



# POBREZA DEL AGUA EN TERRASSA

## **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Taller de Investigación-Acción.

Máster en Ciencias y Tecnologías de la Sostenibilidad (MCTS).

Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)

Nataly Guzmán  
Carlos de la Cruz

---

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
I. INTRODUCCIÓN Y ALCANCES.....	2
II. METODOLOGÍA:.....	3
III. RESULTADOS .....	5
<b>PREGUNTA 01: ¿Cuáles consideraciones definen la ejecución y cumplimiento del concepto del derecho humano al agua?</b> .....	5
<b>Resultado 1.1. Tabla analítica de documentación legal vinculante, citas a la ley y observaciones pertinentes.</b> .....	5
<b>Resultado 1.2. Definición sobre el D.H.A. basado en citas a documentos legalmente vinculantes.</b> .....	11
<b>PREGUNTA 02: ¿Cómo los protocolos aseguran la gestión pertinente de la pobreza del agua en Terrassa en el marco de los derechos humanos?</b> .....	13
<b>Resultado 2.1. Tabla analítica de discrepancias y coherencias relevantes sobre las acciones en Terrassa respecto a la pobreza del agua frente al Derecho Humano al Agua.</b> .....	13
<b>Resultado 2.2. Tablas analíticas sobre consideraciones de expertos y documentación legal al respecto de la Pobreza del Agua en Terrassa. (Ver anexos)</b> .....	17
<b>Resultado 2.3. Propuesta esquemática de protocolo para gestión pertinente de la Pobreza del Agua en Terrassa:</b> .....	21
IV. CONCLUSIONES.....	23
V. BIBLIOGRAFÍA.....	25
ANEXOS .....	26
<b>ANEXO 01: SISTEMATIZACIÓN DE LA NORMATIVA DE TERRASSA REFERIDA A LA POBREZA DEL AGUA.</b> .....	27
<b>ANEXO 02: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A EXPERTOS</b> .....	30
<b>ANEXO 03: PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS DE EXPERTOS</b> .....	44

## I. INTRODUCCIÓN Y ALCANCES

En el marco del Máster de Ciencias y Tecnologías de la Sostenibilidad (MCTS) de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) en el taller de "Investigación- Acción" como metodología que "combina una aproximación resolutive hacia acciones con el rigor de la investigación" (Wallace, 1987), se presenta el interés de indagar en el tema de la lucha contra la pobreza energética en la ciudad de Terrassa, en el contexto del derecho humano al agua. El acercamiento inicial al tema de investigación se propone a partir de tres primeras preguntas:

1. ¿Por qué el agua es un derecho humano y que significa?
2. ¿Quién reconoce el derecho humano al agua y quien lo garantiza?
3. ¿Cómo se aplica el derecho humano al agua en la ciudad?

Consensuar estas preguntas con el ingeniero Juan Martínez, presidente del OAT (Observatorio del Agua de Terrassa) organismo principalmente interesado en la investigación y sus resultados, conjuntamente con la adaptación de la metodología de la investigación frente a las condiciones dadas por la pandemia del COVID19, sumados a los insumos generados por la participación dentro del grupo de trabajo sobre pobreza del agua del OAT durante la acelerada gestión de la pandemia; permitieron acotar las preguntas iniciales a dos nuevas preguntas contextualizadas y específicas:

1. ¿Cuáles consideraciones definen la ejecución y cumplimiento del concepto del derecho humano al agua?
2. ¿Cómo los protocolos aseguran la gestión pertinente de la pobreza del agua en Terraza en el marco de los derechos humanos?

Estas nuevas preguntas, reorientaron el cauce de la investigación planteada, sus alcances y resultados, adaptándolos a la realidad actual frente al tema en el ámbito específico de la ciudad de Terrassa. El presente documento agrupa y enumera las distintas estrategias practicadas durante la investigación, la metodología aplicada y sus consecuentes resultados.

## II. METODOLOGÍA:

Para cada pregunta y sus resultados se eligieron las estrategias adecuadas coherentes con la metodología “Investigación - Acción” como es descrito en la siguiente tabla del plan estratégico llevado a cabo:

PREGUNTA 1: ¿Cuáles consideraciones definen la ejecución y cumplimiento del concepto del derecho humano al agua?		
ACTIVIDADES	RECURSOS	RESULTADO
<p>Revisión de diferentes conceptos de DHA a diferentes niveles y escalas.</p> <p>Identificar factores que aseguren el cumplimiento del DHA.</p> <p>Identificar contradicciones / limitaciones a diferentes niveles.</p>	<p>- Documentos oficiales sobre DDHH de la ONU.</p> <p>- Documentos complementarios sobre DDHH de la ONU.</p> <p>- Comunicación directa con el grupo de P.A. del OAT.</p> <p>- Definición previa realizada por el OAT sobre el D.H.A.</p> <p>- Documentación oficial de la oficina de DDHH de España.</p> <p>- Herramientas de la metodología I.A. adaptadas el COVID19 19.</p>	<p><b>1. Tabla analítica de documentación legal vinculante, citas a la ley y observaciones pertinentes.</b></p> <p><b>2. Definición sobre el D.H.A. basado en citas a documentos legalmente vinculantes, conteniendo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios transversales a todos los DDHH.</li> <li>- Obligaciones bajo todas circunstancias al respecto del D.H.A.</li> <li>- Enfoque en sostenibilidad.</li> <li>- Objetivos globales enfocados en D.H.A.</li> <li>- Consideraciones sobre pobreza energética.</li> </ul>

**PREGUNTA 2: ¿Cómo los protocolos aseguran la gestión pertinente de la pobreza del agua en Terrassa en el marco de los derechos humanos?**

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESULTADO
<p>Revisión de causas de corte de suministro de agua en Terrassa.</p> <p>Revisión de las diferentes acciones realizadas por el ayuntamiento de Terrassa para evitar el corte de suministro de agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación legalmente vinculante a nivel regional y nacional sobre P.A.</li> <li>- Acuerdo de remunicipalización del servicio de agua en Terrassa.</li> <li>- Entrevistas a expertos.</li> <li>- Documentación del Ayuntamiento de Terrassa sobre P.A.</li> <li>- Reglamento del OAT.</li> <li>- Comunicación directa con el grupo de P.A. del OAT.</li> <li>- Herramientas de la metodología I.A. adaptadas el COVID19 19.</li> </ul>	<p><b>1. Tabla analítica de discrepancias y coherencias relevantes sobre las acciones en Terrassa respecto a P.A.</b></p>
<p>Revisión del cumplimiento de protocolos publicados por el Ayuntamiento.</p> <p>Identificar contradicciones en las acciones del protocolo para el cumplimiento del DHA.</p>		<p><b>2. Tablas analíticas sobre consideraciones de expertos y documentación legal al respecto de la P.A. en Terrassa, conteniendo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico del contexto.</li> <li>- Actores relevantes.</li> <li>- Obstáculos actuales relevantes.</li> <li>- Mecanismos de acción actuales.</li> <li>- Grupos afectados más relevantes.</li> <li>- Recomendaciones sobre sostenibilidad.</li> <li>- Referencias de buenas prácticas.</li> <li>- Ideas de mejora.</li> </ul> <p><b>3. Propuesta esquemática de protocolo para gestión pertinente de la P.A. en Terrassa (Adaptado contextualmente y coherente con el D.H.A.)</b></p>

### III. RESULTADOS

Se presentan los resultados de acuerdo a las preguntas de investigación planteadas y consensuadas.

#### PREGUNTA 01: ¿Cuáles consideraciones definen la ejecución y cumplimiento del concepto del derecho humano al agua?

Resultado 1.1. Tabla analítica de documentación legal vinculante, citas a la ley y observaciones pertinentes.

AÑO	DOCUMENTO	CITA	RELEVANCIAS
1948	<p><b>Declaración Universal de los Derechos Humanos.</b></p> <p>- Asamblea General de las Naciones Unidas. - París el 10 de diciembre del 1948 en su Resolución 217 A (III).</p> <p><a href="https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/">https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/</a></p>	<p>1.1." Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos ..."</p> <p>25.1."Toda persona tiene derecho a un <b>nivel de vida</b> adecuado que le asegure, así como a su familia, <b>la salud y el bienestar</b>, y.... los <b>servicios sociales</b> necesarios;"</p>	<p><b>-Principio de universalidad</b> de derecho para todos los seres humanos.</p> <p>-Consideraciones de derecho relacionadas al nivel de vida, la salud y el bienestar vinculados a los servicios sociales.</p>
1966	<p><b>Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR)</b></p> <p>- Asamblea General de las Naciones Unidas. - Resolución 2200A (XXI) el 16 de diciembre del 1966</p> <p><a href="https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ICESCR.aspx">https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ICESCR.aspx</a></p>	<p>2.2. "Los Estados Parte se comprometen a <b>garantizar el ejercicio de los derechos</b> que en el enuncian, <b>sin discriminación</b> alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social".</p> <p>11.1. "Los Estados Parte, reconocen el derecho de <b>toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación</b>, y a una mejora continua de las condiciones de existencia...".</p> <p>12.1." Los Estados parte en el presente pacto reconocen el derecho de <b>toda persona al disfrute de más alto nivel posible de salud</b> física y mental."</p>	<p>- Establece mecanismos para protección y garantía de los <b>derechos sin discriminación</b>.</p> <p>- El derecho al agua se encuentra <b>implícito</b> en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un <b>nivel de vida adecuado</b>, condición fundamental para la supervivencia.</p> <p>- El derecho al agua está asociado al más alto nivel posible de salud y al derecho de una vivienda y alimentación adecuada.</p>
2000	<p><b>Objetivos de Desarrollo del Milenio</b></p> <p>- Asamblea General de las Naciones Unidas. -Cumbre del milenio, 2000, Nueva York, E.E.U.U.</p>	<p>Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. "Reducir a la mitad para 2015 la proporción de personas que no tienen acceso al agua potable o que no pueden pagarla..."</p>	<p>-Atención a las personas vulnerables por imposibilidad de pago.</p> <p>-El acceso al agua debe ser <b>duradero</b>.</p>

2002

**Observación General No 15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.**  
- noviembre del 2002, Ginebra

<https://agua.org.mx/biblioteca/observacion-general-15-onu-derecho-al-agua-2002/>

I.1. El agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. **El derecho humano al “El agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos.”**

I.2. “es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible...”.

