

«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»

ORGANIZACIÓN QUE RESPONDE AL CUESTIONARIO:

**EMPRESA MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE GRANADA, S.A.
([EMASAGRA](#))**

EMASAGRA se constituyó en el año 1981 y nuestro objeto social son cuantas actividades estén encaminadas a la mejor gestión y administración del ciclo integral del agua, desde la regulación de los recursos hidráulicos necesarios, hasta el vertido a cauce público de las aguas residuales.

Actualmente nuestra empresa gestiona el ciclo integral del agua en 15 municipios de la provincia de Granada (España), a 14 de ellos mediante contratos de concesión administrativa, y desde 1997 mediante empresa de economía mixta en la capital de Granada.

CUESTIONARIO:

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?

Medidas adoptadas por los gobiernos:

La normativa dictada por el Gobierno, reguladora del estado de alarma, incluye medidas de organización de los servicios de agua, saneamiento y depuración

Ante la declaración por parte de la Organización Mundial de la Salud de la situación de pandemia internacional ocasionada por el COVID-19, se dictó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y la Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, por la que se adoptaban medidas en relación con los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales.

Dicho Real Decreto estableció en su art 18 lo siguiente:

1. *Los operadores críticos de servicios esenciales previstos en la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de infraestructuras críticas, adoptarán las medidas necesarias para asegurar la prestación de los servicios esenciales que les son propios.*
2. *Dicha exigencia será igualmente adoptada por aquellas empresas y proveedores que, no teniendo la consideración de críticos, son esenciales para asegurar el abastecimiento de la población y los propios servicios esenciales.*

Así mismo, la Orden del Ministerio de Sanidad, SND/274/2020 de 22 de marzo, establecía que las medidas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de abastecimiento a la población de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales urbanas, serán de aplicación a las siguientes entidades:

- *Todas las entidades públicas o privadas que presten servicios de abastecimiento a la población de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales urbanas, incluido el servicio de abastecimiento de aguas de consumo humano procedentes de las instalaciones de desalinización de aguas de mar. Dichas entidades cuentan con la consideración de Operadores críticos de Servicios Esenciales por la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas.*
- *Los laboratorios de ensayo que realicen su actividad en relación con el tratamiento del agua para consumo humano o en el ámbito del saneamiento y depuración de las aguas residuales urbanas, tendrán la consideración de operadores de servicios esenciales con los efectos previstos en el artículo 18.2 del RD 463/2020 de 14 de marzo.*
- *Los fabricantes y comercializadores de las sustancias empleadas para la actividad de abastecimiento y las sustancias y reactivos que se emplean para la potabilización y el saneamiento de aguas y su análisis, tendrán la consideración de operadores de servicios esenciales con los efectos previstos en el artículo 18.2 del RD 463/2020 de 14 de marzo.*
- *Tendrán la consideración de operadores de servicios esenciales con los efectos previstos en el artículo 18.2 del RD 463/2020 de 14 de marzo, quienes desarrollen su actividad en el sector de suministro de bienes, repuestos y equipamientos que sea fundamental para el mantenimiento de la cadena de soporte de los servicios de abastecimiento y saneamiento de aguas residuales.*

El Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, con el fin de reducir la movilidad de la población en el contexto de la lucha contra el COVID-19, estableció en su artículo 1. Ámbito subjetivo de aplicación, apartado 2.b, referenciando al anexo del citado RD Ley, en consonancia con la normativa indicada en párrafos anteriores, el carácter esencial de:

- 20. Las que trabajan en actividades de abastecimiento, depuración, conducción, potabilización y saneamiento de agua.

Así en la medida en que esta empresa se dedica a la gestión del ciclo integral del agua, siendo el servicio de abastecimiento de agua potable un servicio de prestación obligatoria en todos los municipios, de conformidad con lo establecido en los artículos 26.1.a) y 86.2, ambos de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, estando, además, dicha actividad calificada como servicio público esencial, nuestra actividad está incluida como Sector Estratégico del Estado para el mantenimiento de las funciones sociales básicas, entre ellas, la salud de los ciudadanos.

Medidas adoptadas por EMASAGRA

EMASAGRA, tal y como se expone detalladamente a continuación, ha llevado a cabo actuaciones y medidas para garantizar la continuidad de los servicios, así como la salud de sus trabajadores desde antes del inicio de la pandemia. La adopción de forma ágil y coordinada de todas estas medidas, ha hecho posible garantizar el suministro en la cantidad y con la calidad requerida durante todo el periodo que ha durado la pandemia, además de haber generado un ambiente de confianza y tranquilidad entre los usuarios del servicio que presta esta empresa.

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, EMASAGRA vino 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, y en concreto desde el 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, 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, 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 EMASAGRA 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 el servicio que tiene encomendado.

II.- Medidas adoptadas durante el estado de Alarma:

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 declara el estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19*, al que le han sucedido numerosos Reales Decretos, Decretos Leyes y Órdenes ministeriales, con los que se ha prorrogado el estado de Alarma cada 15 días y se han adoptado 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, EMASAGRA ha implementado medidas de salvaguarda, protección y contención, que se describen a continuación:

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

El Grupo Suez, dentro del marco del Servicio de Prevención Mancomunado (“SPM”) al que está adherida EMASAGRA, ha tomado 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 basan 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 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.

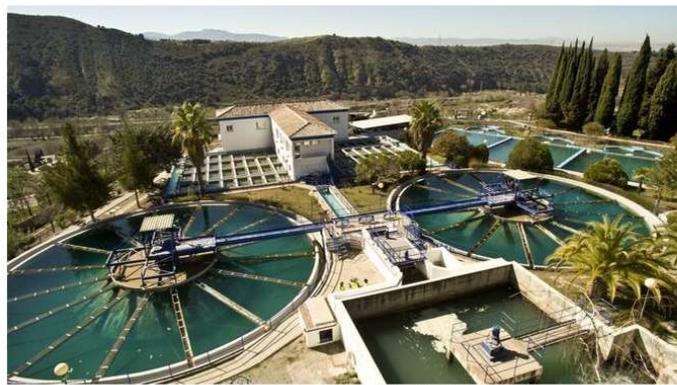
- ✓ Aprovechamiento de material: colaboración con el área de Compras/Contratación para la compra de material de protección/prevenção homologado: mascarillas, desinfectante, mamparas de protección, termómetros.
- ✓ Trabajar desde casa como medida de protección: se ha obligado al teletrabajo a todo el 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 de EMASAGRA por esta modalidad de trabajo y el esfuerzo de adaptación realizado, 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.

https://www.gradahoy.com/granada/suministro-agua-coronavirus-Granada-trabajadores-aislados_0_1453054948.html

COVID-19

Coronavirus Granada: ocho trabajadores aislados garantizan el suministro de agua potable

- Los operarios se alternan en turnos de una semana aislados en un campamento



¿Cómo garantiza Emasagra la calidad del agua en Granada durante la crisis del coronavirus?

