

Demandas de los operadores públicos de agua y medidas sociales aplicadas

Luis Babiano
26/04/2020

Situación actual y demandas de los operadores públicos de agua

La Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento, AEOPAS, desea trasladar la preocupación actual por la sostenibilidad del sistema público de gestión de abastecimiento y saneamiento de agua de uso urbano. Y ello a pesar de que:

- El agua es fundamental para la vida, la higiene personal y doméstica y, en consecuencia, para la salud pública.
- Nuestro sector es esencial en la lucha contra el coronavirus y se puede decir que en este periodo se han producido escasas incidencias en la prestación del servicio. La población ha tenido un servicio de calidad similar al recibido antes del coronavirus.
- En términos laborales, no ha habido personal del agua en la UCI a pesar del desabastecimiento de materiales, EPI y de test rápidos que garanticen y den confianza por la seguridad de nuestro personal. Esta situación se acrecienta aún más de cara al desarrollo inminente todas las tareas al desconfinamiento escalado previsto que conllevará, por tanto, la restauración integral de todos nuestros servicios.
- Se han producido bulos en torno a la calidad del agua y mayores incidencias (7%) por uso de toallitas. Desde AEOPAS hemos hecho una importante campaña con un extraordinario éxito que creemos que hay que seguir implementando durante este periodo.

Operadores públicos

Los operadores públicos de agua han estado garantizando el suministro en las condiciones establecidas en ambos decretos ley adelantándose, incluso, a su aplicación en tanto que asumen las obligaciones del derecho humano al agua de respetarlo, protegerlo y cumplirlo.

Esta crisis pone en evidencia más que nunca la importancia de los valores colectivos de nuestro modelo público de gestión del agua: la solidaridad, la cohesión y la cooperación. La crisis ha provocado un hundimiento económico sin precedentes, lo que exige de nosotros respuestas inéditas. Por eso la mayoría de operadores públicos decidieron, mucho antes que el gobierno, suspender, con carácter inmediato, cualquier procedimiento de corte del suministro a sus usuarios. Además, los operadores públicos de ciudades como Valladolid (Aquavall), Sevilla y su área metropolitana (EMASESA), Cádiz, Córdoba, la provincia de Huelva a través de GIAHSA, Palma (EMAYA), Tarrasa (Terrassa-Barcelona) o de pequeñas ciudades como Jávea (Xàbia-Alicante) han asignado fondos para paliar las dificultades económicas de familias, autónomos y pymes. Fondos que serán una contribución significativa de los operadores en la recuperación económica y social de sus municipios.

Comunicación

Durante esta crisis sanitaria los operadores públicos españoles han hecho un sobreesfuerzo en la comunicación a sus usuarios y usuarias, así como a sus proveedores y entre los propios trabajadores de la entidad.

Dentro de ese esfuerzo, en todo el territorio nacional se han aprobado planes de contingencia, dirigidos a establecer una operativa adaptada y adaptable a las nuevas situaciones, en estas operativas se definen tanto la ejecución de las medidas de protección y seguridad, en definición de estructuras ágiles, eficaces y eficientes como en los medios de comunicación más adecuados para cada uno de los casos.

Los operadores públicos han conseguido transmitir en tiempo y en forma todas las decisiones y acciones que se iban tomando con el fin de garantizar un suministro de agua potable continuo, de calidad y controlado sanitariamente. Existen dos temáticas de comunicación en las que se han incidido especialmente:

- El agua no es un medio de transmisión del nuevo coronavirus, el control sanitario de nuestras aguas, su desinfección, y su tratamiento hacen que el agua potable de suministro sea totalmente segura. Ante este hecho, han proliferado bulos dentro de España afirmando lo contrario.

CORONAVIRUS COVID-19

NO TENGAS MIEDO AL AGUA DE GRIFO PORQUE

- 1** EL AGUA DE GRIFO ES SEGURA CON RESPECTO A LOS RIESGOS DE TRANSMISIÓN DEL COVID-19
- 2** LAS ACTUALES TÉCNICAS DE DEPURACIÓN Y DESINFECCIÓN OPTIMIZAN LA ELIMINACIÓN INTEGRAL DEL VIRUS ANTES DE QUE LAS AGUAS SEAN VERTIDAS AL MEDIO AMBIENTE
- 3** NO HAY EVIDENCIAS DE TRANSMISIÓN DEL VIRUS A NIVEL DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

GUARANTEE BEST QUALITY

- El incremento en el número de toallitas desechadas por el desagüe, estas toallitas no biodegradables llegan hasta la red de saneamiento y depuración causando graves problemas en maquinarias y tuberías, provocando pérdidas económicas y en ocasiones pueden llegar a afectar al normal desarrollo de los servicios. En este caso, la acción conjunta de AEOPAS y de los operadores han llevado a cabo varias campañas de comunicación.



Incertidumbre en los datos

Indudablemente el coronavirus está afectando a nuestros sistemas y se esperan importantes reducciones en los consumos. No obstante, no hay una situación única y dependerá de la dependencia de los sistemas al sector turístico, de la evolución de la hostelería o si nos encontramos en un ámbito urbano o rural. Esta ausencia de datos sin duda crea incertidumbres en la gestión futura de los sistemas.

Por otra parte, existe una cierta incertidumbre en cuanto a la situación a la que los operadores públicos han de enfrentarse. Indudablemente, el coronavirus está afectando a nuestros sistemas y se esperan importantes reducciones en los consumos no domésticos, especialmente marcadas en el sector turístico, que tendrán un grado de afección diferente en función a la evolución de la hostelería y del ámbito geográfico en el que nos centremos. La ausencia de datos sin duda crea incertidumbres en la gestión futura de los sistemas.

