajadores no produciéndose ningún contagio por COVID 19 hasta la actualidad.

Además, Aguas de Torremolinos cuenta con diversos mecanismos de participación donde a través de reuniones y jornadas de trabajo con trabajadores sociales las Concejalías directamente implicadas, se recogen sensibilidades y necesidades de los agentes sociales de la ciudadanía de Torremolinos, fomentándose a la vez el diálogo y el compromiso con otras entidades. Gracias a esto, se estableció en 2015 el Fondo Social de 20.000 € (para atender a colectivos en riesgo de vulnerabilidad y que no pueden hacer frente al pago de los recibos) que complementa las tarifas sociales disponibles y que se ha renovado anualmente desde entonces.

TARIFAS SOCIALES

- Tarifa Sociales

Existen tarifas sociales que suponen la reducción del precio para grupos singulares o especialmente vulnerables (pensionistas y desempleados).

Toda la información asociada a los tipos de tarifas, precios y servicios están a disposición de toda la ciudadanía a través de la página web www.aguasdettorremolinos.es

Además de estas tarifas, Aguas de Torremolinos cuenta con una serie de mecanismos especiales para facilitar el pago, así como, con un protocolo de actuación en caso de atención de colectivos vulnerables:

- Compromiso de pago.

En el caso en el que puntualmente una familia no pueda hacer frente al pago de su factura de agua, puede firmar un compromiso de pago con Aguas de Torremolinos, reconociendo la deuda y comprometiéndose a pagarla en una fecha concreta. De este modo se paralizan las gestiones de corte de suministro.

- Fraccionamiento de deuda.

En el caso en el que una familia no pueda hacer frente en un sólo pago a la deuda contraída, se ofrece la posibilidad del fraccionamiento de la misma hasta en 12 mensualidades.

- 12 gotas.

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga lo mismo y al cabo del año se regulariza la situación, es decir, en base al histórico de facturación se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización.

- Solicitud de día fijo de pago.

También se ofrece la posibilidad de que el usuario establezca el día fijo de cada mes que quiere que se le facture, permitiendo así acomodar los pagos a las fechas de ingreso habituales de las familias.

OTRAS ACTUACIONES SOCIALES

Además de todo lo anteriormente expuesto, Aguas de Torremolinos contribuye al desarrollo del municipio de Torremolinos en diversos campos: sociales, culturales, medioambientales, educativos, etc.

Así, uno de los proyectos estrella y que aúna varios de los campos indicados en el programa de sensibilización ambiental, Aqualogía, de Aguas de Torremolinos, este programa, en colaboración con el Ayuntamiento de Torremolinos, se viene desarrollando desde hace años, y alcanza a todos los alumnos de 3º de primaria del municipio, unos 600 niños anualmente. Hace dos años, aprovechando la remodelación de la oficina se dedicó un espacio en la misma a tareas educativas, viniendo los niños a las instalaciones de la empresa a recibir la charla lúdico-educativa. El año pasado el programa se amplió añadiendo una actividad (La semana del agua de Aguas de Torremolinos) adaptada a los niños de segundo de primaria, en total, al año pasado pasaron más de 1.200 niños y unos 100 jóvenes por nuestras instalaciones. Estas actividades se complementan con un concurso para los alumnos de tercero y otro para los de la ESO con los que se pretende que ambos colectivos se conciencien en la necesidad de proteger el recurso "Agua" como el bien precioso que es. Se tiene previsto ampliar estos programas a otros colectivos en 2020 para ampliar el alcance y efectividad de las campañas de ahorro de agua y del buen uso de las toallitas. ODS 12 (Consumo Responsable).

En colaboración con el ayuntamiento de Torremolinos se contribuye anualmente a diversas actividades socio-culturales del municipio que contribuyen, bien al desarrollo

socioeconómico, bien, a la conservación de instalaciones del municipio. ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

Desde 2017 hay un fondo creado con las retribuciones que corresponderían a los Consejeros de Aguas de Torremolinos, estas cantidades se dedican a actividades educativas promovidas por el Ayuntamiento de Torremolinos. ODS 4 (Educación de Calidad).

Anualmente se colabora con las asociaciones de empresarios de Torremolinos (CET, ACET, AHECOS...) en actividades que contribuyen al desarrollo socioeconómico del municipio. ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)

Todo esto sin olvidar las actividades que se hacen en colaboración con ONGs o similares, tanto sociales como ambientales, con las que se ayuda a colectivos vulnerables o sensibles, así como, se contribuye a la promoción del deporte entre los más jóvenes: AECC, Cruz Roja, Banco de Alimentos (Bancosol), Bomberos de Torremolinos, AVOI... ODS 17 (Alianzas).