I.6. “El agua es necesaria para diversas finalidades, ... los usos personales y domésticos y para el ejercicio de muchos de los derechos reconocidos en el pacto. en la asignación del agua **debe concederse prioridad al derecho de utilizarla para fines personales y domésticos.** También debería darse prioridad a los recursos hídricos necesarios para evitar el hambre y las enfermedades...”.

II.10. “...mantener acceso a un suministro de agua necesario para ejercer el derecho al agua y el derecho a no ser objeto de injerencias, como, por ejemplo, a **no sufrir cortes arbitrarios del suministro o la contaminación de los recursos hídricos.**...derecho a un sistema de abastecimiento y gestión del agua que ofrezca a la población **iguales oportunidades...**”.

II.11. “...deben ser adecuados a la **dignidad, la vida y la salud humanas** ...El agua debe tratarse como un bien social y cultural, y **no fundamentalmente como un bien económico.** El modo en que se ejerza el derecho al agua también debe ser **sostenible**”.

II.12. “... **factores se aplican en cualquier circunstancia. a) Disponibilidad, b) Calidad, c) Accesibilidad física, económica, no discriminación y acceso a la información**”.

II.13. “La obligación de los Estados Parte de garantizar el **ejercicio del derecho al agua sin discriminación alguna** y en condiciones de **igualdad entre hombres y mujeres**”.

II.14. “Los Estados Parte deberían adoptar medidas para eliminar la discriminación de facto basada en motivos sobre los que pesen prohibiciones en los casos en que se prive a las personas y grupos de personas de los medios o derechos necesarios para ejercer el derecho al agua”.

II.15. “**Los Estados Parte tienen la obligación especial de facilitar agua y garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes, así como impedir toda discriminación...**”.

II.16. “Aunque el derecho al agua potable es aplicable a todos, los Estados Parte deben prestar **especial atención a las personas y grupos de personas que tradicionalmente han tenido dificultades para ejercer este derecho** ...”.

III.18. “Los Estados parte tienen el deber constante y continuo en virtud del Pacto de avanzar con la mayor rapidez y efectividad posibles hacia la plena realización del derecho al agua”.

III.25. “. Los **Estados Parte también tienen la obligación de hacer efectivo (garantizar) el derecho en los casos en que los particulares o los grupos no están en condiciones,** ..., de ejercer por sí mismos ese derecho con ayuda de los medios a su disposición”.

III.27. “Todos los pagos por servicios de suministros de agua deberán basarse en el principio de la equidad, a fin de asegurar que esos servicios, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos”.

III.37.” ...los Estados Parte tienen la obligación fundamental de asegurar como mínimo la satisfacción de niveles esenciales.... Se identifican algunas obligaciones básicas ... a) Garantizar el acceso a la cantidad esencial mínima de agua, que sea suficiente y apta para el uso personal y doméstico y prevenir las enfermedades., b) Asegurar el derecho de acceso al agua y las instalaciones y servicios de agua sobre una base no discriminatoria,

-Indispensabilidad del derecho al agua.

-Precondición para el cumplimiento de otros derechos.

-Definición de las características consideradas en el ejercicio del derecho al agua (universal, suficiencia, salubridad, aceptabilidad, accesibilidad, asequibilidad, continuidad). Vinculando a conceptos de: Disponibilidad, calidad, accesibilidad física y, económica, no discriminación, y acceso a la información sobre el derecho y el recurso.

-Priorización del uso personal y doméstico (escala más básica).

-Relación con la seguridad alimentaria y la salud.

-Relaciona el servicio de agua y su gestión.

-Ratificación del principio de igualdad.

-Relación con conceptos de tipo social como la dignidad, bien social, bien cultural. Su condición como bien económico es pasada a un plano no fundamental.

-Ratificación de la relación con aspectos fundamentales como la vida y la salud.

-Relación con el concepto de sostenibilidad.

-La gestión estatal es puesta como obligatoria, en las condiciones de igualdad y universalidad.

-Se reconoce la aplicación del derecho bajo condición de equidad de género.

-Responsabiliza a los estados a tomar medidas en caso de faltas cometidas contra el ejercicio de derecho al agua en sus características.

-Responsabiliza a los estados de garantizar el derecho ante discriminación o falta de asequibilidad.

-Priorización de grupos vulnerables identificados.

-Insta a la rápida y continua (iteración, sostenibilidad) acción a favor de la garantía del derecho.

-Responsabiliza a los estados de hacer cumplir el derecho a favor de aquellos que estén imposibilitados por cualquier razón.

-Se menciona explícitamente el pago del servicio y su condición dentro del ejercicio del derecho (universalidad, equidad, asequibilidad, justicia, priorización al vulnerable).

-Obliga a los estados a suplir los niveles esenciales mínimos aptos en el ejercicio del derecho, no discriminación en accesibilidad, priorizando a los vulnerables, adoptar plan de acción estratégico de forma periódica abarcando a toda la población que sea de carácter participativo y transparente, creación de indicadores para progresos, atención especial a los vulnerables y creación de programas de bajo costo para ello, vigilar el grado de cumplimiento del derecho.

-Obligatoriedad de los estados de uso del máximo recursos para la garantía de derecho.

		<p>en especial en lo que respecta a los grupos vulnerables o marginados...f) Adoptar y aplicar una estrategia y un <b>plan de acción</b> nacionales sobre el agua para toda la población; la estrategia y el plan de acción deberán ser elaborados y periódicamente <b>revisados en base a un proceso participativo y transparente</b>; deberán prever métodos, como el establecimiento de indicadores y niveles de referencia que permitan seguir de cerca los progresos realizados; así como el contenido de ambos, deberán prestar especial atención a todos los grupos vulnerables o marginados; g) Vigilar el grado de realización o no realización del derecho al agua, h) Adoptar programas de agua orientados a fines concretos y de relativo bajo costo para proteger a los grupos vulnerables y marginados".</p> <p>III.41. "...Un Estado que no esté dispuesto a utilizar el máximo de los recursos de que disponga para hacer efectivo el derecho al agua viola las obligaciones que ha contraído en virtud del Pacto".</p> <p>III.42. "Las violaciones del derecho al agua pueden producirse mediante actos de omisión, la acción directa de los Estados Parte o de otras entidades que no estén suficientemente reglamentadas por los Estados".</p> <p>III.43. "Entre las violaciones por actos de omisión figuran el no adoptar medidas apropiadas para garantizar el pleno disfrute del derecho universal al agua, el no contar con una política nacional sobre el agua y el no hacer cumplir las leyes pertinentes".</p> <p>III.49. "La estrategia y el plan de acción nacionales del agua también deberán basarse en los principios de la rendición de cuentas, la transparencia y la independencia del poder judicial, ya que el buen gobierno es indispensable para el ejercicio de todos los derechos humanos incluido el derecho al agua".</p> <p>III.52. "Los estados parte están obligados a vigilar eficazmente la realización del derecho al agua. Para vigilar el progreso hacia la realización de este derecho, los Estados Parte deberán determinar los factores y las dificultades que obstaculizan el cumplimiento de obligaciones".</p> <p>III.53. "Los indicadores deben referirse a los distintos componentes de un agua adecuada (como la suficiencia, la salubridad y aceptabilidad, la asequibilidad y la accesibilidad)".</p> <p>III.54. "Los Estados Parte deben establecer los niveles nacionales de referencia apropiados para cada indicador".</p> <p>III.56. "Cuando tales medidas se emprendan porque una persona adeuda el pago de agua, deberá tenerse en cuenta su capacidad de pago. En ninguna circunstancia deberá privarse a una persona del mínimo indispensable de agua".</p>	<p>-Definición de las violaciones al derecho por omisión de parte de los estados. (no adoptar medidas apropiadas, el no contar con una política nacional sobre el agua y el no hacer cumplir las leyes pertinentes).</p> <p>-Establecimiento de los principios que definen el plan de acción obligatorio sobre el derecho al agua (rendición de cuentas, la transparencia y la independencia del poder judicial).</p> <p>-Obligatoriedad de los Estados en determinar los factores y las dificultades que obstaculizan el cumplimiento de obligaciones. (Gestión del riesgo frente a la aplicación y cumplimiento del derecho)</p> <p>-Especificación de tipo de indicadores (suficiencia, salubridad y aceptabilidad, asequibilidad y la accesibilidad).</p> <p>-Responsabilidad estatal de determinar los márgenes de tolerancia de los indicadores.</p> <p>-Comportamiento frente a situaciones de impago en el servicio.</p>
2008	<p><b>Resolución 7/22 Los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento.</b> -Consejo de Derechos Humanos. -28 de marzo del 2008.</p> <p><a href="https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_7_22.pdf">https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_7_22.pdf</a></p>	<p>2. Decide nombrar, por un periodo de tres años, a un experto independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y al saneamiento. Ocupado de:</p> <p>- " ...identificar, promover y comentar las prácticas idóneas relacionadas con el acceso al agua potable..., preparar un compendio de las mejores prácticas"</p> <p>- " Impulsar la labor realizando un estudio, para establecer con más precisión el contenido de las obligaciones de derechos humanos, incluidas las obligaciones de no discriminación".</p> <p>- " Formular recomendaciones que puedan contribuir a la realización de los objetivos de desarrollo del Milenio".</p> <p>- " Aplicar una perspectiva de género,"</p>	<p>-Se ratifica la importancia del derecho y se establece un seguimiento recurrente coordinado con los actores y actualizando según diagnóstico.</p>