Se estima que la reducción en la cifra de facturación puede verse minorada entre un 6-16%, y por consiguiente el impacto financiero en los operadores públicos será muy importante. En Sevilla y su área metropolitana, donde las mediciones son objetivas, podemos decir que las caídas en términos netos en el consumo son del 10%, fundamentalmente motivada por el desplome de la industria y el turismo. En la ciudad de Córdoba el volumen de agua que se ha enviado a la red de distribución y su relación con el mismo periodo de años anteriores es de un 6% inferior. En zonas turísticas la situación es aún más delicada. En Palma la reducción oscila entre un 13% y un 16% diario y la previsión de los técnicos de la empresa pública EMAYA es que en verano se esté por debajo del 25% con respecto al año anterior. En Valladolid el consumo industrial ha disminuido un 37%, el consumo doméstico por el contrario ha

aumentado 9 puntos lo que en total ha supuesto una reducción del consumo global del 5%. En A Coruña la reducción global ha sido de casi diez puntos porcentuales.

EMACSA, la empresa municipal de aguas de Córdoba registra un descenso del 6% del agua enviada a la red durante el confinamiento. Además el operador municipal, anota variaciones en los hábitos horarios, con un cambio importante en las mañanas, que han pasado de tener su pico máximo de consumo de las 10 horas a las 12 horas, además de una disminución en el consumo a las 20 horas coincidiendo con el momento en el que los cordobeses y cordobesas salean a aplaudir a las ventanas y balcones.

El Consorcio de Gestión de Servicios Medioambientales (PROMEDIO), gestiona 42 municipios, de los cuáles el mayor es Zafra con 17.000 habitantes y el menor Tamurejo con 250 habitantes también ofrece una tendencia negativa en el consumo de entre un 6 a un 8% del consumo de agua por parte de los usuarios.

La casuística principal de las bajadas en los consumos es, sin duda, la crisis sanitaria actual, pero la misma repercute de manera diferente en función del tipo de territorio, de la dispersión de la población, de la cantidad de comercios e industrias del municipio, etc.

Esto generará importantes desfases transitorios de tesorería en el corto plazo y de solvencia financiera en el medio plazo, que podrían ir solventándose a medida que nuestros pueblos y ciudades se recuperen del impacto económico que estamos sufriendo, pero que sin duda provocará grandes dificultades financieras. Los elevados costes fijos de nuestros operadores, por un lado, unidos por otro lado, a la disminución de los importes facturados y al incremento del riesgo financiero de impago, provocará una disminución del fondo de maniobra de nuestros operadores, poniendo en grave riesgo, como ya se anticipaba, la liquidez de los mismos.

Ante esta situación, AEOPAS propone seis medidas:

En el contexto actual de crisis sanitaria y en previsión de los riesgos económicos que sufrirán los operadores públicos del agua, resulta de extrema necesidad tomar una serie de medidas de gran importancia:

Medida 1. Supresión de limitaciones en la gestión y financiación pública de los servicios del ciclo integral del agua.

Suprimir las vigentes limitaciones y condicionalidades a la gestión y financiación pública de los servicios de agua previstos en la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, como paso previo a su derogación, así como en las sucesivas Leyes de Presupuestos Generales del Estado. Establecer nuevos enfoques y líneas de financiación que favorezcan la gestión pública de estos servicios públicos esenciales vinculados a derechos humanos.

En el ámbito de la contratación de personal es fundamental que se flexibilicen las restricciones actuales de tal forma que los operadores públicos puedan atender las necesidades presentes y futuras en la gestión del servicio garantizándose, a su vez, la creación de empleo de calidad.

Los operadores públicos y los Ayuntamientos que mantienen la gestión de sus competencias, garantizando el acceso universal al agua y al saneamiento como un derecho humano, están desprotegidos ante un marco legal que ampara a los operadores privados, al tiempo que restringe las capacidades de la gestión pública y amenaza con la privatización si el balance financiero se desequilibra. La urgencia no está en compensar las saneadas economías de los grandes operadores privados, sino en flexibilizar de forma inmediata y reformar luego en profundidad la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y por los propios Presupuestos Generales del Estado.

Medida 2. Sistema de avales del Estado para préstamos a nuestras empresas públicas

En estos momentos de incertidumbre es necesario que el Estado avale préstamos a nuestras empresas públicas estableciendo el carácter finalista de los préstamos recibidos cuyos importes deberán ir destinados exclusivamente a financiar las necesidades del ciclo integral del agua. Las empresas públicas están siendo un instrumento claro para rescatar a las personas, pero en breve necesitaremos financiación para poder afrontar con garantías la crisis económica que se otea. Ante la bajada del consumo de agua, por cierre de bares, restaurantes, hostelería, gimnasios, peluquerías y otros negocios, los operadores públicos necesitarán una financiación adecuada y el Estado deberá avalarnos.

La capacidad de endeudamiento de nuestras empresas será necesaria y deberá ser aprovechada para acometer cuantas inversiones sean necesarias en nuestras infraestructuras, inversiones que redundarán en la reactivación de la economía y en la creación de empleo.

Medida 3. Eliminación del canon concesional.

O se cambia el marco institucional o directamente la crisis será parte de «doctrina del shock» y las multinacionales del agua utilizarán la crisis para aumentar su riqueza y debilitar a los sectores públicos.

Pedimos la eliminación de los mecanismos especulativos que existen en el agua. Por ejemplo, el canon concesional (el dinero que el operador privado adelanta a la Alcaldía por la concesión) una forma de paliar a corto plazo su penuria financiera; a costa, eso sí, de encarecer la tarifa del agua y de perder el control efectivo sobre el servicio más importante para la salud pública que la Constitución pone en sus manos. De esta forma, los vecinos y vecinas pasan, de ser ciudadanos a ser simples clientes, bajo la lógica del mercado y no del interés general. En un contexto en el que los ayuntamientos necesitan dinero para dar auxilio a las personas y/o al entramado empresarial local, etc., muchos pueden caer en la tentación de vender la única joya que tienen: el agua.