A modo de ejemplo:

- Proporción de un vehículo adaptado al Ayto. de Torremolinos para dar servicio a personas con diversidad funcional.
- Apoyo a la asociación AVOI que ayuda a niños con cáncer y a sus familias.
- Colaboración anual con la Travesía a Nado “Costa de Torremolinos” organizada por los Bomberos.
- Voluntariado corporativo para ayudar a Bancosol en la Gran Recogida en 2018 y 2019.
- Proyecto de Innovación social capaz, de apoyo e integración de alumnos con necesidades especiales mediante el uso de perros.

Dentro del ODS 17 y en relación con la Universidad de Málaga (UMA), se viene apoyando el Máster RHYMA de gestión eficiente de los recursos hídrico, organizando visitas a nuestras instalaciones.

También, dentro del programa de Innovación de Aguas de Torremolinos (ODS 9 Innovación), se realizan colaboraciones con la UMA, así como con otras entidades educativas y centros tecnológicos o de investigación.

Como evolución lógica de las dos colaboraciones anteriores, en 2019, hemos entrado a formar parte de la “Cátedra de Estudios del Litoral de la Costa del Sol” de la UMA, en calidad de Patronos. Que tiene entre sus objetivos el desarrollo socioeconómico y ambiental de la Costa del Sol, donde Torremolinos tiene mucho que decir.

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?

En la región de Andalucía donde presta el servicio de abastecimiento de agua y saneamiento Aguas de Torremolinos no consta que los servicios de agua y saneamiento gestionados por operadores privados hayan dejado de cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 garantizando en todo momento a la población el acceso a los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración.

Aguas de Torremolinos, ha garantizado en todo momento la continuidad del servicio de abastecimiento y alcantarillado durante todo el periodo que ha durado la pandemia con toda normalidad, siendo reconocida su labor por el Ayuntamiento de Torremolinos.

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 en España haya habido operadores públicos que no hayan podido hacer frente a los retos planteados por la COVID 19.

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?

Aguas de Torremolinos desde antes de la pandemia sanitaria nunca corta el agua a ninguna familia que acredite que está en situación de vulnerabilidad.

A nivel nacional se han adoptado las siguientes medidas legislativas:

Real Decreto-ley 8/2020. Medidas de garantía de suministro a los consumidores vulnerables..

Real Decreto-ley 11/2020. Garantía de suministro de agua con carácter general (artículo 29).

Real Decreto-ley 37/2020. Extensión de la protección durante el estado de alarma a los colectivos vulnerables.

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?

Se ha dado respuesta a esta cuestión en la primera pregunta del cuestionario

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?

En el contexto de la pandemia no se han dado cortes de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración en el municipio de Torremolinos.

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 Andalucía no existen 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?

En el Sur de España la población no se enfrenta a ningún reto específico.

En las zonas con estrés hídrico el reto es hacer frente a la escasez del recurso mediante distintos métodos (búsqueda de fuentes alternativas, uso de agua regenerada, desalada, etc.) y optimizar el uso del agua para sectores productivos como la agricultura o la industria.

Los trabajos de planificación para hacer frente a los retos en las zonas de estrés hídrico son responsabilidad de las autoridades públicas. De la administración Estatal depende hacer frente al incipiente cambio climático.

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?

Esta situación no se produce en el municipio de Torremolinos.

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.

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?

Aguas de Torremolinos en materia de responsabilidad con las personas con discapacidad y de su inclusión social en materia de empleo, obtiene en 2016 el sello de excelencia BEQUAL por la integración de las personas con diversidad funcional. Este sello ha sido renovado recientemente obteniendo el grado de BEQUAL+. En esta línea Aguas de Torremolinos ha hecho grandes inversiones en su oficina de atención al público para garantizar la accesibilidad universal, así como, en su página web (señalética adaptada, planos de situación en braille, suelo podotáctil, atención en lenguaje de signos mediante videoconferencia, bucle magnético, pulsador de emergencia en el baño adaptado,...).

En 2017, Aguas de Torremolinos inscribió su oficina de atención al público en el registro de zonas cardio aseguradas de la Junta de Andalucía, tras adquirir e instalar un equipo y formar a parte de su plantilla en su manejo y en técnicas de reanimación cardio-respiratoria, de esta forma Aguas de Torremolinos aporta a Torremolinos una zona cardio segura.