		- " Trabajar en estrecha coordinación, evitando las duplicaciones innecesarias,". - " Presentar un informe, con conclusiones y recomendaciones,"	
2007	<b>Informe anual del alto comisionado de las naciones unidas para los derechos humanos e informes de la oficina del alto comisionado y del secretario general.</b> -Consejo de Derechos Humanos. -A/HRC/6/3  <a href="https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G07/136/58/PDF/G0713658.pdf?OpenElement">https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G07/136/58/PDF/G0713658.pdf?OpenElement</a>	Alcance y contenido de las <b>obligaciones</b> pertinentes en materia de derechos humanos relacionadas con el acceso equitativo al agua potable y el saneamiento que imponen los <b>instrumentos internacionales</b> de derechos humanos.	-Ratificación de las características del recurso agua para estar acorde al mandato de derecho. -Ratificación de las responsabilidades estatales. -Ratificación de las prioritizaciones de los más vulnerables.
2009	<b>Informe de la Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento.</b> -Catarina de Albuquerque. -A/Hrc/Res/12/24  <a href="https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&amp;docid=4a9d2a212">https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&amp;docid=4a9d2a212</a>	- " ...La conexión entre el agua y el saneamiento es clara: sin un saneamiento adecuado, los excrementos humanos contaminan las fuentes de agua potable, afectan a la calidad del agua y crean desastrosas consecuencias para la salud".	-Relación inherente entre el derecho al agua y al de saneamiento, mencionando el principio de calidad del agua.
2010	<b>Resolución 64/292</b> -Asamblea General de las Naciones Unidas. -28 de julio de 2010  <a href="https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N09/479/38/PDF/N0947938.pdf?OpenElement">https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N09/479/38/PDF/N0947938.pdf?OpenElement</a>	1.Reconoce que el <b>derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.</b> 2. <b>Exhorta a los Estados y las organizaciones internacionales a que proporcionen recursos financieros</b> y propicien el aumento de la capacidad y la transferencia de tecnología por medio de asistencia y cooperación internacional... 3. Acoge con beneplácito la decisión del Consejo de Derechos Humanos de pedir a la <b>experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento que presente un informe anual</b> a la Asamblea General ..., <b>incluya en el informe las principales dificultades relacionadas con el ejercicio</b> del derecho humano al agua potable y el saneamiento y su efecto en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.	-Reconocimiento explícito del derecho humano al agua. -Se reafirma que el agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. -Reconoce la importancia de disponer agua potable y saneamiento en condiciones equitativas como componente esencial del disfrute de todos los derechos humanos. -Importancia el recurso financiero, la cooperación internacional relacionada al tema y la transferencia tecnológica para universalizar el derecho. -Solicita identificación de obstáculos al derecho. (Gestión del riesgo).
2010	<b>Resolución A/HRC/RES/15/9</b> -Consejo de Derechos Humanos -septiembre del 2010  <a href="https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G10/166/36/PDF/G1016636.pdf?OpenElement">https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G10/166/36/PDF/G1016636.pdf?OpenElement</a>	3. Afirma que el derecho humano al agua potable y el saneamiento se deriva del derecho a un nivel de vida adecuado y está indisolublemente asociado al derecho al más alto nivel posible de salud física y mental, así como el derecho a la vida y dignidad humana.	-Afirma que el derecho al agua es parte de la actual ley internacional y confirma que este derecho es <b>legalmente vinculante</b> para los Estados

2013

**Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento.**

-Catarina de Albuquerque.

-A/HRC/24/44

-11 de julio de 2013

<https://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/onu/1048->

[spa\\_report\\_of\\_special\\_rapporteur\\_on\\_human\\_right\\_to\\_safe\\_drinking\\_water\\_and\\_sanitation.pdf](https://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/onu/1048-spa_report_of_special_rapporteur_on_human_right_to_safe_drinking_water_and_sanitation.pdf)

3. "Muchos son los que han reconocido expresamente los beneficios del acceso al agua potable ..., pero la comunidad internacional no logra asegurar la disponibilidad de agua potable ...para todos sin discriminación, incluidas las **generaciones futuras**."

4." ...uno los Objetivos de Desarrollo del Milenio exige que el **acceso sea duradero**, el marco de seguimiento no solo no logra captar esa idea, sino que en cierta medida incentiva soluciones rápidas que **no han resultado sostenibles a largo plazo**".

5." Otro factor que dificulta la sostenibilidad es la creciente escasez de agua. ... La población mundial sigue creciendo y, por tanto, también la demanda de agua: ... Si se mantienen las actuales previsiones sobre el cambio climático, para 2030 casi la mitad de la población mundial vivirá en zonas donde la presión sobre los recursos hídricos será muy elevada.... dado que la demanda total de agua de todos los sectores supera las existencias, la prioridad que se dé a sus usos cobrará mayor importancia".

6." La falta de acceso al agua potable y al saneamiento tiene graves costos humanos, como la mala salud, así como importantes pérdidas económicas; "

7.A las dificultades reconocidas respecto al derecho al agua" ... se suman los efectos del cambio climático, la disminución de los recursos financieros y el aumento constante de la demanda de agua, Urgen esfuerzos y un cambio de mentalidad. ... integrar la sostenibilidad es crucial ...para las generaciones actuales y futuras".

9." Junto con los principios básicos de derechos humanos relativos a la participación y el empoderamiento, la rendición de cuentas, la no discriminación y la igualdad, la transparencia y el acceso a la información, ... considera que la sostenibilidad es un principio fundamental para el ejercicio efectivo de los derechos humanos".

10." ...obligación de los Estados de garantizar la progresiva realización de los derechos al agua y el saneamiento aprovechando al máximo los recursos disponibles, el principio de no retroceso y el principio de la no discriminación".

11." ...el espíritu de todos los instrumentos internacionales de derechos humanos es "**intergeneracional**", pues los derechos humanos no tienen fecha de expiración".

12. "...no se permite a los Estados retroceder a una situación anterior, aun cuando los recursos sean sumamente limitados, ...deben figurar planes especiales dirigidos a las **personas expuestas a mayores riesgos**".

20." ...La calidad de los servicios y un cambio sostenido de comportamiento deben propiciar un "cambio beneficioso y permanente".

25." ...Si los Estados no adoptan las medidas y las políticas necesarias para garantizar la sostenibilidad y la protección de los derechos humanos ni tan siquiera en época de bonanza, la sostenibilidad estará en peligro..."

26." Las competencias...están a menudo distribuidas tanto horizontalmente (repartidas entre varias autoridades nacionales) como verticalmente (entre gobiernos centrales, regionales y locales). También hay otros actores que intervienen, como los proveedores de servicios públicos o privados, los donantes internacionales, los organismos reguladores o las organizaciones de la sociedad civil".

28." ...La falta de financiación es un problema actual y una limitación fundamental de la capacidad de proveer agua y saneamiento de manera sostenible. Esta situación se agrava en tiempos de crisis".

30." Los recortes del gasto público afectan especialmente a los más pobres y marginados".

32." La reforma del sector hídrico provoca a menudo subidas del precio del agua...este tipo de decisiones tienen que sopesar detenidamente en tiempos de crisis económica y financiera porque las subidas se producen cuando la gente dispone de menos recursos

-Centrándose en la **sostenibilidad** del ejercicio de los derechos humanos al agua, examina de qué manera esos derechos pueden y deben respetarse en favor de las **generaciones actuales y futuras**.

-Necesidad ratificada de durabilidad y largo plazo en el servicio.

-Se introduce la preocupación por el cambio climático y la escasez de agua a futuro.

-Se reconoce la relación de la falta de servicio al agua con **pérdidas económicas**.

-Pone de relieve las dificultades que plantea su sostenibilidad y los riesgos especialmente graves que corren en tiempos de crisis económica y financiera.

-Relación con conceptos básicos de los derechos humanos como la "**realización progresiva**" y el "**no retroceso**".

-Se suma la **sostenibilidad a los principios básicos de los DDHH** (participación, empoderamiento, rendición de cuentas, no discriminación, igualdad, transparencia y acceso a la información).

-Se suma el **concepto de intergeneracionalidad**.

-Se suman criterios de **gestión de riesgos de desastres**. (valorables en los protocolos)

-Se suma el concepto de constante progresión.

-Se ratifican la no discriminación, la participación de los afectados y la proporcionalidad, sobre todo en época de crisis.

-Explica de qué manera el contenido y los principios normativos de los derechos humanos al agua contribuyen a hacer posible su sostenibilidad.

-Estados deben tomar medidas para la sostenibilidad en etapas de crisis y de crecimiento económico.

-Reconocimiento de **actores** verticales (gobiernos centrales, regionales y locales), horizontales (diversas autoridades nacionales) y otros (proveedores de servicios públicos o privados, los donantes internacionales, los organismos reguladores o las organizaciones de la sociedad civil).

-Importancia de la **financiación** para la sostenibilidad del derecho.

-Entendimiento de las consecuencias de la reducción de gastos (disminuir los subsidios destinados a las personas de bajos ingresos o dejar de supervisar los servicios. Los proveedores privados pueden responder así a la caída de los ingresos a raíz de los recortes en los subsidios o del aumento del número de usuarios que no pueden pagar los servicios de agua y saneamiento tras haber perdido sus empleos o prestaciones sociales en tiempos de crisis. (de cara a un protocolo).

		<p>personales".</p> <p>33." Un presupuesto insuficiente en los sectores del agua... dificultan la prestación de estos servicios de manera sostenible. "</p> <p>41." Los derechos humanos son neutrales en cuanto a modelos económicos y modalidades de prestación de servicios"</p> <p>46. "Resulta esencial elegir la tecnología idónea para lograr la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento ".</p> <p>48-50."la falta de participación tiene efectos negativos para la sostenibilidad. "" desprende una desatención sistemática de las necesidades de los grupos sociales más vulnerables y marginados en la planificación...".</p> <p>52." Desatender los derechos de las personas marginadas supone violar las normas de derechos humanos y su principio fundamental de la no discriminación. "</p> <p>53-56." La supervisión y la reunión de datos son esenciales porque dan a los Estados una base sobre la que planificar, presupuestar y tomar decisiones fundamentadas. ". "los Estados deben usar métodos eficaces de supervisión y reunión de datos."</p> <p>57-84."Adopción de medidas compatibles con los derechos humanos".</p>	<p>-Necesidad de sopesar las medidas de reducción de gastos y subida de precios ante crisis.</p> <p>-Importancia de la presupuestación en la garantía de derecho.</p> <p><b>-Neutralidad</b> de los DDHH frente a modelos económicos y modalidades de prestación de servicios.</p> <p>-Preocupaciones al respecto del servicio de agua privatizado.</p> <p>-Tecnología apropiada y DDHH (de cara a un protocolo).</p> <p>-Importancia de los <b>procesos participativos</b>.</p> <p>-No atender al marginado es violar los DDHH.</p> <p>-Justificación de la supervisión, la reunión de datos, mecanismos independientes de regulación y la rendición de cuentas (de cara a un protocolo).</p>
2015	<p><b>Objetivos de Desarrollo Sostenible</b></p> <p>- Asamblea General de las Naciones Unidas.</p> <p>- 25 septiembre 2015, Nueva York, E.E.U.U.</p>	<p>Objetivo 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible ...para todos".</p> <p>1." ... <b>lograr el acceso universal y equitativo al agua</b> potable a un precio asequible para todos."</p> <p>3. "...<b>mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación</b>, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, ..."</p> <p>4." ... aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y <b>reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</b>"</p> <p>6.b. "Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua ...".</p>	<p>-Ratificación de la universalidad y la equidad como meta en el servicio.</p> <p>-Principio de calidad.</p> <p>-Énfasis en reducir la cantidad de personas que sufren por escasez de agua.</p> <p>-Involucramiento de las comunidades en la gestión del servicio.</p>

## Resultado 1.2. Definición sobre el D.H.A. basado en citas a documentos legalmente vinculantes.

Representación gráfica de la estructura de la definición.