Alcaldías con importantes deudas abandonaron la vía de los préstamos. “Ahora todo son facilidades”. Los concesionarios tienen liquidez. Cuando la crisis quede atrás, pasarán cuentas pidiendo las privatizaciones o consolidando, de por vida, las actuales concesiones. El objetivo del concesionario es arrebatarse a los ayuntamientos la actividad comercial. Una vez sustraída, el concesionario la usará para subir las tarifas y eternizar la concesión. Así funciona. Para evitar este saqueo de los bienes comunes los gobiernos, tanto de Andalucía como de España, deberían adoptar reformas radicales, revirtiendo la dirección política que ha prevalecido en las últimas cuatro décadas. Es una reflexión que hasta el propio diario *Financial Times* se ha mostrado preocupado.

Habrá que frenar a la especulación, defender abiertamente los valores de lo público y aceptar un papel más activo en la economía.

Medida 4. Incomprensión y reducción del IVA.

El espectro de vulnerabilidad en las personas está ampliándose y redefiniéndose, siendo prioritario rebajar la carga fiscal que las familias soportan a través de recibo del agua. En este contexto de crisis sanitaria y económica las administraciones y los operadores públicos debemos garantizar los niveles de servicio en términos, entre otros, de accesibilidad, disponibilidad, calidad y asequibilidad. Los operadores públicos creemos que todos debemos de arrimar el hombro y en este sentido pedimos al Consejo de Ministros que apruebe urgentemente la puesta en marcha de un IVA superreducido para el agua y el saneamiento. La rebaja del IVA en el agua es un clamor de todos los operadores públicos, pues no parece demasiado razonable que la prestación de un servicio público que constituye, además, un derecho humano (máxime en tiempos de pandemia), se vea gravado con un tipo impositivo del 10%, cuando en nuestra legislación se contempla un tipo menor (4%) del que disfrutan otro tipo de actividades. Se produce así un agravio comparativo entre los servicios del ciclo integral del agua y otras actividades o servicios, que sin ser esenciales ni constituir un derecho para las personas, como por ejemplo, las publicaciones en formato físico o digital, gozan de una tributación del 4%.

Medida 5. Creación de una línea de ayudas públicas.

Es necesario crear una línea de ayudas públicas para que el sector pueda sufragar los gastos extraordinarios originados por esta pandemia, y sobre todo la adaptación de los centros de trabajos a la nueva realidad que habrá que afrontar, siguiendo las indicaciones de la administración sanitaria y laboral. Los operadores públicos dependientes de los gobiernos locales son esenciales para salir de la crisis. La falta de inversión en las infraestructuras del ciclo urbano del agua es notable. Cerca del 40% de la red de agua potable tiene más de 30 años y cerca de una cuarta parte más de 40. En este sentido desde AEOPAS creemos que el diseño de un Plan de Choque tras la crisis promovido desde el Gobierno puede generar mucha actividad económica y empleo que contribuirá a la transformación socioeconómica de nuestros municipios en el sentido del *Green Deal* que estamos reivindicando en Europa.

Medida 6. Creación de observatorio del agua.

Esta crisis ha evidenciado la ausencia de datos homogéneos entorno al ciclo integral del agua. Es urgente la creación de un laboratorio u observatorio del agua que cree los datos adecuados para debatir y gestionar los problemas del agua. Es necesario usar herramientas de competencia referencial (indicadores de gestión técnica y económica) en los que se compare a los distintos operadores de agua urbana entre sí y se indique la posición relativa de cada uno de ellos en base a indicadores de eficiencia y calidad. La máxima efectividad de estos ejercicios se logra cuando la participación en los mismos es obligatoria y los resultados sean publicados de forma no anónima.

La resolución de muchos de los problemas identificados requiere de la actuación conjunta de distintos niveles administrativos. La configuración competencial actual del ciclo urbano del agua supone que, para poder abordar los problemas identificados de un modo satisfactorio, sea preciso incrementar la cooperación y coordinación entre administraciones. En este sentido, la experiencia

comparada muestra que muchos países han optado por la creación de entes supervisores y reguladores de ámbito nacional para desarrollar esta coordinación técnica y orientar a las administraciones competentes. Esta cuestión es precisamente uno de los puntos de debate en los espacios de diálogo liderados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico pero que no se ha desarrollado

Los operadores públicos del agua en la vanguardia de la protección de derechos

Con objeto de promover y hacer visibles buenas prácticas de gestión asociadas a la garantía del derecho humano al agua y al saneamiento en esta situación de crisis sanitaria, a continuación se concretan sintéticamente las medidas adoptadas por algunos de los operadores públicos que operan en diversas zonas del territorio español. En muchos casos, estas medidas van más allá de las establecidas por los Reales Decretos 8/2020, de 17 de marzo, y 11/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19 por el gobierno.

Las entidades públicas del sector del agua que han adoptado medidas extraordinarias frente al COVID-19, que se pueden considerar como referentes de buenas prácticas, son las siguientes:

1. Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento Aguas de Sevilla
2. Gestión Integral del Agua en Huelva
3. Aguas de Valladolid
4. *Terrasa Ciclo de l'Aigua EPEL*
5. *Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, SA*
6. Aguas de Córdoba, Empresa Provincial de Aguas de Córdoba, SA
7. Empresa Municipal de Aguas de Córdoba, SA
8. Aguas Municipales de Jávea
9. Empresa Municipal de Aguas de Cádiz, SA
10. Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú
11. Ayuntamiento de Zaragoza

1. Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Sevilla

La Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla SA (EMASESA) se constituyó el 23 de octubre de 1974 como sociedad anónima municipal, con el Ayuntamiento de Sevilla como único accionista. El 8 de mayo de 2007, el anterior operador municipal se transformó en la actual entidad en la que sus accionistas son 11 municipios del entorno de la capital, siendo el Ayuntamiento de Sevilla el máximo accionista. Las características más relevantes del operador y de sus sistemas de abastecimiento y saneamiento son:

EMASESA	
Población abastecida: 1.066.000	Nº de abonados al servicio: 368.109
Nº de municipios abastecidos: 12	Nº de empleados: 833
Longitud de la red de abastecimiento: 2.980 km	Longitud de la red de saneamiento: 2.950 km
Nº de depuradoras gestionadas: 6	Organismos responsable de la depuración: EMASESA
Nº de embalses gestionados: 6	Sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, UNE 166002
Consumo medio per cápita: 112 l/hab/día	Tipología de gestión: directa diferenciada
Fecha última revisión tarifaria: 2019	Recursos de abastecimiento: superficiales.