Dentro del compromiso de Aguas de Torremolinos por la lucha contra el cambio Climático, en 2018 se adhirió voluntariamente al SACE (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones) presentando ante el mismo el cálculo de su Huella de Carbono según la herramienta

proporcionada por la Junta de Andalucía, así como un plan de actuación para reducir sus emisiones.

Aguas de Torremolinos es miembro del Foro de Saneamiento de la Costa del Sol, en el que participa activamente. Igualmente, es firmante de la declaración del Sector sobre el problema que suponen las toallitas en el saneamiento y la depuración.

Por otro lado, como ejercicio de transparencia, con periodicidad anual, desde hace tres años Aguas de Torremolinos publica un Informe de Desarrollo Sostenible realizado mediante la metodología GRI, habiendo verificado el de 2018 mediante una auditoría externa realizada por empresa autorizada. En el mismo se muestra públicamente el desempeño de la empresa en los ámbitos: social, medioambiental y económico, así como, de buen gobierno. Este informe está disponible en la web: www.aguasdettorremolinos.es, en el apartado de publicaciones.

En esta misma línea, y como muestra de su compromiso con la Agenda 2030, en 2019 Aguas de Torremolinos se ha adherido tanto a la Red Española del Pacto Mundial – Global Compact, como al Foro de Empresas Socialmente Responsables de Málaga.

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?

Es necesario tener mecanismos de sostenibilidad e invertir en la transformación de las infraestructuras para garantizar la resiliencia de los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración de aguas residuales.

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?

No consta que se hayan adoptado medidas ni que haya sido necesario ningún proyecto específico de este tipo.

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?

A corto plazo es necesario adoptar medidas que resuelvan los problemas de depuración de aguas residuales por los que está siendo sancionado el Reino de España.

A largo plazo se debe invertir en la transformación de las EDAR en infraestructuras anejas con el objetivo de reutilizar el 100 % del agua residual en usos terciarios

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?

En líneas generales y en el caso del municipio de Torremolinos han respondido bien, pero hay algunas administraciones públicas que han respondido con lentitud debido a las cargas administrativas a que han de hacer frente para la adopción de medidas. Aguas de Torremolinos se ha anticipado y adoptado medidas para paliar la situación de vulnerabilidad de los usuarios del servicio.

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?

En España el cambio climático afecta en la misma medida a personas vulnerables y no vulnerables.

Las lluvias torrenciales, los fenómenos atmosféricos de la gota fría (también conocidos como DANA), las sequías prolongadas no hacen distinciones, afectan por igual a toda la población de los municipios y ciudades donde se producen.

Dependiendo de su ubicación geográfica en zonas inundables unas ciudades se ven afectadas en mayor medida que otras, en idéntico sentido la población del Sur de España se ve afectada en mayor medida por la escasez de recursos hídricos.

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?

Aguas de Torremolinos está implicada, en su ámbito de actuación, en la consecución de la Agenda 2030, por ello aceptó el reto de ser motor del cambio a escala local alineando su plan estratégico de desarrollo sostenible con la consecución de los ODS, centrando sus esfuerzos en la consecución de cuatro ODS estratégicos para ella, siendo el ODS 6 (Acceso al Agua y al Saneamiento) y el ODS 1 (Fin de la Pobreza – acceso a los servicios básicos) dos de ellos.

Para garantizar el cumplimiento del ODS 6, desde el punto de vista técnico Aguas de Torremolinos gestionó en 2019:

- 210 km de red de abastecimiento, con un rendimiento de cerca del 78% y en franca mejora para 2020 debido a la búsqueda continua de fugas, la sectorización y el telecontrol.
- 172 km de red de saneamiento
- Planes de eficiencia energética para reducir el consumo, así como, las emisiones a la atmósfera.
- Plan de control analítico aprobado por el órgano competente de la Junta de Andalucía.
- 147 boletines publicados en SINAC.
- Plantilla media de 46 personas.
- Suministro de agua procedente de fuentes propias (del Servicio)

Con ello se ha dado servicio de agua potable y saneamiento a todos los habitantes de Torremolinos, 365 días al año, 24h al día, cumpliendo exquisitamente los requerimientos de la Autoridad Sanitaria. En esta línea se organizó una jornada con “influencers” de Torremolinos para exponerles las bondades del agua del grifo, en general, y de la de Torremolinos, en particular.