G. C.
06 Abril, 2020 - 13:09h



- ✓ Contacto de asistencia psicológica para personal confinado o cualquier otro trabajador de la compañía.
- ✓ Desescalada basada en la máxima cautela y prudencia: EMASAGRA ha diseñado la desescalada o reincorporación al trabajo presencial, dentro de la que se ha denominado ya como “nueva normalidad” con la máxima cautela y desde la prudencia, sin dejar margen a la improvisación (“el Plan de Desescalada”).

La desescalada se ha estudiado y diseñado teniendo en cuenta los siguientes factores:

- 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 en la empresa siempre ha previsto plazos más largos y ha atendido a promedio de cifras más bajos.
- 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.
- Las medidas que técnicamente se pueden implementar en los centros de trabajo: así se analizan y estudian las capacidades y configuración de cada centro de trabajo para establecer las medidas de protección acordes a los mismos.
- Asesoramiento externo: la Sociedad, a través de Hidralia, se ha dotado del conocimiento de un epidemiólogo de reconocido prestigio para diseñar el Plan de desescalada, el Dr. Antoni Trilla, jefe de Medicina Preventiva y Epidemiología del Hospital Clínic de Barcelona.
- Comprobación de la viabilidad del Plan de Desescalada: la Sociedad es 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.
- 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.

B).- 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 de EMASAGRA 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, 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,
- (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.

La realización de los test serológicos no es un requisito para la reincorporación al puesto de trabajo. El objetivo es 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, han servido 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.

Los protocolos de actuación de la empresa se han difundido 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). Concretamente en el Plan de Desescalada se ha trabajado y se trabaja en dos ejes:

- Eje Transversal: Procedimiento que recoge las medidas que afectan a todas las actividades de EMASAGRA.
- Eje vertical: Instrucciones que incluyen las medidas que afectan a cada actividad: obras, oficinas técnico-administrativas y comerciales, lecturas, plantas potabilizadora y depuradoras, redes de agua y alcantarillado, almacenes y laboratorios.

Adicionalmente, se ha ido 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 EMASAGRA 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 reuniones informativas a nivel de equipos de trabajo.

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 todas las personas que trabajan en la empresa.

Además, desde el área de Cumplimiento Normativo de la empresa se lanzó una píldora/recordatorio a toda la plantilla, sobre la importancia de ser escrupulosos en el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud en el trabajo, ante la reincorporación progresiva de los trabajadores a sus puestos trabajo.

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 para gestionar los efectos de la epidemia del nuevo coronavirus (Covid-19) (“Plan de Acción”).

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:

- Elaboración de Planes de Contingencia y Protocolos de Acción: 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.
- Identificación de productos y servicios esenciales. Definición de medidas para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.
- Implementación de planes de contingencia con proveedores críticos (productos químicos, repuestos, electricidad, ...) y subcontratistas.
- 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.
- Permitir que los empleados esenciales lleven los vehículos de la compañía a sus residencias.
- 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.
- 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.
- 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.
- Propuesta relativa al uso y tipo de mamparas a instalar en algunos puestos de trabajo.
- 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.
- 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.
- 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.
- Inventario de EPIs: existencias suficientes durante 2 semanas. Inventario semanal y reposición si es necesario

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

Adicionalmente a lo ya expuesto, 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.

Junto a todas las medidas anteriores en refuerzo de la Protección de la Seguridad y Salud de los Trabajadores y de la garantía del servicio, EMASAGRA ha venido adoptando también antes de que comenzara la pandemia COVID-19 medidas para la protección de los colectivos más vulnerables.

Tal y como se expuso en la respuesta emitida por esta empresa al cuestionario del anterior relator especial, Leo Heller:

Todos nuestros suministros son revisados paulatinamente y cuentan con garantías de suministro de agua potable y vertido al alcantarillado.

Dichos suministros se encuentran emplazados dentro de un área de cobertura definida por la entidad en la cual la entidad asume compromisos de suministro a nuestros clientes.

Emasagra tiene suscrito un convenio de colaboración con todos los Ayuntamientos que gestionamos, para la atención a personas con dificultades en afrontar el pago de los recibos de suministro de agua potable y demás exacciones gestionadas por la entidad.

En los últimos tres años no ha existido interrupción del suministro a ninguna familia en situación económica desfavorable. Además, existe:

- *Comunicación directa y continua entre Ayuntamientos y Emasagra*
 - *Fraccionamiento de las cantidades adeudadas a Emasagra, en función de las circunstancias económicas familiares*
 - *Paralización automática del procedimiento de reclamación de deuda y posterior corte de suministro desde el momento de la comunicación de la situación familiar por parte de Servicios Sociales*
 - *Acuerdos puntuales en las reconexiones cuando Emasagra, según informe de Servicios Sociales, no es conocedora de la situación de Hidrovulnerabilidad familiar*
 - *Facilidad para la realización del Cambio de titularidad y acceso a Bonificaciones sociales*
- *Algunas de las mejoras sociales obtenidas son:*
 - *Disminución de las ayudas aprobadas por los ayuntamientos a las familias*
 - *Las familias solicitan directamente a Emasagra el aplazamiento del pago o fraccionamiento del mismo sin necesidad de acudir a los Servicios Sociales*
 - *Aumento de la solicitud de bonificaciones*
 - *Incremento de la adaptación positiva de las familias hidrovulnerables*
 - *Aumento de la concienciación sobre consumo y uso responsable del agua*

Bonificaciones y Tarifas Sociales para los siguientes colectivos:

- *Pensionistas y jubilados*
- *Familias numerosas*
- *Desempleados*
- *Viviendas cuyo número de personas sea superior a cuatro*

Plan de pago mensualizado y elección del día de remesa

- *Modalidad de pago para mejorar la planificación de los gastos familiares de forma mensual*
- *No supone ningún cambio en las condiciones de contrato*

o *Elección del día de pago de la cuota mensual*

Junto a lo anterior, que como se ha indicado, fue puesto de manifiesto ya al anterior relator de la ONU, EMASAGRA durante este período posterior ha continuado adoptando medidas de apoyo a los individuos y colectivos más vulnerables. A estos efectos nos remitimos a lo que se expondrá más adelante en el apartado 2.1 del epígrafe I de este cuestionario.

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?

No se conocen casos en que los servicios de agua y saneamiento gestionados por operadores privados no hayan cumplido con las exigencias derivadas de la COVID 19

En el caso concreto de EMASAGRA, no sólo ha cumplido y desarrollado con garantías los referidos servicios, sino que ante las dificultades y las necesidades de cambio propiciadas por la crisis sanitaria, ha visto reforzados sus procedimientos, ha ganado agilidad y se ha posicionado como un referente de gestión en el ámbito en el que opera.

Desde el año 2019 los ciudadanos han venido reconociendo la labor de EMASAGRA, la calidad de su servicio, habiéndose traducido este reconocimiento en la designación del servicio prestado por EMASAGRA como el servicio local mejor valorado por los granadinos.