EMASESA, con anterioridad a la crisis sanitaria, ya tenía implantado el Suministro Mínimo Vital, pero ahora ha aprobado nuevas medidas para usuarios vulnerables (se anexa el protocolo de actuación), vulnerables severos o en riesgo de exclusión social que se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de bonificación o incentivo	Medidas para usuarios vulnerables severos o en riesgo de exclusión social	Usuarios vulnerables	Resto de situaciones
Bonificación para garantía de suministro mínimo vital	Bonificación del 100 % de las cuotas fijas de servicio. Bonificación del 100 % hasta un consumo de 110 litros/hbte/día Bonificación del 100% en los derechos de contratación.	Bonificación del 50 % de las cuotas fijas del servicio. Bonificación del 50 % hasta un consumo de 110 litros/hab/día Bonificación del 50 % en los derechos de contratación	Sin bonificaciones.

El impacto de estas medidas se refleja en la tabla siguiente, en la que se plasma el importe mensual de una familia de cuatro habitantes según se tengan en cuenta o no las medidas adoptadas, que suponen una reducción del 79 %:

Umbral mínimo vital Consumo 100 l/hab/día		
Importe mensual (1 vivienda de 4 habitantes) en €		
Concepto	Sin bonificación	Con bonificación
Metros cúbicos consumidos al mes	12	12
Subtotal tarifa	16,2	0
Canon EMASESA	2,2	2,2
Canon de infraestructuras hidráulicas de la Junta de Andalucía	2,1	2,1
IVA	2,1	0,4
Importe mensual (€)	22,6	4,7

EMASESA, se encuentra reforzando su papel social en los municipios que gestiona ante las graves consecuencias económicas y sociales de esta crisis sanitaria. Es por ello, que el operador ha programado 4,5 millones de euros para dar respuesta a las situaciones de emergencia social, este presupuesto estará dedicado a las medidas descritas anteriormente, además de al aplazamiento en las próximas facturas correspondientes al periodo de alarma para empresas y autónomos que hayan tenido que cerrar sus puertas.

2. Gestión Integral del Agua en Huelva

Gestión Integral del Agua de Huelva (GIAHSA) es la entidad instrumental de gestión de la Mancomunidad de Servicios de la provincia de Huelva que agrupa a 68 municipios onubenses, y gestiona tanto los servicios del ciclo integral urbano de agua, como el de recogida de basuras. Sus características principales son:

GIAHSA	
Población abastecida: 200.000	Entidad gestora: Gestión integral del Agua de Huelva, SA
Nº de municipios abastecidos: 68	Nº de empleados: 530
Longitud de la red de abastecimiento: 1.803 km	Longitud de la red de saneamiento: 1.354 km
Nº de depuradoras gestionadas: 46	Organismos responsable de la depuración: GIAHSA
Nº de embalses gestionados: 0	Tipología de gestión: directa diferenciada.
Recursos de abastecimiento: agua preferentemente superficial.	Fecha última revisión tarifaria: 2019

GIAHSA, el 26 de marzo en sesión extraordinaria y urgente, aprobó cinco medidas, tanto estructurales, como sociales:

- 1) Ampliación del fondo social de GIAHSA en 100.000 € adicionales destinados a ayudas directas a las empresas y autónomos que se hayan visto obligados a cerrar sus negocios por el Estado de Alarma.
- 2) Ampliación del periodo ordinario de pago a dos meses con el fin de evitar desplazamientos para realizar el pago del recibo no domiciliado durante la vigencia del periodo de alarma.
- 3) Posibilidad de no realizar estimación de consumo a los usuarios que lo soliciten.
- 4) Aplazamiento y fraccionamiento de deudas. Una vez levantado el estado de alarma, se facilitará estos mecanismos, incluso cuando existan fraccionamientos ya en vigor.
- 5) Garantía de suministro a los ciudadanos. Manteniendo la suspensión de cualquier procedimiento de corte de suministro y de extinción de contrato y adicionalmente se aprueba la reducción de los requisitos de pago parcial a usuarios que ya tenían el suministro cortado o el contrato extinguido.

Estas medidas son comunicadas a los usuarios a través de redes sociales y webs de los ayuntamientos de los 68 municipios y con los medios propios del operador y que se transcriben a continuación:

“Medidas socioeconómicas por el coronavirus”

1. Los negocios cerrados NO PAGAN BASURA

Giahsa amplía el fondo social en 100.000 euros para ofrecer esta ayuda directa. Los beneficiarios deben solicitarla durante 2020 a través de la web de Giahsa.

2. Se amplía a DOS MESES el periodo de pago de los recibos

Se evitan desplazamientos a los bancos para realizar el pago del recibo no domiciliado durante el periodo de alarma

3. SIN ESTIMACIONES de consumo en la factura

Los interesados, especialmente quineen han tenido que cerrar sus negocios, deben solicitarlo a través de la página web de Giahsa.

4. APLAZAMIENTO Y FRACCIONAMIENTO de deudas

Se podrá solicitar al Servicio de Gestión Tributaria de Huelva cuando se levante el estado de alarma.

5. Se suspenden los CORTES DE SUMINISTRO

También se reducirán los requisitos de pago parcial a usuarios que ya tenían el suministro cortado o el contrato extinguido.”