Esto mismo ocurre con el ODS 1: Aguas de Torremolinos garantiza el acceso al agua asequible a todos los habitantes de Torremolinos a través de varios mecanismos especiales para facilitar el pago y a través de las tarifas sociales y el fondo social.

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 las políticas de las administraciones tienen en consideración y se adaptan medidas para la protección de grupos y personas vulnerables.

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?

Las Administraciones y organismos de cuenca son las que se encargan de realizar una estrategia de prevención de la sequía con una planificación hidrográfica,

Aun así, existen insuficiencias de la planificación hidrológica y déficit de creación y renovación de Infraestructuras Hidráulicas.

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

En Aguas de Torremolinos, el plan de emergencia por sequía para el municipio garantiza el abastecimiento por igual a personas vulnerables como no vulnerables.

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

En el municipio de Torremolinos no se da este problema.

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?

A nivel nacional se deben aprobar unas normas técnicas que deberían servir de base para trasladar estas propuestas a los territorios autonómicos.

En el Plan general de ordenación urbana del municipio de Torremolinos se adoptan medidas técnicas para minimizar los riesgos de inundación.

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?

Invertir en infraestructuras y concienciación social.

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 por inundaciones garantizan los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento por igual a personas vulnerables y no vulnerables.

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?

En España las medidas que se adoptan para hacer frente al cambio climático tratan de mitigar los efectos del cambio climático en los territorios, por ello, no se puede distinguir entre distintos grupos de población.

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

En España las políticas prevén la adopción de medidas para hacer frente a la desertización.

III. CUESTIONARIO ACERCA DE LA FINANCIARIZACIÓN/MERCANTILIZACIÓN

Especificidades del sector WASH y de la financiarización:

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

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

En España, no existe una «privatización» de los servicios del ciclo integral del agua, según la legislación española, el sector privado sólo puede prestar este tipo de servicios por encargo de la Administración, y con su colaboración, encomienda y control, siempre tras la correspondiente licitación, de acuerdo con las directivas europeas en materia de contratación pública.

Aguas de Torremolinos rinde cuentas ante diferentes Administraciones Públicas, en sus diferentes áreas competenciales, así como, ante la Sociedad. En este sentido, se formulan las correspondientes cuentas anuales, que son auditadas externamente, e inscritas, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, en el Registro Mercantil.

A la Junta de Andalucía se le envían comunicaciones con respecto a las Declaraciones Anuales de Gestión de Residuos Peligrosos y NO peligrosos, con respecto a la huella de carbono a SACE, canon autonómico de saneamiento...

Se informa al Ministerio de Sanidad a través de la plataforma de acceso público del “Sistema Nacional de Aguas de Consumo” (SINAC) con los controles periódicos de control de aguas de consumo humano, conforme al RD 140/2003; así como lo que indique la consejería de la Junta de Andalucía competente en esta materia. Por otro lado, Aguas de Torremolinos publica de manera periódica resultados analíticos del agua potable suministrada en su página web. El acceso electrónico con toda la información a ambos enlaces es totalmente público.

Aguas de Torremolinos publica todos los cortes programados en twitter y en un periódico local, con objeto de que la población esté informada previamente de la fecha en la que se producirá el corte programado y cuál será la duración aproximada para el restablecimiento de suministro. También se publican en twitter las averías de larga duración o de gran impacto para el municipio. Además, tiene activado un servicio de “Servialertas” para que todos aquellos abonados interesados, previa autorización expresa, tengan información en tiempo real tanto de cortes programados como sobre averías a través de correo electrónico o SMS.

Por otro lado, se publica información de forma periódica, incluyendo notas de prensa, informando sobre temas relacionados con calidad de Agua, tarifas sociales, campañas de ahorro de agua y de concienciación sobre el problema de las toallitas en el saneamiento. Así mismo, trabaja en difundir a través de sus redes sociales (Twitter, canal YouTube,...), así como en su web, noticias y videos de concienciación ciudadana, facturas, formas de pago,...

Aguas de Torremolinos ofrece una atención personalizada y cercana fruto de su compromiso social, donde a través de reuniones con trabajadores sociales de diferentes colectivos (Ayuntamiento, Cruz Roja, Junta de Andalucía,...) y acercándose a los ciudadanos (reuniones con asociaciones de vecinos, administradores de fincas,...) se explica de manera personalizada los aspectos que son de interés en cada caso, según el colectivo del que se trate. De esta forma se consigue, por ejemplo, ayudar a personas en situación de vulnerabilidad a aplicar nuestras tarifas sociales, o a dar información sobre calidad de agua y nuestros servicios a la sociedad.

Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Aguas de Torremolinos está contemplado iniciar en 2020 jornadas tipo “Focus Group” para conocer todavía mejor las necesidades de los diversos colectivos a los que afecta su desempeño, y actualizar a la vez su estudio de materialidad, base para la elaboración anual de su informe de Desarrollo Sostenible (véase el punto 9 de este informe) y punto de partida de las normas aplicables a los Sistemas de Gestión, en sus versiones actuales, vigentes en Aguas de Torremolinos.

Igualmente, para mejorar la información a sus grupos de interés en 2019 auditó externamente, por primera vez su Informe de Desarrollo Sostenible (véase apartado 9 de este informe) y, como consecuencia práctica de su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial y a Global Compact, en 2020 publicará su primer Informe de Progreso.

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?

En España los usuarios tienen garantizados sus derechos independientemente del modelo de gestión del servicio.

Por otro lado, el régimen jurídico establece a los gestores privados un riguroso régimen de responsabilidades frente a la Administración competente, así pues, cualquier usuario puede

acudir directamente a la Administración y comunicarles la posible infracción o incumplimiento, y la Administración actuará en consecuencia.

Aguas de Torremolinos dispone de mecanismos para recibir y tramitar las quejas de los usuarios, estos pueden presentarlas a través de:

- la línea gratuita de atención al público: CAT – 900 300 390; AVERIAS – 900 300 399
- de la oficina virtual (<https://www.aguasdetorremolinos.es/login>)
- en la propia oficina de atención al público (C/. Periodista Federico Alba, 7 – Torremolinos) presencialmente, vía telefónica o por correo electrónico.
- también tienen la posibilidad de solicitar información a través de la cuenta twitter @H2OTorremolinos.

Además, dispone de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada customer counsel), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éste sienta que han sido vulnerados sus derechos. Y, como se ha indicado al principio, cualquier cliente puede acudir cuando lo desee directamente a la Administración para poner su queja o reclamación en cuanto al servicio, independientemente de que la haya presentado previamente ante Aguas de Torremolinos.

Periódicamente, se realizan jornadas tipo “focus Group” con diversos colectivos del municipio para conocer de primera mano sus expectativas, en este caso en cuanto a la atención al público que ofrecemos.

Dentro de este ámbito se mantienen reuniones periódicas con los agentes sociales representantes de los empresarios y comerciantes de la zona como CET, ACET y AHECOS para buscar sinergias y contrastar expectativas.

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:

Aguas de Torremolinos participó en la elaboración de ese informe tal y como se puede ver en la página web de NNUU ([aquí](#)), y el informe no recogió ninguno de los comentarios ni explicaciones que se facilitaron para su elaboración, básicamente porque los casos comentados en el informe no se corresponden con la actividad de suministro en España, y contemplan una realidad radicalmente distinta, en la que el Estado no tiene una regulación del sector. Las recomendaciones van dirigidas fundamentalmente al Estado que carece de esa regulación para que se dote de los mecanismos regulatorios adecuados.

Se reitera lo dicho en la anterior respuesta. En España no resulta exacto hablar de «privatización» del sector del agua. La actividad no está liberalizada como ocurre sin embargo con el suministro de gas, electricidad, y servicios telefonía, por ejemplo.

La Administración Pública sigue siendo la responsable de gestionar el servicio, de adoptar las decisiones sobre el mismo, de fijar los precios, de marcar las prioridades, etc.

Aguas de Torremolinos como empresa participada por el Ayuntamiento de Torremolinos está supervisada en todos sus ámbitos por los técnicos de la administración local, y a su vez integra en el Consejo de Administración de la sociedad miembros de la corporación local con lo que

no es que exista control, sino que la empresa es dirigida por parte de los miembros del Consejo de Administración cuya Presidenta es la Teniente de Alcalde del Ayuntamiento.

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.

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:

2.1.1. ¿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?

En el caso de España la financiación de muchas infraestructuras de agua, saneamiento y depuración se han realizado con fondos FEDER y otros fondos europeos, que se otorgan sin distinguir la gestión directa de la indirecta, al ser los servicios de titularidad pública independientemente de su forma de gestión.