<https://www.granadadigital.es/los-granadinos-aprueban-los-servicios-que-reciben-sobre-todo-el-suministro-y-la-calidad-del-agua/>

Asimismo, durante la pandemia, EMASAGRA se ha esforzado por mantener intacto el nivel de calidad de su servicio.

https://www.granadahoy.com/granada/Emasagra-Aguasvira-cancelan-servicios-garantizan-suministro-agua-potable_0_1445555942.html

<https://www.emasagra.es/-/emasagra-adopta-medidas-para-garantizar-el-suministro-de-agua>

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 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?

Como se adelantó en la respuesta al apartado 1 de este cuestionario, el 14 de marzo de 2020, se publicó en el BOE el Real Decreto número 463/2020, de 14 de marzo, *por el que se declara el estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19*, al que le han sucedido numerosos Reales Decretos, Decretos Leyes y Órdenes ministeriales, con los que se ha prorrogado el estado de Alarma cada 15 días y se han adoptado las distintas medidas de prevención para los distintos sectores de actividad afectados entre los que se encuentra el nuestro.

Así, el Real Decreto-ley 8/2020, establece en su art. 4: Medidas de garantía de suministro a los consumidores vulnerables,

Por su parte, el Real Decreto-ley 11/2020 en su art. 29 recoge la Garantía de suministro de agua con carácter general.

Asimismo, mediante Real Decreto-ley 37/2020 (disposición adicional cuarta), se ha regulado la 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?

EMASAGRA es plenamente consciente de la devastadora situación y consecuencias de todo tipo (sanitarias, sociales, económicas, etc) que ha generado la pandemia que estamos viviendo aún en este momento.

Esta empresa también es consciente de la necesidad de ayudar y adoptar medidas que favorezcan a aquellos colectivos que están siendo más golpeados por esta crisis. De ahí, precisamente, que **desde el comienzo de la pandemia** , antes que muchas Administraciones Públicas y Entidades del Sector Público, **EMASAGRA ha venido implementando una serie de medidas en favor de los usuarios del servicio más afectados por la actual situación** .

En este sentido, EMASAGRA suspendió todos los cortes de suministro al comenzar el Estado de Alarma decretado por el Gobierno de la Nación. Interesa poner de manifiesto que, desde hace años, esta empresa ha seguido una política de no cortar el suministro de agua a las personas en situación de vulnerabilidad económica. No obstante, con la emergencia sanitaria, se extendió esta medida a todos nuestros usuarios, paralizando cualquier acción de corte de suministro. De esta forma, se ha garantizado que un bien básico como el agua llegue a todos los hogares, en un momento en que

la higiene también se ha convertido en una acción indispensable para prevenir la propagación del SARS-CoV-2.

Igualmente, se amplió en el plazo voluntario de pago de todas las facturas emitidas desde la fecha del decreto de alarma (14 de marzo 2020), y actualmente, además, se mantienen las siguientes medidas:

- ✓ Aplazamiento de las facturas, sin intereses, a todos los grupos que, ante esta situación excepcional, tienen dificultades para pagar sus facturas.
- ✓ Plan de cuota fija (Plan 12 Gotas), que puede solicitar cualquier usuario y que le permite pagar la misma cantidad cada mes en función del consumo del año anterior, regularizando la situación al final del año. En el caso de que el montante sea mayor o menor que el consumido, se reembolsará o financiará para pagarse en los siguientes meses, respectivamente.
- ✓ Posibilidad de elegir la fecha del mes que se prefiera para débito directo.
- ✓ Aplicación de bonificaciones especiales al colectivo de pensionistas o jubilados, familias numerosas, desempleados, viviendas con más de cuatro habitantes o familias en riesgo de exclusión social.
- ✓ En la actualidad, se aplica la medida de no realización de estimaciones de consumos según lo previsto en el propio Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía (RSDA) en aquellos suministros comerciales e industriales que están cerrados y, por tanto, ha sido imposible la toma de lectura si su contador está situado en el interior del establecimiento.

Junto a lo que se acaba de señalar, es importante señalar también que **las tarifas relativas al ciclo integral del agua de la ciudad de Granada, se encuentran congeladas desde el año 2014**, sin que se haya producido su incremento desde entonces.

En relación con ello, es preciso poner de manifiesto que EMASAGRA, como cualquier empresa, tampoco es ajena a los efectos económicos y financieros de esta grave pandemia. La paralización industrial y comercial, junto con las medidas anteriormente enunciadas, han impactado de manera significativa en el consumo y, por ende, la facturación de EMASAGRA ha disminuido de forma muy notable.

No obstante, a pesar de todo cuanto se acaba de indicar, una vez más EMASAGRA ha querido posicionarse junto a aquéllos que más lo necesitan y en fecha 18 de marzo de 2021 ha aprobado en el seno de su Órgano de Administración un FONDO DE AYUDA EXCEPCIONAL COVID-19, que empezó a aplicarse al día siguiente de su aprobación.

Este fondo tiene como objetivo contribuir a paliar la situación económica extraordinaria generada por el coronavirus COVID-19 a pymes y autónomos y ayudar a mantener la actividad económica y el empleo local.

Así este fondo de ayuda excepcional está dirigido a:

1. Condonar el importe equivalente a la cuota de servicio correspondiente, en algunos casos, hasta de 4 meses, del pequeño y mediano comercio del municipio de Granada, cuya actividad no ha sido declarada esencial (*Artículo 4. Medidas de grado 2. Orden de 8 de noviembre de 2020, por la que se modulan los niveles de alerta 3 y 4 como consecuencia de la situación crítica epidemiológica derivada del COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Andalucía. BOJA Extraordinario núm. 77 – Domingo, 8 de noviembre de 2020*).
2. Condonar cuotas de alta de nuevos contratos de uso comercial e industrial.
3. Condonar la factura de agua a colectivos vulnerables.

Con esta medida se pretende llegar al 80% de los clientes incluidos en los sectores más castigados durante esta coyuntural situación, como han sido las pequeñas y medianas empresas y comercios más afectados económicamente en el desempeño de su actividad.

Por otro lado, para proteger a los colectivos vulnerables, integrarlos y ofrecerles medidas de protección, EMASAGRA se compromete a garantizar el derecho al agua, impidiendo el corte de suministro a quien no pueda pagar por razones económicas, así como dotarles de determinadas ayudas económicas desarrolladas en los siguientes apartados.

<https://www.emasagra.es/bonificaciones-y-fondo-social>

https://www.emasagra.es/documents/334003/747527/SOLICITUD+FONDO+COVID-19+Gr_.pdf/00de9763-8e4e-1506-b621-f58bbc6dea31

NOTICIAS



18 MAR 2021

Emasagra aprueba en su nuevo Plan Estratégico un fondo de 320.000 euros para ayudar a más de 5.500 pequeñas empresas

La compañía fija como pilares de su compromiso social la solidaridad, la creación de empleo y la reconstrucción verde para frenar los efectos de la pandemia

- https://www.emasagra.es/es/ES/noticias?p_p_id=com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_XAWwrkboPOR8&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_XAWwrkboPOR8_delta=3&p_r_p_resetCur=false&com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_XAWwrkboPOR8_cur=4
- https://www.gradahoy.com/granada/Emasagra-condonara-cuotas-agua-Granada-negocios-afectados-crisis_0_1556846697.html

CIUDAD

Emasagra condonará cuotas del agua en Granada a negocios afectados por la crisis del Covid

- Aprueba un fondo social de 320.000 euros para ayudar a más de 5.500 pequeñas empresas
- También tendrá un gesto condonando tarifas a colectivos vulnerables de la capital



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 consta que haya habido manifestaciones por cortes de agua ni protestas en este sentido.