3. Aguas de Valladolid

Agua de Valladolid, EPEL (AQUAVALL), operador público constituido en 2016 por el Ayuntamiento de Valladolid para llevar a cabo la gestión del ciclo urbano del agua en la ciudad, presenta las siguientes características:

AQUAVALL	
Población abastecida: 350.000 habitantes	Nº de abonados: 124.632
Nº de municipios abastecidos: 1 (suministro a los pueblos de Alfoz: Villanubla, Fuensaldaña, Mucientes, La Cistérniga, Simancas, Arroyo, Zaratán).	Nº de empleados: 172
Longitud de la red de abastecimiento: 650 km.	Longitud de la red de saneamiento: 700 km.
Nº de depuradoras gestionadas: 1	Organismos responsable de la depuración: AQUAVALL
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 16
Tecnología de depuración: tratamiento secundario	Sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001. Laboratorio acreditado en ISO 17025
Consumo medio per cápita: 230 l/hab/día	Tipología de gestión: pública mediante la gestión directa diferenciada.
Fecha última revisión tarifaria: 2017	Recursos de abastecimiento: aguas superficiales en canales (Castilla y Duero, y Pisuerga y Duero)

AQUAVALL, aprobó una serie de medidas para reforzar y ampliar en el ámbito de la responsabilidad social, lo establecido en los Reales Decretos ley 8/2020, de 17 de marzo, y 11/2020, de 31 de marzo, sobre las medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económicos y social del COVID-19. En concreto, aprobó un fondo social de 120.000 € destinado a los usuarios más vulnerables en los términos siguientes (sic):

En el caso de familias se aplicará sobre las cuotas fijas y variables del Agua, Saneamiento y Depuración hasta un máximo de 10 m³ por miembro de la unidad de convivencia (...).

- *En el caso de PYMES y autónomos establecen los siguientes límites: Hostelería, peluquerías y algunos otros negocios cuya base en materia prima es el agua, la bonificación alcanzará a 100 m³ por factura; otras actividades, un máximo de 50 m³ por factura.*

De esta forma las personas que no puedan hacer frente a las facturas por el suministro domiciliario de agua potable podrán, una vez que reciban el documento del requerimiento de la deuda de pago, solicitar la correspondiente ayuda, que se aplicará sobre las cuotas fijas y variables del agua y saneamiento, tal como explican en su página web www.aquavall.es.

Además, AQUAVALL remitirá en la próxima facturación toda la información relativa a los trámites y documentación necesaria para solicitar la ayuda, haciéndose extensiva, de este modo, una publicidad efectiva entre todos sus usuarios y usuarias.

Con las medidas expuestas, el operador municipal calcula que llegará a 1.000 familias y unas 540 PYMES y autónomos.

4. Terrassa Cicle de l'Aigua EPEL

Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL (TAIGUA) es la entidad pública local de capital 100% municipal, que tiene como objetivo la gestión directa del agua en la ciudad de Terrassa, con un año y medio de vida (10 de diciembre de 2018) desde la fecha de inicio de la prestación del servicio; presenta los siguientes datos:

TAIGUA	
Población abastecida: 220.556 habitantes	Nº de abonados: 100.309
Nº de municipios abastecidos: 1	Nº de empleados: 109
Longitud de la red de abastecimiento: arterias de transporte en alta 58 km. Red de distribución en baja: 535 km.	Sistemas de gestión: sistema integral de gestión en elaboración
Nº de depósitos: 20	Fecha última revisión tarifaria: 2014
Consumo medio per cápita: 99,6 l/hab/día.	Tipología de gestión: directa diferenciada (EPEL)
Consumo total por habitante: 134,4 l/hab/día	

TAIGUA ha adoptado unas ambiciosas medidas urgentes y extraordinarias para paliar la situación actual, que se concretan en la creación de un fondo de 500.000 € destinado a reducir la tarifa del agua durante el segundo trimestre de 2020.

Establece un coste cero para los consumos per cápita de 166 litros/día de la siguiente manera:

- Para consumos domésticos hasta 166 litros/día tendrán un coste de cero euros.
- Para aforamientos domésticos de 250 litros/día se establece una reducción de 5€/trimestre, equivalente a la rebaja del precio propuesta en el primer tramo de consumo en el caso de usuarios con contadores.
- Para consumos comerciales con un contador de 15 mm de diámetro, también se establece que 166 litros/día tendrán coste cero.

5. Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, SA

La *Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, SA* (EMAYA) es la entidad del Ayuntamiento de Palma, de capital 100% municipal, encargada de gestionar los servicios públicos del ciclo integral del agua, la recogida selectiva de los residuos sólidos urbano y la limpieza viaria. Las características de los servicios del ciclo urbano del agua gestionados por EMAYA se sintetizan a continuación:

EMAYA	
Población abastecida: 440.772 habitantes	Nº de abonados: 95.799
Nº de municipios abastecidos: 1	Nº de empleados: 472 en el ciclo del agua (total de 1.371 incluyendo el servicio de calidad urbana)
Longitud de la red de abastecimiento: 1.077 km	Longitud de la red de saneamiento: 1.676 km
Nº de depuradoras gestionadas: 2	Organismo responsable de la depuración: EMAYA
Nº de embalses gestionados: 2	Nº de depósitos: 5
Tecnología de depuración: tratamiento terciario	Sistemas de gestión: ISO 9001
Consumo medio per cápita: 112 l/hab/día	Tipología de gestión: pública, directa diferenciada.
Fecha última revisión tarifaria: 2018	Recursos de abastecimiento: embalses, fuentes naturales y pozos.

En esta crisis sanitaria, EMAYA ha facilitado el aplazamiento de las facturas de aguas y la recogida de basuras de manera fácil e intuitiva a través de su página web de forma directa (www.emaya.es), tanto aquellas facturas que se devengarán como las facturas en las que ya se ha pasado el cobro.

El pago de las facturas podrá realizarse durante los seis meses siguientes mediante el pago del 30% de las facturas aplazadas en las tres facturas posteriores.

Por otra parte, EMAYA seguirá aplicando una bonificación en la factura para las viviendas cuyos ingresos anuales no sobrepasen los 16.525 €; esta bonificación puede ser de hasta el 100% de las cuotas fijas de agua y alcantarillado, del 80% de la tasas de residuos y de hasta un 75% del canon de agua.