	Transversal a todos los DDHH.	<p>El agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos. <sup>1(l.1)</sup> Se deriva del derecho a un nivel de vida adecuado y está indiscutiblemente asociado al derecho al más alto nivel posible de salud física y mental, así como el derecho a la vida y dignidad humana.<sup>2(3)</sup> Como todo derecho humano, parte del principio de universalidad e igualdad para todos <sup>3(1.1)</sup>, siendo necesario que los siguientes factores se apliquen en cualquier circunstancia: <sup>1(II.12)</sup></p>
	Específico al D.H. al agua.	
	Obligación en toda circunstancia.	
	Consideración sobre sostenibilidad.	
	Objetivo global (O.D.S.)	
	Referido a pobreza del agua.	

● La disponibilidad. El abastecimiento de agua de cada persona debe ser continuo y suficiente <sup>1(II.12.a)</sup>. Se debe garantizar el acceso a la cantidad esencial mínima de agua que sea suficiente y apta para el uso personal y doméstico. <sup>1(III.37.f)</sup> Resulta esencial elegir la tecnología idónea para lograr la sostenibilidad de los servicios de agua.<sup>4</sup> Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible para todos <sup>5</sup>, se establece como un objetivo para el desarrollo sostenible.

● La calidad. El agua debe ser salubre, y, por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas. Además, el agua debería tener un color, un olor y un sabor aceptables para cada uso.<sup>1(II.12.b)</sup>

● La accesibilidad. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles para todos, sin discriminación alguna. En cuatro dimensiones superpuestas:<sup>1(II.12.c)</sup>

- Accesibilidad física. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance físico de todos los sectores de la población. Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre, aceptable y culturalmente adecuados, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al género, el ciclo vital y la intimidad. La seguridad física no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua.<sup>1(II.12.c.i)</sup>
- Accesibilidad económica. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos.<sup>1(II.12.c.ii)</sup> Todos los pagos por servicios de suministros de agua deberán basarse en el principio de la equidad, a fin de asegurar que esos servicios, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos.<sup>1(III.27)</sup> <sup>5</sup> En ninguna circunstancia deberá privarse a una persona del mínimo

indispensable del agua. <sup>1(III.56)</sup> No será objeto de injerencias, como, por ejemplo, a no sufrir cortes arbitrarios del suministro. <sup>1(II.10)</sup> El agua debe tratarse como un bien social y cultural, y no fundamentalmente como un bien económico

<sup>1(II.11)</sup> El modo en que se ejerza el derecho al agua también debe ser sostenible. <sup>1(II.11)</sup>

- No discriminación. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser accesibles a todos de hecho y de derecho, incluso a los sectores más vulnerables y marginados de la población, sin discriminación alguna por cualquiera de los motivos prohibidos <sup>1(II.12.c.iii)</sup>, incluidas las generaciones futuras <sup>4</sup>. Adecuados a la dignidad, la vida y la salud humanas, debe ofrecer a la población iguales oportunidades <sup>1</sup>. Garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes y en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres <sup>1(II.13)</sup>. Prestando especial atención a las personas y grupos de personas que tradicionalmente han tenido dificultades para ejercer este derecho. <sup>1(II.16)</sup>
- Acceso a la información. La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua <sup>1(II.12.c.iv)</sup>, en base a un proceso participativo y transparente, vigilando y garantizando su grado de realización en base del principio de no retroceso <sup>4(10)</sup>, rendición de cuentas, participación y empoderamiento. <sup>1(iii.37 a-f-g, III.49),4(9)</sup>.

<sup>1</sup> Observación General N°15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Noviembre del 2002, Ginebra. (Artículos: I.1, I.2, I.6, II.10, II.11, II.12.a, II.12.b, II.12.c.i, II.12.c.ii, II.12.c.iii, II.12.c.iv, II.13, II.16, III.18, III.27, III.37.a, III.37.f, III.37.g, III.49)

<sup>2</sup> Resolución A/HRC/RES/15/9. -Consejo de Derechos Humanos. Septiembre del 2010. (Artículos:3)

<sup>3</sup> La Declaración Universal de los Derechos Humanos. - Asamblea General de las Naciones Unidas.- París el 10 de diciembre del 1948 en su Resolución 217 A (III).

<sup>4</sup> Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque. -A/HRC/24/44.-11 de julio de 2013. 3, 46, 48-50.

<sup>5</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible. Asamblea General de las Naciones Unidas.25 septiembre 2015, Nueva York, E.E.U.U.

## PREGUNTA 02: ¿Cómo los protocolos aseguran la gestión pertinente de la pobreza del agua en Terrassa en el marco de los derechos humanos?

### Resultado 2.1. Tabla analítica de discrepancias y coherencias relevantes sobre las acciones en Terrassa respecto a la pobreza del agua frente al Derecho Humano al Agua.

NORMATIVA TERRASSA (POBREZA DEL AGUA)	NORMATIVA INTERNACIONAL (DDHH)	DISCREPANCIAS / OBSERVACIONES
<p><b>Ley 24/2015 "Medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y de la pobreza energética"</b></p> <p><u>Discrepancia 01:</u>  <b>Artículo 5.10: se entiende que las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial siempre que perciban unos ingresos inferiores a 2 veces el IRSC, si se trata de personas que viven solas, o unos ingresos inferior a 2.5 veces el IRSC, si se trata de unidades de convivencia, o de que los ingresos sean superiores a 1.5 veces el IRSC, la solicitud debe ir acompañada de un informe de servicios sociales que acredite el riesgo de exclusión social.</b>                      Artículo 5.13: ...las medidas de protección se aplican también a hogares en que, pese a que la unidad familiar no cumpla con los <b>requisitos por el apartado 10</b>, resida alguna persona afectada por dependencia energética ....                      Artículo 6.2.: principio de precaución, <b>un protocolo</b> obligado de comunicación a los servicios sociales y de intervención ...concesión de las ayudas necesarias para evitar cortes de suministro</p> <p><u>Discrepancia 02:</u>                      Artículo 8: El Gobierno debe garantizar que en los supuestos de vulnerabilidad. <b>los gastos en vivienda y en suministros básicos no conlleven más de un 30% de los ingresos disponibles de la unidad familiar...</b></p>	<p><b>Observación General N° 15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.</b></p> <p><u>Soporte a Discrepancia 01:</u>                      II.13. "La obligación de los Estados Parte de garantizar el <b>ejercicio del derecho al agua sin discriminación alguna</b> y en condiciones de <b>igualdad entre hombres y mujeres</b>".                      II.15. "<b>Los Estados Parte tienen la obligación especial de facilitar agua y garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes, así como impedir toda discriminación...</b>".</p> <p><u>Soporte a Discrepancia 02:</u>                      II.11. "...deben ser adecuados a la <b>dignidad, la vida y la salud humanas</b> ...El agua debe tratarse como un bien social y cultural, y <b>no fundamentalmente como un bien económico</b>.                      III.37. a) Garantizar el acceso a la cantidad esencial mínima de agua, que sea suficiente y apta para el uso personal y doméstico                      III.56. Cuando tales medidas se emprendan porque una persona adeuda el pago de agua, deberá tenerse en cuenta su capacidad de pago. En ninguna circunstancia deberá privarse a una persona del mínimo indispensable de agua.</p> <p><b>Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque.</b>                      -A/HRC/24/44                      41." Los derechos humanos son neutrales en cuanto a modelos económicos y modalidades de prestación de servicios"</p>	<p><u>Discrepancia 01:</u>                      -Teniendo en cuenta el principio de la no discriminación, no se puede basar las condiciones de vulnerabilidad de una persona en base a "requisitos" y por ende ser privado del derecho humano al agua</p> <p><u>Discrepancia 02:</u>                      -Teniendo en cuenta la accesibilidad económica, el agua no debe ser vista como un bien económico y debe prevalecer su acceso a la cantidad mínima esencial a personas vulnerables.                      -No se definen todos los colectivos que pudieran sufrir pobreza del agua. Sólo identifica 1 colectivo: Personas en riesgo de exclusión residencial, identificado por nivel de ingreso.                      -Se establecen filtros para reconocer a este único colectivo identificado: una solicitud acreditada por un informe de servicios sociales y ponderación de ingresos según coeficientes del plan de derecho a vivienda; creando riesgo de burocratización.</p> <p><u>Coherencia 01:</u>                      -Obliga a un protocolo de comunicación a los servicios sociales y de intervención para evitar cortes de suministro.                      -Establecimiento de una proporción máxima de gastos referentes al agua en familias vulnerables.</p>

**Informe: Procedencia de establecer una instrucción de servicio de instalación provisional de contadores de agua para personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial.**

-2015, Ayuntamiento de Terrassa.

Coherencia 01:

II. "...El Ayuntamiento de Terrassa ha sido pionero en Cataluña en la regulación de una tarifa social y otras medidas como un protocolo de prevención de cortes, aplazamientos y fraccionamientos del pago de las facturas y unas ayudas sociales para aquellos usuarios que no puedan hacer frente al pago del servicio."

Discrepancia 01:

V. "...Las personas o unidades de convivencia que están definidas en riesgo de exclusión residencial por la Ley 24/2015 tendrán garantizada la instalación de contador provisional de agua ..., La instalación de contador de agua provisional procederá en todos los casos en que haya niños a cargo, ..., y para las personas o unidades de convivencia que ...cumplan los siguientes requisitos:

- Estar empadronados en la ciudad el tiempo establecido en el anexo del reglamento de la mesa de adjudicación....

Discrepancia 02:

...3.1. La solicitud p...deberá ser presentada en las **oficinas de atención ciudadana del Ayuntamiento de Terrassa**, en el formulario establecido.