En la actualidad las medidas de apoyo al cambio climático se esperan recibir de la Unión Europea (fondos Next Generation), destinados a reforzar la transición ecológica y los procesos de digitalización.

2.1.2. ¿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 como la Comunidad Autónoma Andaluza 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.

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?

En España el agua es un bien de dominio público que no puede ser objeto de comercio.

El uso del agua está sujeto a autorización o concesión administrativa.

Aguas de Torremolinos no es dueña del agua que gestiona porque es un bien de dominio público destinado al abastecimiento de la población y bajo el control del Ayuntamiento de Torremolinos.

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

En España no puede existir un mercado del agua porque al ser un bien de dominio público su precio es fijado por la administración de forma anual.

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 España no puede existir un mercado del agua tal y como lo describen.

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?

En España no sería jurídicamente posible constituir un mercado de futuros del agua.

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

En España no se ha dado esta situación de mercado del agua.

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 extracción de agua para uso embotellado está sujeta a autorizaciones administrativas de la administración minera y la administración hidráulica.

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?

En Andalucía se contemplan cauces de participación ciudadana durante el proceso de aprobación de las ordenanzas y reglamentos en materia de agua.

Además los ciudadanos tienen derecho a reclamar ante la administración autonómica cualquier incumplimiento que en el acceso, asequibilidad y disponibilidad del agua se realice por la entidad suministradora.

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?

En España no existe la palabra «Financiarización» por tanto no se puede responder a esta pregunta.

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

Esta pregunta se ha respondido anteriormente.

5.1.2 ¿Privatización de servicios o infraestructuras?

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

Esta es una práctica que no se da en España.

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

En España está garantizado el acceso al agua potable sin que sea necesario acudir a la compra de agua embotellada para disponer del recurso.

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

Es competencia municipal garantizar el acceso al agua potable y esto no ha cambiado.

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

En España las normas no permiten el desarrollo de estrategias especulativas en los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración al estar programados y fiscalizados por la administración local.

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?

a) Según marca la legislación española el sector privado sólo puede prestar este tipo de servicios por encargo de la Administración, con su colaboración, encomienda y bajo su supervisión y control, tras la correspondiente licitación, de acuerdo con las directivas europeas en materia de contratación pública. Por tanto, no es correcto hablar de “privatización” de los servicios de Agua y Saneamiento, ya que en ningún momento la parte privada puede actuar libremente sin contar con las autorizaciones de la Administración competente.

Así pues, en España si se usa el término “privatización” sería siempre en un sentido amplio, entendida como que una empresa en la que la Administración no sea la propietaria exclusiva del capital es la que realiza la gestión de un servicio público de agua o saneamiento.

Frecuentemente, el sector público da cabida al sector privado en la prestación de este tipo de servicios debido a las mayores exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos y, en general, mayores responsabilidades en materia de suministro y depuración.

Estas responsabilidades hacen que la Administración busque un socio privado con conocimiento, know-how y soporte tecnológico, al que poder transferir este tipo de riesgos. Otro factor que suelen tener en cuenta es la fuerte necesidad de financiación para el correcto mantenimiento y mejora de las infraestructuras, que las Administraciones no siempre están en condiciones de asumir, ya sea por su situación económica o por restricciones presupuestarias existentes. De esta manera la Administración busca que el sector privado ejecute, a su riesgo y ventura, inversiones relacionadas con el ciclo integral del agua y sus infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación.

b) La Administración puede llevar directamente la gestión, si así lo decide. No obstante, dada la especialización de este tipo de servicios, es habitual que la Administración acabe externalizando parte de los mismos, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las relacionadas con informática, gestión de cobro, ejecución de obras, direcciones técnicas, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, toma de muestras, control de contadores, telecontrol y sectorización de la red, búsqueda de fugas, etc.

Aguas de Torremolinos como operador del sector privado en el año 2018 se procedió a la demolición y nueva construcción de un depósito de 20.000 m³ por un importe de 2,4 MM€. Esta inversión no hubiera sido posible sin la liquidez acreditada de la empresa mixta Aguas de Torremolinos puesto que el Ayuntamiento no podría obtener la financiación de las misma.

En los últimos diez años Aguas de Torremolinos ha ejecutado inversiones en las instalaciones y redes de Abastecimiento y Alcantarillado municipal por importe de 7.080.299 €.

Fdo Pedro Peña Chacon

Director Gerente Aguas de Torremolinos