6. Aguas de Córdoba, Empresa Provincial de Aguas de Córdoba, SA

Los servicios gestionados por la Empresa Provincial de la Diputación de Córdoba (EMPROACSA), presenta las siguientes características:

EMPROACSA	
Población abastecida: 378.000 habitantes	Nº de abonados: 97.340
Nº de municipios abastecidos: 71 + 2 entidades locales autónomas (ELA)	Nº de empleados: 243
Longitud de la red de abastecimiento: - Transporte en alta: 1.190 km - Redes municipales: 1.255 km	Longitud de la red de saneamiento: 897 km
Nº de depuradoras gestionadas: 37	Organismo responsable de la depuración: Diputación de Córdoba y/o municipios
Nº de embalses gestionados: 4	Nº de depósitos: 34 reguladores en alta y 153 municipales
Tecnología de depuración: fundamentalmente aireación prolongada y biodiscos.	Sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
Consumo medio per cápita: 106 l/hab/día	Tipología de gestión: pública, directa diferenciada.
Fecha última revisión tarifaria: 2018	

EMPROACSA es un operador provincial de la Diputación de Córdoba y fue una de las primeras entidades gestoras que adoptó tempranamente medidas que la han colocado en la vanguardia de los mecanismos de acción social, como la creación de un fondo social y el suministro mínimo vital que garantizan que ninguna familia en la provincia de Córdoba que lo necesite se vea privada de este suministro básico por razones económicas y de vulnerabilidad social, que es consecuente con su asunción del Pacto Social del Agua y con las recomendaciones del Defensor del Pueblo Andaluz. A ellas, contempladas en su Ordenanza reguladora, ha sumado ahora, con ocasión de esta crisis excepcional por el COVID-19 una serie de medidas extraordinarias que se detallan en la tabla siguiente, en la que, además están las que ya se aplican en el caso de las personas vulnerables.

Usuarios vulnerables	Medidas para usuarios vulnerables	Medidas COVID-19
<ul style="list-style-type: none"> • No disponer de medios económicos suficientes (referencia IPREM) • Algún miembro de la unidad familiar en situación de Gran Dependencia o discapacidad. • Familias monoparentales • Situaciones de violencia de género • Casos de desahucios en vivienda habitual 	<ul style="list-style-type: none"> • Umbral mínimo vital: Consumo 100 l/residente/día • Eliminación de las cuotas variables por importe de 3 m³ por residente y mes • Fondo Social para familias con deudas preexistentes (informe Servicios Sociales Comunitarios) 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión procedimiento de corte de suministro por impagos • Aplazamiento de puesta al cobro de facturas no emitidas hasta el 05/06/2020. • Ampliación plazo de pago de las facturas ya emitidas hasta 10 días hábiles posteriores al levantamiento del estado de alarma • Suspensión trámites de notificación de procedimientos de cobro por vía ejecutiva • Fraccionamientos de pago ya notificados: siguiente fracción aplazada hasta el 05/05/2020

7. Empresa Municipal de Aguas de Córdoba, SA

La entidad gestora del ciclo urbano del agua en la ciudad de Córdoba es la Empresa municipal de aguas de Córdoba S. A. (EMACSA); las características más relevantes de los servicios que gestionan están reflejados en la tabla siguiente.

EMACSA	
Población abastecida: 325.701 habitantes	Nº de municipios abastecidos: 1
Nº de empleados: 280	Fecha última revisión tarifaria: 2018
Longitud de la red de abastecimiento: 1.147 km	Longitud de la red de saneamiento: 874 km
Nº de depuradoras gestionadas: 3	Organismo responsable de la depuración: EMACSA
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 22
Tecnología de depuración: tratamiento secundario	Sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001
Consumo medio per cápita: 120 l/hab/día	Tipología de gestión: pública, directa diferenciada.

EMACSA ha elaborado y actualizado un Plan de Contingencia propio que, además de proteger a su personal laboral ante la crisis sanitaria, también promueve una serie de medidas y ayudas para paliar los efectos económicos que se derivan, o pueden derivarse, del estado de alarma. Estas medidas y ayudas se concretan en (sic):

- *No se ejecutarán cortes de agua a aquellos consumidores en riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad, garantizando así el agua en unos momentos en los que la higiene resulta esencial para impedir la propagación del virus. Esta medida tendrá vigencia mientras se mantenga el Estado de Alarma, y como mínimo el mes comprendido entre el 17 de marzo y el 17 de abril.*
- *Aplazamientos de los pagos de nuevas facturas de EMACSA y SADECO para todos aquellos usuarios que no tengan domiciliados dichos pagos, evitando el desplazamiento a las Entidades Financieras. Aquellos usuarios que quieran atender el pago de las deudas no domiciliadas podrán hacerlo mediante el pago con tarjeta de crédito a través de nuestra página web www.emacsa.es o llamando al teléfono 900 700 070. Este aplazamiento estará en vigor mientras EMACSA Y SADECO mantengan cerrada su atención presencial, de cuya apertura se dará información convenientemente.*
- *Para aquellas familias que tengan concedido el Mínimo Vital, dicha protección seguirá vigente mientras duren las medidas de confinamiento y ante la imposibilidad de acudir a la atención de Servicios Sociales de nuestro Ayuntamiento. Por lo tanto, quedan en suspenso todos los vencimientos de la condición de usuarios acogidos al Mínimo Vital. Una vez restituida la atención presencial deberán renovar su situación siguiendo las instrucciones que se facilitarán por parte de EMACSA y la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba.*

- *A todas las empresas y autónomos que se han visto obligados a cerrar sus negocios o suspender o limitar su actividad, EMACSA facilitará el aplazamiento de todas aquellas deudas contraídas con EMACSA mientras dure el confinamiento, a quienes así lo soliciten.*

8. Aguas Municipales de Jávea

Aguas Municipales de Jávea (AMJASA) es el operador de Xàbia (Alicante) que abastece a una población de tan solo unos 27.000 habitantes las siguientes características:

AMJASA	
Población abastecida: 27.604 habitantes	Nº de abonados al servicio: 27.696
Nº de municipios abastecidos: 1	Nº de empleados: 45
Longitud de la red de abastecimiento: 598 km	Organismo responsable de la depuración: EPSAR
Nº de depuradoras gestionadas: 0	Consumo medio per cápita: 184 l/hab/día
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 16
Tipología de gestión: pública, directa diferenciada.	