3.2. Por parte de la Oficina Municipal de Atención a la Pobreza Energética (OFIMAPE) emitirá informe sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas en esta instrucción por parte de la persona solicitante, ..."

4." ... se establece una duración temporal de 6 meses para la instalación provisional de contador, así como un caudal de suministro de 3 m3 por persona y mes."

5. Obligaciones del usuario del contador de emergencia "El usuario ..., para hacer frente a los costes del contador, de las claves, de la instalación y del coste del suministro de emergencia, que corren a su cargo."

**Observación General N°15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.**

Soporte a Discrepancia 01:

II.13. "La obligación de los Estados Parte de garantizar el **ejercicio del derecho al agua sin discriminación alguna** y en condiciones de **igualdad entre hombres y mujeres**".

II.15. "**Los Estados Parte tienen la obligación especial de facilitar agua y garantizar el suministro necesario de agua a quienes no disponen de medios suficientes, así como impedir toda discriminación...**".

Soporte a Discrepancia 02:

III.18. "Los Estados parte tienen el deber constante y continuo en virtud del Pacto de avanzar con la mayor rapidez y efectividad posibles hacia la plena realización del derecho al agua".

II.41. "...Un Estado que no esté dispuesto a utilizar el máximo de los recursos de que disponga para hacer efectivo el derecho al agua...."

**Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque.**

A/HRC/24/44

46. "Resulta esencial elegir la tecnología idónea para lograr la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento. "

Coherencia 01:

-Enumera mecanismos de gestión de la pobreza energética:  
-Tarifa social. -Protocolo de prevención de cortes. - Aplazamientos y fraccionamientos de pagos. -Ayudas sociales.

Discrepancia 01:

-Teniendo en cuenta el principio de la no discriminación, no se puede basar las condiciones de vulnerabilidad de una persona en base a "requisitos" y por ende ser privado del derecho humano al agua

Discrepancia 02:

-Riesgo de burocratización en procedimientos para tener acceso a contadores de emergencia.

-Haciendo referencia a la rapidez y efectividad, 06 meses para la instalación provisional de un contador no se alinean con el máximo uso de recursos del Estado. Así mismo, que los gastos de la tecnología empleada corran por el usuario probablemente ponga en riesgo la sostenibilidad de esta.

**Reglamento del servicio público de abastecimiento domiciliario y ahorro de agua de Terrassa. Ayuntamiento de Terrassa, 2017**

Coherencia 01:

Artículo 25: Procedimiento de suspensión del suministro: ...

3." ...no podrá realizar la suspensión del suministro a los usuarios domésticos sin comprobar previamente su situación de vulnerabilidad."

6." El Ente Gestor tendrá que ponerse en contacto con los servicios sociales del Ayuntamiento en el caso de personas con riesgo de exclusión residencial y / o pobreza energética que tengan deudas acumuladas o que deban adecuar sus instalaciones para mantener la recepción del servicio."

Discrepancia 01:

Artículo 95: Fraude

a. "Utilizar agua del servicio sin haber suscrito contrato de abono."

h." Establecer o permitir ramales, derivaciones o injertos que puedan conllevar el uso fraudulento del agua por el interesado o por terceros."

Coherencia 02:

Artículo 5.1-2 Para facilitar la transparencia y llegar al nivel adecuado de participación, educación, formación, comunicación, rendición de cuentas y control público..., se hace necesario el libre acceso de la ciudadanía, a través de varios canales, a toda la información del servicio que no esté sujeta a protección.

**Acuerdo para la aprobación definitiva del cambio de forma de gestión del servicio público de abastecimiento de agua de Terrassa**

- 22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa

"la Comisión de estudio constituida al efecto, concluye que la forma más sostenible y eficiente de gestión del servicio público de abastecimiento de agua de Terrassa es la gestión directa por medio de una Entidad Pública Empresarial Local, del referido servicio público esencial".

**Observación General N°15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.**

Soporte a Discrepancia 01:

III.56. Cuando tales medidas se emprendan porque una persona adeuda el pago de agua, deberá tenerse en cuenta su capacidad de pago. En ninguna circunstancia deberá privarse a una persona del mínimo indispensable de agua.

Soporte a Coherencia 01:

Acceso a la información. La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua 1(II.12.c.iv) ", en base a un proceso participativo y transparente, vigilando y garantizando su grado de realización en base del principio de no retroceso" 4(10), rendición de cuentas, participación y empoderamiento. 1(iii.37 a-f-g, III.49),4(9).

**Objetivos de Desarrollo Sostenible. Asamblea General de las Naciones Unidas.**

- 25 septiembre 2015, Nueva York, E.E.U.U.

"...garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible para todos".

Discrepancia 01:

-Se presume fraude en las conexiones sin contrato y en dar acceso a terceros a la red. Casos posibles de pobreza energética.

Coherencia 01:

-Se requiere la comprobación del nivel de vulnerabilidad previo a una suspensión y se requiere el ponerse en contacto con los servicios sociales por deudas al servicio. Burocratización positiva.

Coherencia 02:

-Se reafirma la importancia del acceso a la información como principio para lograr el derecho humano al agua.

-Se mencionan el acceso a la información por "varios canales" pero no se especifica cuáles.

-La gestión pública del agua en Terrassa nace del principio de sostenibilidad.

Se ratifica la toma de medidas hacia la forma más sostenible de la gestión del servicio de agua de los DDHH.

-Coherencia con los ODS.

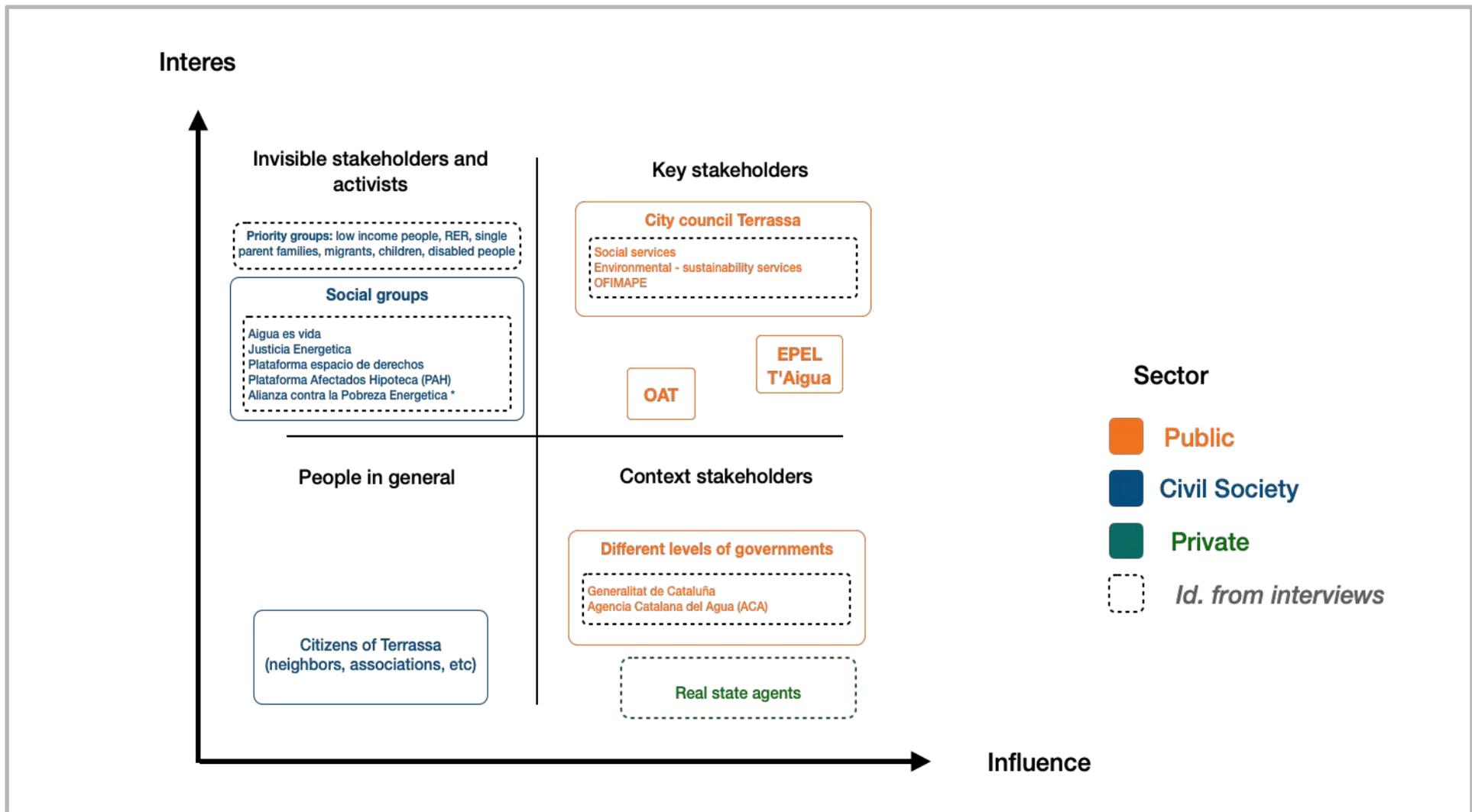
<p><b>Estatutos de la entidad pública empresarial local "Terrassa Cicle de L'Aigua, EPEL"</b> -22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa</p> <p>Artículo 28.1.: "Será de aplicación a la entidad (EPEL), el régimen y normativa de <b>transparencia aplicable al sector público</b>".</p> <p>Artículo 28.2.: "...la entidad aprobará los procedimientos internos necesarios para establecer ... <b>mecanismos de transparencia de su gestión, y de participación y colaboración...</b>".</p>	<p>"La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua"1(II.12.c.iv). "...en base a un proceso participativo y transparente, vigilando y garantizando su grado de realización en base del principio de no retroceso." 4(10)), rendición de cuentas, participación y empoderamiento" 1(iii.37 a-f-g, III.49),4(9).</p> <p>1 observación General N°15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Noviembre del 2002, Ginebra.</p> <p>4 informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento, Catarina de Albuquerque. -A/HRC/24/44.-11 de julio de 2013. 3, 46, 48-50.</p>	<p>-Ratificación local del principio de accesibilidad de la información a través de la participación, rendición de cuentas y empoderamiento.</p>
<p><b>Reglamento del observatorio del agua de Terrassa (OAT)</b> -Ayuntamiento de Terrassa, 2018</p> <p>"El OAT velará por el logro de los siguientes principios: Derecho a acceso, Precio justo, sostenibilidad del ciclo integral del agua."</p> <p>Artículo 7: Composición del plenario</p> <p>11.Un representante de la asociación por la pobreza energética.</p>	<p>"Todos los pagos por servicios de suministros de agua deberán basarse en el principio de la equidad, a fin de asegurar que esos servicios, estén al alcance de todos, incluidos los grupos socialmente desfavorecidos".1(III.27) 5</p> <p>"No será objeto de injerencias, como, por ejemplo, a no sufrir cortes arbitrarios del suministro".1(II.10)</p> <p>"El modo en que se ejerza el derecho al agua también debe ser sostenible".1(II.11</p> <p>1 observación General N°15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Noviembre del 2002, Ginebra.</p>	<p>-Se identifica el OAT como un garante de derechos asociados a accesibilidad económica y la sostenibilidad.</p> <p>-Se reconoce en el OAT un velador a favor de los colectivos vulnerables y de los pobres del agua.</p>