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 nuestro territorio 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?

Los principales retos en las zonas de estrés hídrico son responsabilidad de las autoridades públicas, que deberán adoptar medidas decididas frente a los retos que plantea el cambio climático. EMASAGRA por su parte está desarrollando e impulsando actuaciones de diversa índole para hacer frente en su actividad al cambio climático (ver más adelante apartado 4. Políticas Públicas).

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?

Existe una Directiva Europea, la Directiva (UE) 2020/2184 que se encuentra en plazo de trasposición al ordenamiento jurídico interno español hasta el 13 de enero de 2023.

Existen también estudios sobre la vivienda y población gitana (2015) realizados por la Administración General del Estado. En ellos, la Administración propone medidas para afrontar entre otros el problema del acceso al agua. Existe también una respuesta del Estado español remitida al anterior relator especial en relación con el Informe sobre realización progresiva del derecho humano al agua y saneamiento.

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?

Recientemente, en España se ha aprobado 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, que aborda la cuestión de la «vulnerabilidad» desde una perspectiva global, no exclusivamente económica.

No obstante, el principal motivo por el que determinadas personas tienen dificultades de acceso al agua es de carácter económico. Por ello es por lo que EMASAGRA ha adoptado medidas en favor de usuarios (personas físicas y jurídicas) con dificultades de este tipo.

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?

Desde Emasagra hemos promovido un **Plan Estratégico** denominado **EmasagraImpulsa**, cuya implantación se desarrolla en el período 2021-2026 y que se articula en 6 ejes prioritarios para mejorar la resiliencia de nuestro entorno urbano desde nuestro ámbito de actuación:

- ✓ **Lucha Contra el Cambio Climático**
 - Mejora de la **Resiliencia y Eficiencia** de nuestras redes de Abastecimiento y Saneamiento, reduciendo nuestra huella hídrica en todos nuestros procesos.

- Mejora de la Calidad del Agua de Abastecimiento en núcleos dispersos, reduciendo al **0% los Incumplimientos de cualquier parámetro de calidad**.
 - Movilidad Sostenible mediante la transformación del total de nuestra flota al **100% mediante Vehículos eléctricos**.
 - Análisis y compromiso en la **continuidad de reducción de nuestra Huella Ecológica: 50% Reducción HC actual**.
 - Compromiso de mantener a EMASAGRA como primera empresa del sector a nivel Nacional **100% Neutra en carbono de forma continuada**.
 - Ser pioneros como empresa en la realización de **Planes de Adaptación al Cambio Climático** en nuestro ámbito de actuación promoviendo el aumento de la resiliencia y generando acciones y planteando actuaciones en infraestructuras del Ciclo integral, con especial desarrollo y promoción de las **infraestructuras verdes**.
 - Adicionalmente a las partidas presupuestarias de Emasagra, trabajamos en un amplio abanico de Iniciativas incardinadas en La Lucha contra el Cambio Climático y vinculadas a **Fondos Next Generation en todo nuestro ámbito metropolitano**.
- ✓ **Economía Circular**
- Aumentar la **Generación de Energía Verde** en un 100% (hasta 7Gwh adicionales) para conseguir la **Autosuficiencia Energética** del total de Emasagra. Actualmente superamos el 50% de producción de energía Vs consumida.
 - Transición hacia un **Modelo Metropolitano Circular** en el que se alcance el 100% Depuración en todo nuestro ámbito de gestión, Balance 0 Energía, 100 % de Valorización de residuos y reutilización del agua tratada en nuestras instalaciones.
 - Adicionalmente a las partidas presupuestarias de Emasagra, trabajamos en un amplio abanico de Iniciativas incardinadas en la Economía Circular y vinculadas a **Fondos Next Generation en todo nuestro ámbito metropolitano**.
- ✓ **Innovación Tecnológica**
- **Aumentar la interrelación y posicionamiento** estratégico con nuestros principales Grupos de Interés **para fomentar la Innovación**: Colaborando estrechamente con los Ayuntamientos de nuestro ámbito, Diputación, Junta de Andalucía, Universidad de Granada, CSIC, Centros de Investigación, Consorcios Internacionales, etc.
 - Consolidar la transición de la actividad de Innovación hacia un modelo basado en la transformación digital e innovación social. **25% Incremento Presupuesto en I+D+i**.
- ✓ **Digitalización**
- **Planificación centralizada de las Operaciones y sensorización** en todo nuestro ámbito de actuación metropolitano al 100%.

- **Implantación** del 40% de nuestros contadores a través de tecnologías de **Te-lelectura**.
 - **Trasformación Digital** de nuestros procesos para aportar eficiencias internas y mejoras en el servicio al cliente.
 - Incremento de la Implantación de mecanismos de **Ciber seguridad** con alcance a todos nuestros procesos.
 - Adicionalmente a las partidas presupuestarias de Emasagra, trabajamos en un amplio abanico de Iniciativas incardinadas en la Digitalización y vinculadas a **Fondos Next Generation en todo nuestro ámbito metropolitano**.
- ✓ **Biodiversidad/Infraestructuras Verdes**
- **Eliminación del uso de fitosanitarios** en el 100 % de nuestras instalaciones. Programas de **control y eliminación de especies invasoras**.
 - **Promoción de hábitats y especies autóctonas** en nuestras instalaciones mediante la implementación de Autodiagnósticos y Planes de Acción.
 - Promover el desarrollo e implantación de **Infraestructuras Verdes** que aporten servicios ecosistémicos adicionales a los de las infraestructuras grises.
- ✓ **Compromiso Social**
- Promoción e Implantación de un **Pacto Social** conformando alianzas **con los principales agentes de la ciudad** basado en tres pilares: 1. Solidaridad 2. Creación de Empleo 3. Reconstrucción Verde.
 - Implantación de Normas de gestión vanguardistas adicionales en materia de responsabilidad Social: **SGE 21, SGAU, y obtención del Sello de Igualdad de Oportunidades**.
 - Alcance al **100%** de nuestros clientes de la **cobertura de acceso a tarifas y Fondos Sociales**.
 - **Creación de un fondo excepcional Covid-19 de aplicación inmediata** para impulsar medidas de apoyo a la recuperación económica, dando soporte y seguridad a los sectores de **actividad comercial más golpeados y al colectivo de familias vulnerables**.

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 del servicio.

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 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?

Es importante la ejecución de las infraestructuras de saneamiento y depuración supramunicipales que garanticen que las aguas residuales urbanas no se vierten a cauce público y son conducidas a estaciones depuradoras o biofactorías donde son depuradas.