AMJASA, a pesar de abastecer a una población tan reducida se trata de una localidad eminentemente turística, se calcula que en temporada alta puede alcanzar los 120.000 residentes. AMJASA ha apostado por una de las medidas más costosas y seguras para garantizar el Derecho Humano al Agua de su población. La compañía, entendiendo que el sector turístico y de las pequeñas y medianas empresas será uno de los más castigados por la crisis del Coronavirus, ha dotado a esta medida de una cifra cercana al millón de euros y se trata de la creación de un Fondo Social provisto de esta liquidez.

AMJASA, aplazará todas las facturas durante el Estado de Alarma, no enviando los recibos para el pago. Solo las abonará quien voluntariamente decida hacerlo porque considere que no le afecta económicamente la situación.

Una vez que se supere este periodo, el operador público, según su propia página web www.amjasa.com, estudiará la aplicación de bonificaciones o pagos fraccionados, atendiendo a la situación de las familias o empresas, y en coordinación con los departamentos de Servicios Sociales, Fomento Económico y Hacienda.

9. Empresa Municipal Aguas de Cádiz, SA.

La Empresa Municipal Aguas de Cádiz, S.A. (ACASA), de capital 100% municipal, es la empresa que gestiona los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas en la ciudad de Cádiz:

ACASA	
Población abastecida: 118.919 habitantes	Nº de abonados al servicio: 43.393
Nº de municipios abastecidos: 1	Nº de empleados: 58
Longitud de la red de abastecimiento: 190 km	Longitud de la red de saneamiento: 175
Nº de depuradoras gestionadas: 1 (gestionada de manera conjunta con el municipio de San Fernando)	Organismo responsable de depuración: entidad supramunicipal EDACAFESA
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 3, (54.000 m ³)
Tecnología de depuración: tratamiento secundario	Sistemas de gestión: ISO 9001 e ISO 14001
Consumo medio per cápita: 125 l/hab/día	Tipología de gestión: directa diferenciada
Fecha última revisión tarifaria: 2019	Recursos de abastecimiento: suministro de agua en alta por embalses.

En 2017, ACASA aprobó el **Procedimiento para la Garantía del Derecho Humano al Agua, Suministro Mínimo Vital y Fondo Social Solidario**, por el cual se garantiza el suministro de agua a aquellas familias que, en riesgo de exclusión, no puedan hacer frente al pago de los recibos por incapacidad económica.

Procedimiento	Medidas	Duración	Dotación anual
Suministro Mínimo Vital (SMV)	Bonificación del 100% de la cuota fija y 100% del consumo, hasta un máximo de 100 l/hab/día; para el resto del consumo se estudian las condiciones familiares. Bonificación del 100% de la cuota de contratación	1 año, revisable a los 6 meses	Hasta 300.000€

Para intentar minimizar el impacto económico y social que la declaración del estado de alarma por el COVID-19 está teniendo en la población y en el tejido empresarial de la ciudad de Cádiz, especialmente pequeñas empresas y autónomos, ACASA ha puesto en marcha una serie de medidas adicionales durante la vigencia del estado de alarma:

- Suspensión de los cortes de suministro por impago de recibos.
- Aquellos expedientes aprobados con cargo al Procedimiento de Suministro Mínimo Vital cuyas ayudas finalicen durante el citado estado de alarma, seguirán beneficiándose de las citadas ayudas durante la vigencia del citado estado.
- Concesión de aplazamientos de pagos y fraccionamientos de recibos de los que lo soliciten.

- Bonificación de las cuotas fijas de abastecimiento, saneamiento y depuración devengadas durante el periodo de vigencia del estado de alarma para los trabajadores autónomos y pequeñas empresas que lo soliciten, y que hayan visto afectada su actividad debido al cierre de sus establecimientos, o al cese de su actividad empresarial (en trámite de aprobación).
- Incremento de los servicios no presenciales de atención al cliente para la gestión de trámites (teléfono, App, correo electrónico y Oficina Virtual).

10. Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú

Este operador es una empresa constituida el 1 de octubre de 2004, con capital social íntegramente municipal.

La Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú es el órgano de gestión directa del Ayuntamiento de la localidad con competencias propias relacionadas con el ciclo integral del agua. Sus principales características son las siguientes:

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ	
Población abastecida: 67.000 habitantes	Nº de abonados al servicio: 32.000
Nº de municipios abastecidos: 1	Nº de empleados: 40
Longitud de la red de abastecimiento: 200 km	Longitud de la red de saneamiento: 210 km
Nº de depuradoras gestionadas: 0	Organismo responsable de depuración: Mancomunitat Penedès-Garraf
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 3
Consumo medio per cápita: 22 m ³ /trimestre	Sistemas de gestión: ISO 9001
Fecha última revisión tarifaria: 2019	Tipología de gestión: directa diferenciada

La Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú, entre las medidas sociales tomadas para paliar la situación económica creada y además de garantizar el suministro de agua a sus abonados, toma iniciativas flexibilizando pagos y plazos y aprobando tarifas especiales para “abonados vulnerables”, estas iniciativas se resumen en los siguientes apartados:

- Ampliación de plazos de pago, sin recargo, durante el estado de alarma a todos los abonados y abonadas del servicio.
- Se configuran opciones de pago alternativas a través de la oficina virtual.
- Posibilidad de aplazar y/o fraccionar la deuda a todos los usuarios.
- Se posibilita la lectura del contador por parte del usuario o usuaria para evitar lecturas estimadas.
- Para las empresas y autónomos que hayan visto afectada su actividad durante el confinamiento, se le facilita el aplazamiento o el fraccionamiento de las deudas, previa solicitud.
- Suspensión de la gestión de cortes de suministro por falta de pago.
- Aplicación de tarifas especiales para abonados vulnerables:
Para personas con bajos ingresos, la cuota de servicio tendrá una bonificación del 50%, el primer bloque de consumo (hasta 18 m³/trimestre) no se cobrará.
- Se establece un fondo social destinado a pobreza energética de 18.000,00 €