**Resultado 2.2. Tablas analíticas sobre consideraciones de expertos y documentación legal al respecto de la Pobreza del Agua en Terrassa. (Ver anexos).**

CATEGORÍAS	CONSIDERACIONES DE EXPERTOS PUESTAS EN COMÚN
<b>DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Remunicipalización del agua permite atender y visibilizar la pobreza energética.</li> <li>→ No se tiene claro los grupos que conforman la pobreza energética, pero están relacionados con viviendas en precario.</li> <li>→ Casos identificados con un certificado de vulnerabilidad de servicios sociales.</li> <li>→ Empresa pública y ayuntamiento deben estar alineados al ser públicos en prestar un servicio y asegurar un derecho (OFIMAPE, servicios sociales).</li> <li>→ Existe legislación que protege de cortes de suministro de agua a los usuarios que sufren pobreza energética por impago.</li> <li>→ La emergencia sanitaria de Covid19 agiliza la puesta en marcha de protocolos de contadores solidarios de ayuntamiento.</li> <li>→ Es probable que de aquí a unos meses surjan más casos de pobreza energética a causa del Covid19.</li> </ul>
<b>ACTORES RELEVANTES</b>	<p><b>Implicados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Públicos:</b> Ayuntamiento (servicios sociales, servicios de medio ambiente y sostenibilidad), OFIMAPE, EPEL T'agua.</li> <li>→ <b>Sociedad civil/colectivos:</b> colectivos de defensa de derecho, justicia energética, Aigua és vida, APE, Justicia energética, Plataforma espacio de derechos.</li> <li>→ <b>Otros:</b> OAT (mecanismo de vigilancia, grupos de trabajos, personas a título individual; todo tiene valor).</li> </ul> <p><b>Faltantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Servicios jurídicos.</li> <li>→ Sociedad civil organizada y representada (mujeres, migrantes, desigualdad social).</li> <li>→ Organismos de cuenca: Agencia Catalana del Agua (ACA), Autoridad Sanitaria.</li> </ul>
<b>OBSTÁCULOS ACTUALES RELEVANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Barreras burocráticas y jurídicas (tiempo, contradicciones legales).</li> <li>→ Identificación real de PE (ayudas no llegan donde deberían).</li> <li>→ Mayor coordinación y entendimiento entre gestores del agua.</li> <li>→ Ausencia de fondo económico por parte de Generalitat para ayudas.</li> <li>→ Falta de sensibilización de funcionarios (empatía, flexibilidad, acompañamiento) y ciudadanos (estigmatización).</li> <li>→ Cumplimiento de la ley de pobreza energética no se cumple por fondos buitres.</li> <li>→ Revalorización del agua como bien esencial (no es gratis, debe ser pagado por los que puedan: "evitar fraude").</li> </ul>

<p><b>MECANISMOS EXISTENTES RELEVANTES</b></p> <p><i>(FORTALEZAS Y DEBILIDADES)</i></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Protocolo y ayudas (estructura tarifaria).</li> <li>→ OAT (sus miembros y grupos de trabajo, indicadores; son mecanismos y actores), UPC investigación.</li> <li>→ Ley 24/2015, ley que protege de cortes y ayuda a contener pobreza energética.</li> <li>→ Comunicación entre actores es buena.</li> </ul> <p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Falta identificar cuáles son las personas afectadas.</li> <li>→ Falta protocolos y ayudas automatizadas.</li> <li>→ Falta fondo económico.</li> <li>→ Participación ciudadana transversal (representación de afectados), mesa de diálogo con ciudadanos.</li> <li>→ Acceso a la información a afectados por diferentes vías (oficinas, puestos itinerantes, web, lugares públicos, no solo digital, idioma) información correcta, entendible y actualizada.</li> <li>→ Transparencia de información (ayudas, afectados, negados, aceptados, etc.).</li> <li>→ Sensibilización de agua como bien común (ahorro y cuidado).</li> <li>→ Estigmatización a afectados, educar a la población en DHA.</li> </ul>
<p><b>GRUPOS DE AFECTADOS RELEVANTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Personas riesgo de exclusión residencial (ocupación).</li> <li>→ Personas de bajos recursos.</li> <li>→ Criterios cruzados: género, edad, salud física, discapacidad, familias monoparentales, inmigrantes, infantes.</li> <li>→ Casos identificados con un certificado de vulnerabilidad de servicios sociales.</li> </ul>
<p><b>ORDEN DE PRIORIDAD COLECTIVOS AFECTADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Legalmente no hay orden de priorización, pero toma en cuenta los ingresos para considerar vulnerables</li> <li>→ Todos deberían tener acceso a un mínimo de agua gratuitamente. La próxima Directiva Europea lo establecerá así.</li> <li>→ Se debería priorizar: familias en RER, menores, dependientes y mayores, monoparentales y mujeres víctima violencia género.</li> </ul>
<p><b>PARTICIPACIÓN DE COLECTIVOS PRIORIZADOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Lograr su representación y organización.</li> <li>→ Empoderamiento en conocer sus derechos.</li> <li>→ Participación y vigilancia activa en formulación de políticas</li> <li>→ Evaluación de las políticas por parte de los afectados, para ver su funcionamiento.</li> </ul>
<p><b>RECOMENDACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Base jurídica acorde a los protocolos implementados.</li> <li>→ Evaluación de funcionamiento de protocolos implementados (indicadores, transparencia, información).</li> <li>→ Sistematización de información (datos de beneficiarios, peticiones, negadas, ayudas).</li> <li>→ Revisión de políticas y su impacto esperado.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Masa crítica población informada, vigilancia.</li> <li>→ Garantizar disponibilidad hídrica (cantidad y calidad, cuenca).</li> <li>→ Educación ambiental a funcionarios y ciudadanos.</li> <li>→ Ampliar beneficiarios a la tarifa social.</li> </ul>
<b>REFERENCIAS DE BUENAS PRÁCTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Barcelona: puntos energéticos u oficinas de asesoramiento energético.</li> <li>→ Paris: remunicipalización con transparencia.</li> <li>→ Terrassa: con sus protocolos.</li> <li>→ Cádiz, Sevilla, Medina Sidonia: tienen mínimo vital establecido.</li> <li>→ Nápoles, Montpellier.</li> <li>→ Todos lugares donde se haga co-creación de políticas públicas.</li> <li>→ Necesidad de guía de buenas prácticas en gestión del agua.</li> </ul>
<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Protocolo funcional.</li> <li>→ Fondo del agua.</li> <li>→ Evitar fraude, sensibilización para asumir pago y ayuda sea dirigida donde se necesite.</li> <li>→ Manejo de información, sistematizada.</li> <li>→ Mecanismos para identificar a afectados, no se sabe quiénes son.</li> <li>→ Desburocratización de trámites.</li> <li>→ Educación y concientización ambiental.</li> <li>→ Participación ciudadana.</li> <li>→ Optimizar gestión de empresa suministradora.</li> <li>→ Promover acceso universal a través de fuentes u otros.</li> <li>→ Diálogo entre actores.</li> <li>→ Sensibilización funcionarios para acompañamiento y evitar criminalización.</li> <li>→ Difusión y transparencia de información.</li> </ul>



**Figura 01:** Mapa de actores identificados a través de fuentes de información primaria (entrevistas a expertos) y secundarias (revisión bibliográfica).

### Resultado 2.3. Propuesta esquemática de protocolo para gestión pertinente de la Pobreza del Agua en Terrassa:

En los resultados anteriormente presentados se puede observar la introducción de una casuística abarcadora de los casos más relevantes y prioritarios de pobreza del agua en Terrassa. Los actuales protocolos no ponderan este nuevo abanico de casos existentes y potenciales, por tanto, se requiere establecer un nuevo esquema de protocolo con los elementos y secuencia de acciones apropiadas; coherentes con la normativa existente local y en otras escalas.

Se presenta esta propuesta de esquema de protocolo haciendo como referencia a los contenidos y criterios requeridos para una gestión adecuada de la pobreza de agua en Terrassa, contiene los ingredientes deseables en los distintos protocolos que tendrán que diseñarse de acuerdo con la casuística encontrada. Importante mencionar que para su elaboración se han incluido factores relevantes que se han identificado en fuentes primarias, es decir, entrevistas a expertos; y en las normas contrastadas desde la escala más amplia de los derechos humanos hasta la regulación propia del manejo del agua en Terrassa.