En el ámbito donde opera EMASAGRA se está culminando el proceso de licitación y ejecución de los colectores supramunicipales que conducirán las referidas aguas a la BIOFACTORÍA SUR y a la Estación Depuradora VADOS que gestiona esta empresa. De esta forma se pondrá fin a un largo y lento proceso, que parte del año 2006, en el que distintas Administraciones Públicas territoriales (autonómica, local, etc) han tenido que tramitar expedientes de diversa índole en virtud de un convenio administrativo suscrito por ellas: declaración de obras de interés de la comunidad autónoma de Andalucía, redacción de proyectos, expropiación de terrenos afectados, licitación de obras, ejecución de obras, etc.

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?

Las Administraciones Públicas no han respondido con la rapidez que la situación requiere.

EMASAGRA ha impulsado iniciativas, medidas y procedimientos que han tenido un impacto positivo inmediato en la esfera de los usuarios del servicio y, en particular, como se ha señalado más arriba, de los usuarios o clientes (familias y empresas) más vulnerables, que han sido aplaudidas por las administraciones tanto autonómica, como local,

A este respecto nos remitimos a lo señalado en el apartado 2.1 de este epígrafe I, en relación con la aprobación y puesta en marcha por EMASAGRA del Fondo excepcional de AYUDA COVID-19.

II. CUESTIONARIO CAMBIO CLIMÁTICO Y DERECHO HUMANO AL AGUA Y SANEAMIENTO

Impactos en grupos específicos

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

El cambio climático en España ha afectado por igual a personas vulnerables como no vulnerables.

Las lluvias torrenciales, los fenómenos atmosféricos de la gota fría (también conocidos como DANA), las sequías prolongadas no hacen distinción, afectan por igual a toda la población.

Las ciudades o pueblos situados en zonas inundables son los más expuestos en casos de lluvias torrenciales. Y los situados en zonas donde llueve menos tienen 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?



CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA Y LA EMPRESA MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE GRANADA (EMASAGRA), LA ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE HIDROVULNERABILIDAD



Nuevas vías de acercamiento y vinculación con la ciudadanía

- Servicios Sociales de ayuntamientos
- Servicios Sociales Consorcio Vega-Temple-Las Gabias (Cúllar Vega y Las Gabias)
- Asociaciones de vecinos
- Grupos y asociaciones de mayores
- ONG Calor y café
- Cáritas Diocesana
- San Juan de Dios
- Cruz Roja
- FACUA
- Instituto de la mujer
- Parroquias de la zona norte de Granada
- Unión de Consumidores de Granada



Al llegar a la oficina, pregunta en el **puesto de información** y si eres persona cuidadora, muestra tu carné

Atención prioritaria

- ✓ Personas con discapacidad
- ✓ Personas cuidadoras de dependientes

Reuniones con colectivos

ONCE

(Organización Nacional de Ciegos Españoles)

ASOGRA

(Asociación de Personas Sordas de Granada y Provincia)

Autismo Granada

Actuaciones para el colectivo de personas sordas y ciegas

- Vídeos subtitrados e interpretados en Ise
- Dípticos con código QR
- Servicio SVisual de videointerpretación en Ise en atención presencial y telefónica
- Creación de App para acceso a servicios telefónicos de Emasagra



Servicio de Videointerpretación en LSE



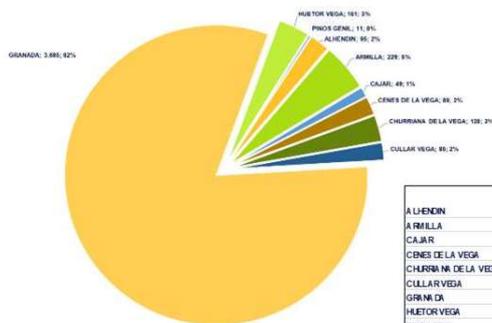
A cierre del ejercicio 2020, EMASAGRA arroja los siguientes datos de vulnerabilidad y bonificaciones/tarifas sociales:

- Se han tramitado aproximadamente 160 expedientes de familias vulnerables en Emasagra
- Bonificaciones y Tarifas Sociales: en el ámbito territorial de gestión de EMASAGRA (Granada y área metropolitana), 4522 familias se han acogido a tarifas sociales, lo que ha supuesto un ahorro total para éstas de aproximadamente 236.612 €

3.A.c. Acción social: Cientes bonificados a 31/12/2020

TARIFAS SOCIALES GRANADA - ARMILLA - CONSORCIO 2020						
	P.M.A. Tarifa Doméstica	M3 anuales bonificados	Importe total m3 a P.M.A.	Importe m3 bonificados	Ahorro Importe Bonificados	Nº Contratos Bonificados concepto agua
AGUA	0,7525	467.480	351.785,78	231.466,52	120.319,26	4.522
ALCANTARILLADO	0,3479	377.396	131.303,50	70.623,95	60.679,55	
DEPURACIÓN	0,3025	376.767	113.982,62	61.666,45	52.316,17	
CANON AUTONÓMICO	0,1638	145.623	23.850,44	20.553,55	3.296,89	
					236.611,87	

Bonificaciones por explotación



84% clientes con acceso a Tarifas Sociales (GRX, Armilla y Consorcio)

Eugenia Rodríguez-Bailón, presidenta de Cruz Roja: «Con empresas como Emasagra nos une el compromiso social»

En este último año esta entidad ha contado con la cooperación de empresas como Emasagra para desarrollar con plenas garantías su labor 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?

EMASAGRA, trabaja actualmente en la elaboración de un estudio de adaptación al cambio climático a lo largo de este ejercicio 2021 pionero en nuestro sector, en el cual se ha establecido como prioritaria la participación de nuestros grupos de interés, los cuales tendrán voz y serán escuchados a través de la realización de distintas sesiones de focus groups.

Asimismo, está implementando un PACTO SOCIAL que ayude a recuperar un desarrollo económico sostenible, que junto a las medidas adoptados para mitigar los efectos del cambio climático se contemplan en nuestros planes estratégicos desde 2015.

El pacto social que propone EMASAGRA está basado en la solidaridad, en el desarrollo del talento para combatir la precariedad laboral y en la reconstrucción verde, para lo cual se alinea con las iniciativas de la Unión Europea. Por otro lado, nuestros planes están enmarcados dentro del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

EMASAGRA 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.

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?

El Plan Hidrológico de Cuenca, y así como el Plan Hidrológico Nacional, contemplan esa prevención. Es competencia del Organismo de Cuenca (en este caso Confederación Hidrográfica del Guadalquivir), y en caso de sequía se exige a las poblaciones de más de 20.000 habitantes que elaboren el plan de sequía/contingencia correspondiente. Respecto de personas en situación de vulnerabilidad, en el caso de España, están protegidas, pues existen mecanismos locales para ello.