11. Ayuntamiento de Zaragoza

El gestor del abastecimiento del agua en la ciudad de Zaragoza, es el propio Ayuntamiento, es decir, Zaragoza presenta una gestión directa a través del propio ente municipal, sus principales características quedan resumidas en la siguiente tabla:

ZARAGOZA	
Población abastecida: 735.910 habitantes	Nº de abonados al servicio: 350.635
Nº de municipios abastecidos: 7	Nº de empleados: 451
Longitud de la red de abastecimiento: 1.295 km	Longitud de la red de saneamiento: 1.147 km
Nº de depuradoras gestionadas: 3	Organismo responsable de depuración: Ecociudad Zaragoza, SAU
Nº de embalses gestionados: 0	Nº de depósitos: 14
Tecnología de depuración: tratamiento terciario	Tipología de gestión: directa a través del ente local
Consumo medio per cápita: 99,6 l/hab/día	Recursos de abastecimiento: aguas superficiales del sistema Yesa-La Loteta, canal imperial y Ebro.
Fecha de la última revisión tarifaria: 2018	

El Ayuntamiento de Zaragoza aprobó una exención parcial de algunos impuestos y de tasas vinculadas a la recogida de basuras y la ocupación del dominio público, para paliar en parte los efectos de la paralización económica y el confinamiento ciudadano.

Respecto ciclo integral del agua, teniendo en cuenta que la ordenanza que lo regula reconoce el derecho de la ciudadanía a una facturación periódica con consumos reales y atendiendo a la reducción de consumos e ingresos de las actividades económicas afectadas por el estado de alarma, se han adoptado las medidas que a continuación se indican para facilitar el pago de recibos y evitar acumulaciones de consumos, ante la imposibilidad de acceder presencialmente a los contadores por el riesgo sanitario que conlleva, tanto para los lectores como para los usuarios:

- Se retrasa al 30 de abril el cargo en cuenta de los cargos cuyo vencimiento de periodo voluntario finalizaba el 15 de abril.
- A los usos domésticos de los que no se disponga lectura, se les estimará consumo con el habido en el mismo periodo del año anterior.
- En el caso de los usos no domésticos de los que no se disponga lectura, se les estimará un consumo equivalente al 50% del habido en el mismo periodo del año anterior, para paliar el descenso de actividad.
- Los consumos se regularizarán en la facturación en que se disponga de lecturas reales, posponiendo la facturación del previsible incremento del consumo en las viviendas por efecto del confinamiento.

- Siguen existiendo tres tarifas bonificadas para hogares con diferentes niveles de ingresos, que aseguran el acceso universal al agua y protegen el derecho humano al abastecimiento de agua y al saneamiento.
- Zaragoza nunca ha cortado el agua a las viviendas, a pesar de ser una medida prevista en la normativa reguladora.

12. Consorcio de Gestión de Servicios Medioambientales de la Diputación de Badajoz, PROMEDIO

El Consorcio de Gestión de Servicios Medioambientales (PROMEDIO) es la entidad instrumental de gestión de Diputación de Badajoz en la provincia de Badajoz que agrupa a 180 municipios pacenses y gestiona tanto los servicios del ciclo integral urbano de agua, así como la gestión de residuos y otros servicios básicos. Sus características técnicas principales son:

PROMEDIO	
Población abastecida: 83.665 habitantes en baja y 106.25 en alta	Nº de abonados al servicio: 54.693 en baja
Nº de municipios abastecidos: 42 en baja y 42 en alta	Nº de empleados: 10
Longitud de la red de abastecimiento: 1.250 km	Nº de embalses gestionados: 0
Nº de depuradoras gestionadas: 56	Organismo responsable de depuración: PROMEDIO, Consorcio de gestión de servicios medioambientales
Tecnología de depuración: Fangos activos por aireación prolongada	Nº de depósitos: 64
Fecha de la última revisión tarifaria: 2019	Tipología de gestión: directa; sistema de abastecimiento de agua en alta Los Molinos. Indirecta: resto
Consumo medio per cápita: 126 l/hab/día	Recursos de abastecimiento: aguas superficiales embalsadas y aguas subterráneas

Las medidas sociales desarrolladas por PROMEDIO con respecto a la crisis generada por el Coronavirus y el desarrollo del estado de alarma han sido:

1. Aplazamiento al mes de julio de la facturación del primer trimestre de recibos de agua y depuración. Con el fin de evitar perjudicar a los usuarios que se encuentren con dificultades económicas derivadas de la crisis sanitaria, además de evitar desplazamientos para realizar el pago del recibo no domiciliado durante la vigencia del periodo de alarma.
2. Se ofrece la posibilidad de no realizar estimación de consumos a empresas y actividades que hayan tenido que cerrar debido a la situación actual.
3. Flexibilización, aplazamiento y fraccionamiento de pagos. Una vez levantado el estado de alarma, se facilitarán estos mecanismos, incluso cuando existan fraccionamientos ya en vigor.
4. Garantía de suministro a los ciudadanos. Manteniendo la suspensión de cualquier procedimiento de corte de suministro y de extinción de contrato e incluso de los procedimientos previos que pudieran estar activos.
5. Refuerzo de la atención telefónica y telemática del Organismo Autónomo de Recaudación.

6. Incremento de los servicios no presenciales de atención al cliente para la gestión de trámites (teléfono, App, correo electrónico y Oficina Virtual).
7. Potenciación de la información relativa a las ayudas del Mínimo Vital de la Junta de Extremadura.

Estas medidas son transmitidas a los usuarios a través de redes sociales, con medios propios del Consorcio y a través de las webs de los Ayuntamientos.