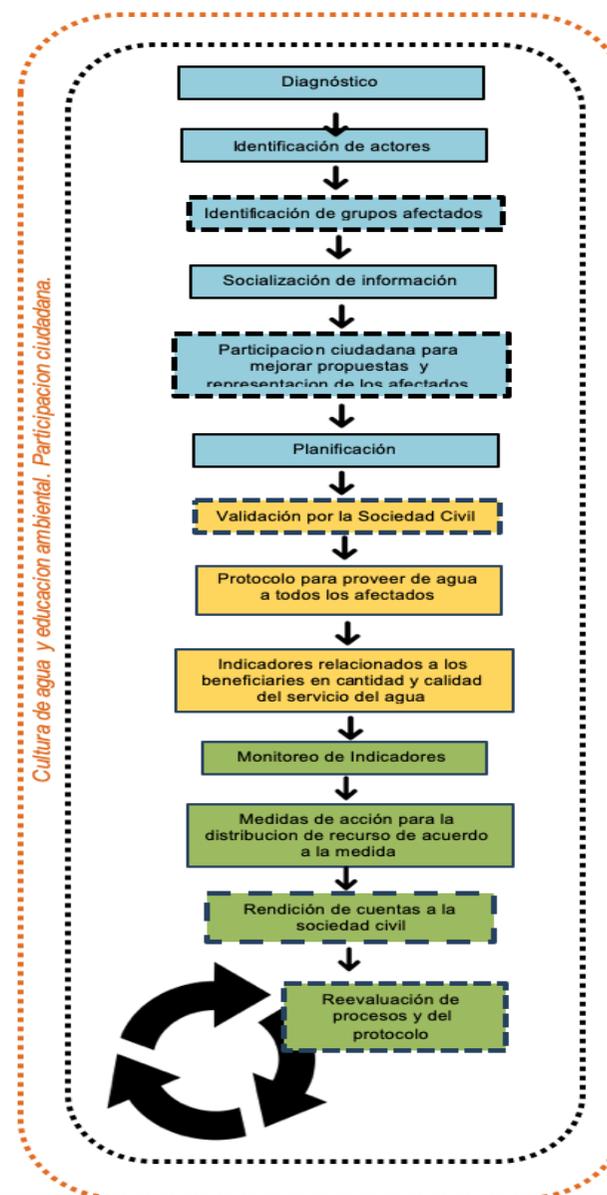
#### COMPONENTES DEL ESQUEMA DE PROTOCOLO PROPUESTO:

##### Factores transversales:

- Participación ciudadana.
- Concientización ciudadana.
- Comunicación.

##### Proceso iterativo:

- Reevaluación de procesos.
- Diagnóstico cíclico.
- Adaptación (resiliencia, sostenibilidad, y regeneración).



**Factores críticos:**

- Grupos priorizados (casuística existente y potencial)
- Actores ausentes
- Acceso a la información adaptado a afectados.
- Rendición de cuentas por etapas.
- Meta potencial de gestión pertinente de la P.A. en Terrassa coherente con ODS (2030).

En líneas punteadas se resaltan factores que creemos son relevantes y son necesarios incluir. Iniciando desde el diagnóstico con una exhaustiva identificación de los grupos afectados, que es esencial para que los diferentes instrumentos normativos y/o legales elaborados estén realmente dirigidos a quienes lo necesitan.

La participación ciudadana como un paso elemental, pero a su vez como un factor transversal y permanente, que garantizara la aceptabilidad, asequibilidad y la sostenibilidad de este instrumento. Simultáneamente, que las propuestas por el sector público puedan ser revisadas en acción conjunta con afectados y población en general para saber si tuvieron el impacto esperado, es decir, puedan ser validadas por la sociedad civil en su accionar.

La rendición de cuentas por parte del sector público, que constituye una ventaja fundamental, ya que proporciona el marco necesario para mecanismos de supervisión, para ellos siendo necesario que se presenten los avances en la problemática y los resultados sean expuestos en especial a los interesados, a su vez, facilitará el canal para presentaciones de reclamaciones y reparación en caso de violación de derechos.

En líneas generales, se espera que los próximos protocolos a desarrollar incluyan estos factores clave para un abordaje ideal de la problemática adaptada a cada tipo de afectado.

## IV. CONCLUSIONES

Haciendo referencia a los resultados obtenidos, se reconoce la importancia de que los diferentes instrumentos normativos y legales próximos a desarrollar por servidores públicos estén orientados en el marco de los Derechos Humanos. Siendo necesario visibilizar como una fortaleza la reciente remunicipalización de la empresa de agua para que en acción conjunta al Ayuntamiento puedan trabajar alineados al principio de "realización progresiva" del derecho humano al agua. Lo que implica el seguir poniendo el máximo esfuerzo y voluntad para adoptar medidas para superar las diferentes limitaciones de carácter político, humano, económico; todo ello debido a que puedan estar alineados a brindar un servicio en beneficio de los más afectados.

Consideramos que los principios y normas de los derechos humanos, sumados a los factores identificados de participación ciudadana, rendición de cuentas, educación ambiental y sensibilización; ofrecerán el marco que el sector público necesitan para diseñar instrumentos robustos dirigidos a mejorar la gestión para el cumplimiento del derecho humano al agua y la consecuente lucha contra la pobreza del agua.

Se puede notar a lo largo de la investigación descrita, la necesidad de lograr que las acciones se hagan coherentes con el marco legal existente, pero al mismo tiempo refinando la normativa para que se haga más adecuada a la casuística no sólo existente, sino también potencial; permitiendo dotar del componente de prevención, de cara a una gestión de riesgos efectivas, con la contundente justificación de la experiencia del COVID19 y su impacto en el servicio del agua de Terrassa y sobre todo en los grupos afectados existentes en el momento y de aquellos que surgieron a partir de la propia pandemia. La experiencia debe permitirnos generar aprendizaje de las lecciones vividas y enfocar el trabajo sobre la pobreza del agua en conquistar un blindaje a prueba de situaciones emergentes que no se acerque a una garantía respecto a tan esencial derecho como es el derecho al agua.

La experiencia investigativa dentro de un contexto de emergencia ante la pandemia del Covid19 visibilizó y reafirmó la importancia de definir los aspectos mínimos que garanticen acciones a favor del derecho humano al agua en un sentido amplio y contra la pobreza del agua en el sentido específico a aquellos colectivos más vulnerables, que, ante situaciones como la pandemia, ven acrecentado su condición. Se ha reafirmado por este hecho, la validez de la investigación y su pertinencia, no sólo en el contexto de Terrassa, sino también a escalas mayores. Se hacen evidentes la necesidad de sumar valores como la sostenibilidad y la resiliencia a herramientas ligadas al tema, valores que cobraron durante la pandemia gran protagonismo debido a la fragilidad en que el sistema se vio envuelto contrastando con la urgencia de hacer valer los derechos en aquellos que más los necesitaban.

Se abre la necesidad de iterar en la metodología de investigación aplicada y generar nuevos insumos a partir de las conclusiones obtenidas, para que reiniciando el proceso se puedan conseguir nuevos resultados, nuevas herramientas, nuevas informaciones que permitan acciones concretas y efectivas contra la pobreza del agua en Terrassa.

Al reflexionar sobre el proceso, metodología y resultados obtenidos, entendemos que de la misma forma en que se cierran aspectos de la investigación (resultados, análisis, actualizaciones, etc.) se abren nuevos campos para el tema de la pobreza del agua en Terrassa. Se puede concluir que nuevas investigaciones podrán tener pie basal en los datos obtenidos y los resultados alcanzados. Cualquier paso dado a favor de la lucha contra la pobreza energética y el cumplimiento de los derechos humanos estará más que justificado.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Asamblea General de las Naciones Unidas. París el 10 de diciembre del 1948 en su Resolución 217 A (III). Disponible en: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR)*. Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución 2200A (XXI) el 16 de diciembre del 1966. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/ICESCR.aspx>
- *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Asamblea General de las Naciones Unidas. Cumbre del milenio, 2000, Nueva York, E.E.U.U.
- *Observación General N° 15 ONU sobre el derecho al agua del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Noviembre del 2002, Ginebra. Disponible en: <https://agua.org.mx/biblioteca/observacion-general-15-onu-derecho-al-agua-2002/>
- *Resolución 7/22 Los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento*. Consejo de Derechos Humanos. 28 de marzo del 2008. Disponible en: [https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A\\_HRC\\_RES\\_7\\_22.pdf](https://ap.ohchr.org/documents/E/HRC/resolutions/A_HRC_RES_7_22.pdf)
- *Informe anual del alto comisionado de las Naciones Unidas para los derechos humanos e informes de la oficina del alto comisionado y del secretario general*. Consejo de Derechos Humanos. A/HRC/6/3. Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G07/136/58/PDF/G0713658.pdf?OpenElement>
- *Informe de la Experta independiente sobre la cuestión de las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento*. Catarina de Albuquerque. A/Hrc/Res/12/24. Disponible en: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4a9d2a212>
- *Resolución 64/292*. Asamblea General de las Naciones Unidas. 28 de julio de 2010. Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N09/479/38/PDF/N0947938.pdf?OpenElement>
- *Resolución A/HRC/RES/15/9*. Consejo de Derechos Humanos. Septiembre del 2010. Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G10/166/36/PDF/G1016636.pdf?OpenElement>
- *Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y el saneamiento*. Catarina de Albuquerque. A/HRC/24/44. 11 de julio de 2013. Disponible en: [https://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/onu/1048-spa\\_report\\_of\\_special\\_rapporteur\\_on\\_human\\_right\\_to\\_safe\\_drinking\\_water\\_and\\_sanitation.pdf](https://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/onu/1048-spa_report_of_special_rapporteur_on_human_right_to_safe_drinking_water_and_sanitation.pdf)
- *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Asamblea General de las Naciones Unidas. 25 septiembre 2015, Nueva York, E.E.U.U.
- *Ley 24/2015 Medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y de la pobreza energética*. 29 de julio, Generalitat de Catalunya. Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-9725>
- *Informe: Procedencia de establecer una instrucción de servicio de instalación provisional de contadores de agua para personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial*. Ayuntamiento de Terrassa.
- *Reglamento del servicio público de abastecimiento domiciliario y ahorro de agua de Terrassa*. Ayuntamiento de Terrassa.
- *Acuerdo para la aprobación definitiva del cambio de forma de gestión del servicio público de abastecimiento de agua de Terrassa*. 22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa
- *Estatutos de la entidad pública empresarial local "Terrassa Cicle de L'Aigua, EPEL"*. 22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa.
- *Reglamento del observatorio del agua de Terrassa (OAT)*. Ayuntamiento de Terrassa

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: SISTEMATIZACIÓN DE LA NORMATIVA DE TERRASSA REFERIDA A LA POBREZA DEL AGUA.