Por lo que respecta a EMASAGRA y los municipios en los que presta servicio, es preciso señalar que el Real Decreto 355/2013, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica del Guadalquivir. (BOE núm. 121, de 21 de mayo de 2013) realiza la asignación y reserva de recursos para tales municipios en la Unidad de Demanda Urbana UDU 06A01, definida como “Área Metropolitana Granada. Genil” determinando así la fuente de suministro para la derivación de aguas con destino al uso de abastecimiento a la población en base al Reglamento del Dominio Público Hidráulico.

UDU	Nombre	CÓDIGO MUNICIPIO	MUNICIPIO	POBLACIÓN 2015			USO 2015 (m3)			
				Permanente	Estacional	TOTAL	Doméstico	Industrial	TOTAL	TOTAL CONSUMO
06A01	Área Metropolitana Granada-Genil	18.062	CHURRIANA DE LA VEGA	15.951	12	414.394	1.331.682	124.941	1.456.623	37.956.541
		18.057	CULLAR VEGA	8.185	12		723.695	24.282	747.977	
		18.021	ARMILLA	25.941	8		2.255.268	112.579	2.367.847	
		18.047	CENES DE LA VEGA	8.795	22		709.875	25.108	734.983	
		18.084	GÓJAR	5.950	14		488.995	55.220	544.215	
		18.905	GABIAS (LAS)	22.982	34		1.882.988	187.902	2.070.890	
		18.193	ZUBIA (LA)	20.262	26		1.751.054	100.226	1.851.280	
		18.014	ALHENDIN	9.093	11		987.403	52.506	1.039.909	
		18.036	CAJAR	5.330	11		555.510	25.480	580.990	
		18.165	PULIANAS	5.483	7		484.555	36.407	520.962	
		18.157	PINOS GENIL	1.413	7		105.503	19.437	124.940	
		18.087	GRANADA	241.126	7.867		21.003.328	1.717.283	22.720.611	
		18.149	OTURA	7.881	43		603.875	24.976	628.851	
		18.101	HUETOR-VEGA	12.862	14		1.120.982	81.986	1.202.968	
		18.145	OGIJARES	15.002	50		1.321.534	51.961	1.373.495	
				406.256	8.138	35.316.247	2.640.294	37.956.541		

Tabla 8.6.1. Asignación y reserva de recursos al horizonte 2021 Sistema 6 Alto Genil. Subsistema Vega Alta y Media de Granada

SUBSISTEMA: VEGA ALTA Y MEDIA DE GRANADA		
RECURSOS	UNIDAD DE DEMANDA	
Principales Tomas	Denominación	Volumen Máximo (hm ³ /año)
E. de Quentar	ABASTECIMIENTOS URBANOS	
E. de Canales	Provincia : GR (AN)	
Río Genil hasta su confluencia con el Cubillas	Granada: Granada, Alhedín, Armilla, Cajar, Cenes Vega, Ogihares, Otura, Pinos-Genil, Puliana, La Zubia, Las Gabias(*)	37,52

EMASAGRA está trabajando en minimizar el uso de fuentes de suministro de origen subterráneo con el objetivo de reducir consumos energéticos que disminuyan la huella de carbono.

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?

Los planes de emergencia por sequía aprobados por los municipios bajo el ámbito de gestión de EMASAGRA garantizan el abastecimiento por igual a personas vulnerables como no vulnerables.

En los planes de sequía/emergencia, existen mecanismos para garantizar el suministro de agua a toda la población, con auxilio de las diferentes Administraciones en casos graves de desabastecimiento.

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 los municipios gestionados por EMASAGRA no se da este problema. Respecto de personas en situación de vulnerabilidad, en el caso de España, están protegidas, pues existen mecanismos locales para ello.

En cuanto a las políticas de los gobiernos dirigidas a poblaciones en situación de vulnerabilidad nos remitimos a lo dicho en el apartado I. 3.3 de este cuestionario.

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?

La gran mayoría de las inundaciones ocurren por una mala planificación urbanística de las Administraciones Locales, así como un déficit de vigilancia por los Organismos de Cuenca. Además, es preciso que en aquellos lugares que tengan riesgos de inundación se pongan las medidas para la protección de los bienes/infraestructuras que puedan quedar afectados por inundaciones.

Desde EMASAGRA pensamos en los drenajes sostenibles que mejoren la infiltración y desde nuestro área de I+D+i hemos promovido convenios con la Universidad para el estudio, implantación y análisis de SUDS (Suelos Urbanos de Drenaje Sostenible) y promovemos su implantación en el territorio por parte de las Administraciones, tanto de estos elementos como de aquellas infraestructuras verdes que aumenten la resiliencia de las ciudades en casos de lluvias intensas, tales como parques inundables y otras soluciones basadas en la naturaleza. Que paralelamente aporten otros beneficios ecosistémicos tales como la mejora en la biodiversidad y en la calidad del aire entre otros. Consideramos que este aspecto ya se está empezando a incluir en la

normativa actual, pero debe aumentarse la insistencia en el empleo de este tipo de soluciones.

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?

Nos remitimos a lo expuesto en el apartado 5.1 anterior.

Las medidas tienen que ir en consonancia con la correcta planificación urbanística, y deberían ir acordes a lo indicado en los planes de riesgo de inundación que en España, de acuerdo a diferente normativa Comunitaria, se han elaborado.

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?

Nos remitimos a lo expuesto en el apartado 5.1 anterior.

En el caso de España, las inundaciones son gestionadas por el Organismo de Cuenca, que es el que tiene las competencias del dominio público hidráulico, y desde las empresas gestoras de las redes de alcantarillado, sólo se gestiona el ámbito de recogida de aguas pluviales y fecales en la trama urbana, la cual es normal que esté atravesada por cauces fluviales con los que se interactúa.

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 en este ámbito afectan a toda la población, no están específicamente dirigidas a grupos en situación de vulnerabilidad.

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

Emasagra está implantando el proyecto BiObserva, que consiste en un programa de voluntariado de observación de aves, basado en la protección de la Biodiversidad y en la metodología de investigación ciudadana. Además, se ha implantado la herramienta Biobserva STOP-Invasoras, con el objetivo de detectar plantas invasoras en las instalaciones gestionadas por la organización. Ambas acciones cuentan con una página web y una app desarrolladas a nivel nacional por el Grupo Suez.

En materia de reforestación tenemos acuerdos con Entidades para facilitar la reforestación de forma participativa desde la ciudadanía.

Emasagra es la primera empresa del sector agua en España en obtener el sello reduzco, por tres años consecutivos, del Ministerio de Transición Ecológica (MITECO) teniendo en cuenta los alcances 1, 2 y 3 para su huella de carbono.

En 2019 Emasagra comienza a compensar sus emisiones, aquellas que no ha sido posible reducir o evitar. De las 7.154 tCO₂e calculadas para este año, el 100% han sido compensadas. El 67% son reducciones de emisiones certificadas por la ONU en el proyecto Gold Standard Project Turns Starch into Energy. El 33% restante ha sido compensado en el proyecto Fortaleza Ituxi REDD Project, se trata de un proyecto ubicado en la Amazonía brasileña gestionado por el estándar CCB (Clima, Comunidad y Biodiversidad):

<https://registry.verra.org/myModule/rpt/myrpt.asp?r=206&h=32739>

III. CUESTIONARIO ACERCA DE LA FINANCIARIZACIÓN/MERCANTILIZACIÓN

Especificidades del sector WASH y de la financiarización:

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

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

En España la prestación de los servicios del agua y del saneamiento no se puede privatizar, porque por Ley son servicios públicos que la administración no puede enajenar.

Es razonable que las autoridades públicas permitan, o mejor dicho, busquen y atraigan al sector privado en los servicios del agua y el saneamiento. Como en todos los proyectos, componentes y recursos con capacidades diferentes vienen a sumar, siempre que estén bien coordinados. Las administraciones locales en algunos aspectos y casos, por su propia idiosincrasia tienen límites que dificultan la excelencia en la

prestación de estos servicios. Y esto es lo que puede aportar una empresa especializada. Por ejemplo, personal especialista en el sector y con visión amplia del mismo, conocimiento, know how y soporte tecnológico, etc.

Los principales problemas de la administración pública en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento es la ausencia de adaptación a las mayores exigencias y requisitos técnicos exigidos por la sociedad actual. De ahí que tengan como alternativa la búsqueda del conocimiento y el soporte técnico de un operador privado.

También ocurre, que la administración no pueda hacer frente a la ejecución de inversiones en infraestructuras al no tener acceso a la financiación necesaria para ello, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.

Si la Administración decide abrir el mercado, y buscar la ayuda de un operador privado para la prestación del servicio, se lanza un procedimiento de licitación que supone abrir un período de competencia por el mercado. Abrir el mercado a los operadores privados y elegir al operador privado depende siempre de la voluntad de la Administración local.

La presencia de operadores privados en este sector tiene lugar siempre en el contexto de un contrato de servicios que se presta a la Administración competente.

Las Autoridades buscan en el sector privado la especialización que estos tienen del servicio. Así se produce una aportación de Know How que redundará en beneficio de los ciudadanos.

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?

Existen en España diversas vías para garantizar o fomentar la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos. Por ejemplo, en los procedimientos de aprobación de las tarifas y de las revisiones tarifarias, existen trámites de información pública que permiten a cualquier ciudadano no únicamente manifestarse a favor o en contra, sino presentar propuestas alternativas a las del Ayuntamiento.

En relación con ello, en EMASAGRA existe una Comisión de Tarifas que es un órgano integrado por representantes de la dirección de la empresa y representantes de todos los Grupos Políticos Municipales con representación en el Ayuntamiento de Granada (aún sin ser miembros del Consejo de Administración de la sociedad) en el que se debate la pertinencia y los términos de la aprobación o revisión tarifaria, de manera que incluso antes de iniciar propiamente el procedimiento administrativo establecido para ello, la ciudadanía ha podido intervenir aportando sugerencias a través de sus representantes.

Además, el Director Gerente y el equipo de dirección de la empresa, se reúnen con representantes de asociaciones y colectivos representativos de su ámbito, para poner en común inquietudes y reivindicaciones de cara a la tramitación de futuros expedientes tarifarios.

Granada

Provincia Costa Baza Loja Guadix Huétor Vega La Zubia

5 sucesos en Granada que debes conocer este miércoles: droga, armas y un clan criminal

Emasagra impulsa alianzas para la reconstrucción sostenible en Granada

La compañía se reúne con los colectivos más golpeados por la pandemia en Granada



Viernes, 19 febrero 2021, 09:55



<https://www.ideal.es/granada/emasagra-impulsa-alianzas-20210219191235-nt.html>

https://www.granadahoy.com/suplementos-granada-hoy/emasagra-dia-del-agua/Juan-Carlos-Torres-director-Emasagra_0_1557444480.html

"Nuestro plan estratégico está diseñado y pensado por y para Granada"

- "Somos conscientes de que nos debemos implicar aún más con la sociedad granadina"



Director Gerente de Emasagra



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:

Esta empresa participó en la elaboración del informe del Relator Especial, Leo Heller, tal y como se puede ver en la página web de NNUU ([aquí](#)), pero 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.

La participación del sector privado en la provisión de los servicios públicos de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración ha realizado aportaciones valiosas en cuanto a conocimiento, tecnología, o recursos, complementando al sector público en aspectos donde se encontraba en dificultades.

El papel del sector privado a evolucionado de forma paralela a las necesidades de la sociedad del siglo XXI pasando de ser un mero proveedor de servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración, a ser garante de la excelencia en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración. Ello, ha llevado aparejado un incremento de la exigencia por la administración pública al

operador privado en los siguientes aspectos: técnicos, tecnológicos, suficiencia, calidad del agua, medioambientales, accesibilidad, etc...

Como se ha señalado con anterioridad, es razonable que las autoridades públicas permitan, o mejor dicho, busquen y atraigan al sector privado en los servicios del agua y el saneamiento. Como en todos los proyectos, componentes y recursos con capacidades diferentes vienen a sumar, siempre que estén bien coordinados. Las administraciones locales en algunos aspectos y casos, por su propia idiosincrasia tienen límites que dificultan la excelencia en la prestación de estos servicios. Y esto es lo que puede aportar una empresa especialista. Por ejemplo, personal especialista en el sector y con visión amplia del mismo, conocimiento, know how y soporte tecnológico, etc.

Los principales problemas de la administración pública en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento es la ausencia de adaptación a las mayores exigencias y requisitos técnicos exigidos por la sociedad actual. De ahí que tengan como alternativa la búsqueda del conocimiento y el soporte técnico de un operador privado.

También ocurre, que la administración no pueda hacer frente a la ejecución de inversiones en infraestructuras al no tener acceso a la financiación necesaria para ello, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.

La colaboración público-privada es siempre un modelo de éxito en los sectores que requieren grandes infraestructuras, como el que nos ocupa. Y este modelo contribuye al progreso social, económico y medioambiental. De la mano del Ayuntamiento de Granada, y del resto de ayuntamientos a los que prestamos servicios, y de la propia Hidralia (socio privado de esta empresa mixta), todo es más fácil, sumamos y crecemos, y ese crecimiento redundará en los ciudadanos, no sólo recibiendo el mejor servicio posible, sino sintiendo cercanos los resultados más eficaces y eficientes. EMASAGRA es un referente nacional e internacional de esa colaboración.

En este sentido, es preciso mencionar el objetivo número 17 de la ONU en materia de Desarrollo Sostenible: la alianza para lograr los objetivos, que pone de manifiesto la importancia de que sociedad civil, empresa privada y administración pública conjuguen unidos y hagan frente a los objetivos globales. Eso es, en definitiva, la colaboración público-privada: ir juntos a resolver problemas y buscar soluciones. Hemos de ser contundentes y ágiles en la gestión, percibir la satisfacción y el bienestar de la ciudadanía.

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:

2.2.1. ¿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 (fondos Next Generation).

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 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.

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?

El agua en España es un bien de dominio público, por lo que no está sujeto al comercio. El acceso al agua en sus recursos de origen se obtiene a través de autorizaciones administrativas reguladas en la normativa sectorial estatal y autonómica de aguas.

Los operadores, públicos, privados o mixtos solo se dedican a la prestación de servicios relacionados con el abastecimiento, saneamiento y depuración. Los operadores no son dueños del agua que gestionan, porque es un bien de dominio público.

En España el agua no tiene precio libre, tiene un precio controlado por las Administraciones públicas.

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

En España no se produce este supuesto de hecho. Nos remitimos a lo señalado en la respuesta inmediatamente anterior.

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 es jurídicamente posible a la vista de la regulación existente.

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

No. En España no se aplican mecanismos de mercado como se ha expuesto más arriba.

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 no existe un problema de disponibilidad del agua de grifo por presencia de agua embotellada. Son dos sectores que coexisten.

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 primer lugar, en relación a la participación de la ciudadanía a lo largo de la tramitación de expedientes administración relacionados con la gestión del agua, nos remitimos a lo señalado por ejemplo en la respuesta al apartado 1.2 del epígrafe III de este cuestionario.

Además, EMASAGRA publica a través de su página WEB y con carácter anual, su informe de Desarrollo Sostenible, donde se desarrollan todas las actividades realizadas, sus objetivos y los fines que persigue.

Emasagra está sujeta a auditoría pública dentro del control financiero de la Administración Local, que incluye auditoría de cuentas, auditoría de cumplimiento y auditoría operativa.

Adicionalmente su actividad es fiscalizada por parte de la Cámara de Cuentas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Con el objetivo de hacer más transparente nuestra gestión, y de acuerdo a lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno" y la "Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública

de Andalucía", hemos desarrollado un portal web, a través del cual la ciudadanía podrá obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecerán los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.

A través del portal de transparencia se pueden conocer las funciones que realiza la empresa, quienes son los accionistas de la sociedad, los órganos de gobierno, el organigrama funcional, las relaciones de puestos de trabajo, las cartas de servicio, la representación de los trabajadores, los estatutos sociales, los procesos de selección, las licitaciones, contratos y convenios firmados, subvenciones recibidas, el presupuesto anual, cuentas anuales e informes de auditoría, retribuciones de altos cargos, y normativa que le resulta aplicable.

Emasagra licita todos sus contratos respetando los principios de libertad de acceso, publicidad, transparencia en los procedimientos, no discriminación, e igualdad de trato. Publica todos sus procesos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector público (Ministerio de Hacienda) de forma telemática.

Emasagra ha aprobado una serie de compromisos públicos de servicio a los/las clientes y compensación económica en caso de incumplimiento, tanto si son detectados por la empresa como por la persona usuaria del servicio. Estos compromisos son: responsabilidad, precisión, confianza, eficacia, eficiencia.

Existencia del servicio SERVIALERTAS por el cual se envía un mensaje (mail o sms) cuando se produce un corte en la red de abastecimiento por avería o reparación programada a los suministros de la zona que se ven afectados.

Comunicación a través de la factura a toda la ciudadanía, con mensajes en el pie de factura (banner) y reverso en aspectos relacionados directamente con nuestra actividad: Economía Circular, agua, medio ambiente, garantía de calidad sanitaria del agua suministrada, uso y consumo responsables, ODS, etc. y comunicación previa a todos los ayuntamientos de las campañas informativas que vamos a lanzar en cada periodo de facturación.

En RRSS se publica cualquier actividad relacionada con el servicio e igualmente sirve como canal de atención para aquellas personas usuarias que lo requieran, incluyendo campañas de comunicación específicas, por ejemplo: Menstruo Toallitas, Uso y Consumo Responsable, Cita Previa, Cortes programados y averías fortuitas ...

A su vez en la página web (www.emasagra.es) existe una pestaña de comunicación de los avisos de interrupción en el servicio para la realización de operaciones de mantenimiento.

En materia de ACCESIBILIDAD hay que destacar la existencia del servicio de video interpretación en lengua de signos para personas sordas, a través de todos los canales de comunicación existentes en la compañía y en los mismos horarios de funcionamiento de nuestro servicio:

- Atención presencial en oficina
- Atención telefónica comercial, de L-V, de 8-21 horas
- Atención telefónica averías, 24 horas, 365 días

- Existencia de una App “Emasagra Video interpretación” para facilitar la comunicación a través de smartphone

Emasagra dispone de un sistema de atención de quejas y reclamaciones de acuerdo que mejora en los plazos y comunicaciones el fijado por la administración pública.

Además, se ha intensificado los canales de comunicación que permiten transmitir esas quejas y reclamaciones por parte de los usuarios (web, atención telefónica,...) y dispone de la figura del Defensor del Cliente que de forma autónoma vela por los derechos de los clientes.

Igualmente, como muestra de su afán por mejorar el servicio y garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tiene implantada la CARTA DE CINCO COMPROMISOS DE SERVICIOS AL CLIENTE (Responsabilidad, precisión, confianza, eficacia y eficiencia) que asociados a los principales procesos de interacción de la empresa con el cliente, suponen el abono de una cantidad económica al mismo en caso de incumplimiento o error por parte de la empresa.

Todo ello fue puesto de manifiesto por EMASAGRA para la elaboración del Informe del anterior Relator Especial.

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, la financiación que aportan los operadores privados en los servicios concesionados en ningún caso supone ni la privatización de los servicios de agua y saneamiento, ni la apropiación de las infraestructuras del sector que, en tanto que infraestructuras afectas a un servicio público, son bienes de dominio público.

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

Nos remitimos a lo expuesto en apartados anteriores.

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.

Esta es una práctica que no se da en España.

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

La comercialización de agua embotellada en España constituye una alternativa, pero no es algo que resulte de consumo obligatorio.

Los ciudadanos pueden optar entre consumir agua embotellada o consumir agua del grifo.

Las autoridades públicas están obligadas a facilitar agua del grifo que los ciudadanos puedan beber.

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

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.

Tal y como se ha puesto de manifiesto más arriba, la colaboración público-privada en la gestión del ciclo integral del agua es un modelo de éxito pues este sector requiere grandes infraestructuras y las Administraciones Públicas lo tienen más difícil para obtener financiación que les permita su ejecución en todos los casos.

En España el agua es un monopolio natural que detenta la Administración Pública. Por tanto, la entrada de un operador privado exige siempre la previa decisión administrativa de contar con la colaboración del sector privado.

El operador privado no entra en el sector para hacerse con el mismo, sino para colaborar con la Administración en la prestación del servicio del que ella es responsable.

Por tanto, es la Administración Pública y no el sector privado la responsable de fijar, no solamente el precio del agua, sino también el volumen de inversión o financiación que espera del sector privado.

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?

Nos remitimos a lo señalado anteriormente sobre las ventajas de la colaboración público-privada en la gestión de los servicios del ciclo integral del agua.

Granada, 15 de abril de 2021

Fdo. Juan Carlos Torres Rojo
Director Gerente
EMASAGRA