AÑO	DOCUMENTO	CITA	RELEVANCIAS
2015	<p><b>Ley 24/2015 Medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y de la pobreza energética</b></p> <p>-29 de julio, Generalitat de Catalunya  <a href="https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-9725">https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2015-9725</a></p>	<p>I: ...resulta alarmante el crecimiento de la <b>pobreza energética entendida como la dificultad para afrontar las facturas de los suministros básicos</b> de electricidad, gas y agua....</p> <p>Artículo 1.1: “. el derecho de los consumidores tiene carácter de derecho básico y es objeto de especial protección, de conformidad con el artículo 121-1 de la Ley 22/2010 de Código de consumo de Cataluña, y se aplica sin perjuicio de lo establecido por la legislación hipotecaria y concursal”.</p> <p><b>Artículo 5.10: "...se entiende que las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de riesgo de exclusión residencial siempre que perciban unos ingresos inferiores a 2 veces el IRSC, si se trata de unidades de convivencia, o de que los ingresos sean superiores a 1.5 veces el IRSC, la solicitud debe ir acompañada de un informe de servicios sociales que acredite el riesgo de exclusión social".</b></p> <p>Artículos 5.12: "Para la determinación de las situaciones de riesgo de exclusión residencial, los ingresos familiares deben ponderarse de acuerdo con los coeficientes establecidos por el Plan para el derecho a la vivienda vigente".</p> <p>Artículo 5.13: "...las medidas de protección se aplican también a hogares en que, pese a que la unidad familiar no cumpla con los requisitos por el apartado 10, resida alguna persona afectada por dependencia energética."</p> <p>Artículo 6.1: "<b>Las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos de agua potable ... a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial....mientras dure dicha situación".</b></p> <p>Artículo 6.2.: "... principio de precaución, <b>un protocolo</b> obligado de comunicación a los servicios sociales y de intervención ...concesión de las ayudas necesarias para evitar cortes de suministro".</p> <p>Artículos 6.3.: “. administraciones públicas deben establecer <b>acuerdos o convenios con las compañías de suministro</b> de agua potable ... para garantizar que concedan ayudas ... o les apliquen descuentos muy notables".</p> <p>Artículo 8: "El Gobierno debe garantizar que en los supuestos de vulnerabilidad. los gastos en vivienda y en suministros básicos no conlleven más de un 30% de los ingresos disponibles de la unidad familiar...".</p>	<p>-Se define la pobreza energética respecto al agua</p> <p>-Condiciones para que una persona o unidad familiar sea considerada en riesgos de exclusión residencial social</p> <p>-Resalta las medidas que deberá tomar la administración pública para evitar la pobreza energética y el umbral máximo de gastos destinados a suministros básicos</p>
2015	<p><b>Informe: Procedencia de establecer una instrucción de servicio de instalación provisional de contadores de agua para personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial.</b></p> <p>-Ayuntamiento de Terrassa.</p>	<p>Antecedentes</p> <p>II. "...El Ayuntamiento de Terrassa ha sido pionero en Cataluña en la regulación de una tarifa social y otras medidas como un protocolo de prevención de cortes, aplazamientos y fraccionamientos del pago de las facturas y unas ayudas sociales para aquellos usuarios que no puedan hacer frente al pago del servicio".</p> <p>III. "...en relación a infantes en riesgo de exclusión residencial." "...relativa a las garantías de acceso de las familias con niños a cargo a las viviendas de emergencia social."</p> <p>IV. En los casos de beneficiarios sin contrato: "...Hay que establecer un mecanismo de suministro provisional de emergencia, que permita al beneficiario contribuir económicamente en el servicio que en la práctica recibe, y al gestor, disponer de los elementos para efectuar el control técnico, de consumo, y administrativo del servicio".</p> <p>V. "...Las personas o unidades de convivencia que están definidas en riesgo de exclusión residencial por la Ley 24/2015 tendrán garantizada la instalación de contador provisional de agua..., la instalación de contador de agua provisional procederá en todos los casos en que haya niños a cargo, ..., y para las personas o unidades de convivencia que ...cumplan los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar empadronados en la ciudad el tiempo establecido en el anexo del reglamento de la mesa de adjudicación.</li> <li>- Que el edificio ocupado sea propiedad de un gran tenedor.</li> <li>- Que provengan de un proceso de pérdida de vivienda, por dificultades en el pago.</li> <li>-Que durante el tiempo de ocupación tengan una buena convivencia con el entorno.</li> </ul> <p>3. Acceso a contadores de emergencia:</p> <p>"...3.1. La solicitud ...deberá ser presentada en las <b>oficinas de atención ciudadana del Ayuntamiento de Terrassa</b>, en el formulario establecido".</p>	<p>-Reconoce un referente en Terrassa en la toma de medidas contra la pobreza del agua.</p> <p>-Enumera mecanismos de gestión de la pobreza energética: -Tarifa social. -Protocolo de prevención de cortes. - Aplazamientos y fraccionamientos de pagos. - Ayudas sociales.</p> <p>-Crea la consideración de infantes en emergencia social como un colectivo priorizado.</p> <p>-Reconocimiento de niños a cargo de familia como grupo.</p> <p>-Condiciones para acceder a un contador de agua provisional de cara a evitar pobreza del agua.</p> <p>-Rol de la Oficina de atención ciudadana del Ayuntamiento de Terrassa en la lucha contra la PE.</p>

		<p>3.2. "Por parte de la Oficina Municipal de Atención a la Pobreza Energética (OFIMAPE) emitirá informe sobre el cumplimiento de las condiciones establecidas en esta instrucción por parte de la persona solicitante, ..."</p> <p>4." ...se establece una duración temporal de 6 meses para la instalación provisional de contador, así como un caudal de suministro de 3 m3 por persona y mes."</p> <p>5. Obligaciones del usuario del contador de emergencia  "...El usuario podrá solicitar el otorgamiento de las ayudas sociales para situaciones de emergencia, regulados por las ordenanzas y reglamentos del Ayuntamiento de Terrassa, ...para hacer frente a los costes del contador, de las claves, de la instalación y del coste del suministro de emergencia, que corren a su cargo."</p>	<p>-Rol del OFIMAPE en relación a las gestiones contra PE:  -Alcance del servicio con contador de emergencia.  -Se delimitan las obligaciones de los beneficiarios de los contadores de emergencia.  -Se presenta alternativa (ayuda social del ayuntamiento) a la imposibilidad de pago del contador de emergencia y su instalación, que es responsabilidad del beneficiario.</p>
2017	<p><b>Reglamento del servicio público de abastecimiento domiciliario y ahorro de agua de Terrassa</b>  - Ayuntamiento de Terrassa.</p>	<p>Artículo 5  1-2 Para facilitar la transparencia y llegar al nivel adecuado de participación, educación, formación, comunicación, rendición de cuentas y control público..., se hace necesario el libre acceso de la ciudadanía, a través de varios canales, a toda la información del servicio que no esté sujeta a protección.  Referido al dador de servicio:  3. "...dispondrá de un apartado ...en la web en materia de abastecimiento de agua, e implantará un mecanismo para la atención al usuario del servicio donde facilitar toda la información relativa de interés para la ciudadanía".  5." ...deberá incorporar la participación de la ciudadanía en la definición de las políticas y en las decisiones estratégicas que afecten al servicio".  6." El Ayuntamiento aprobará, a partir de lo que establezca el Reglamento de participación ciudadana de Terrassa, la creación de un órgano de carácter consultivo y asesor, encargado de supervisar el servicio de agua y realizar propuestas sobre objetivos del servicio, líneas estratégicas y planes de inversiones..., que hagan posible la colaboración entre todos los actores interesados en la gestión del agua."  Artículo 11: Medidas sociales  1." Los aspectos sociales ...que consten en la normativa específica sobre riesgo de exclusión residencial y pobreza energética deben tenerse en cuenta a la hora de tomar cualquier decisión...que pueda afectar a la prestación del servicio".  Artículo 12: Obligaciones del Gestor  2." deberá garantizar el suministro a toda la población ..., con la calidad, regularidad, la presión y las condiciones que se establecen en ... este reglamento".  9." transparencia: obligación de permitir el acceso a la información de los ciudadanos."  Artículo 24: Causas de suspensión del suministro:  1.b "Cuando un usuario disponga de suministro de agua sin contrato escrito a su nombre, ...y se niegue a su suscripción".  1.c "Cuando se establezcan derivaciones en su instalación para suministro de agua para el consumo humano a otras fincas, locales o viviendas diferentes a los asignados en su contrato de suministro".  1.o' ... cuando el abonado no cumpla, en cualquiera de sus aspectos, el contrato..., con excepción del pago del servicio".  Artículo 25: Procedimiento de suspensión  3." ...no podrá realizar la suspensión del suministro a los usuarios domésticos sin comprobar previamente su situación de vulnerabilidad".  6." El Ente Gestor tendrá que ponerse en contacto con los servicios sociales del Ayuntamiento en el caso de personas con riesgo de exclusión residencial y / o pobreza energética que tengan deudas acumuladas o que deban adecuar sus instalaciones para mantener la recepción del servicio".  Artículo 95: Fraude  a. "Utilizar agua del servicio sin haber suscrito contrato de abono".  h." Establecer o permitir ramales, derivaciones o injertos que puedan conllevar el uso fraudulento del agua por el interesado o por terceros".</p>	<p>-Se responsabiliza al gestor disponer de medios de comunicación e información de todos los aspectos del servicio del agua al igual que la transparencia.  -La participación ciudadana es obligatoria en la toma de decisiones.  -Se debe tomar en cuenta aspectos de pobreza del agua para cualquier afectación del servicio (contradictorio al artículo de fraude).  -El servicio debe ser universal y de acuerdo con el DH al agua.  -La cláusula de suspensión del servicio posee contradicciones al principio de pobreza del agua.  -Se categoriza "fraude" acciones que pudieran estar relacionadas a la pobreza del agua.</p>

2018	<p><b>Acuerdo para la aprobación definitiva del cambio de forma de gestión del servicio público de abastecimiento de agua de Terrassa</b></p> <p>-22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa</p>	<p>SEGUNDO: "...la Comisión de estudio constituida al efecto, concluye que la forma más sostenible y eficiente de gestión del servicio público de abastecimiento de agua de Terrassa es la gestión directa por medio de una Entidad Pública Empresarial Local, del referido servicio público esencial".</p> <p>TERCERO: Aprobar la constitución de la entidad pública empresarial local <b>"TERRASSA CICLO DE L'AGUA, EPEL"</b>...</p> <p>CUARTO: Aprobar definitivamente el reglamento del servicio municipal de abastecimiento domiciliario ...</p>	<p>La creación de la empresa pública de agua T'Aigua se plantea con criterios sostenibilidad y eficiencia para prestar el servicio de abastecimiento de agua a Terrassa.</p>
2018	<p><b>Estatutos de la entidad pública empresarial local "Terrassa Cicle de L'Aigua, EPEL"</b></p> <p>-22 de marzo, Ayuntamiento de Terrassa</p>	<p>Artículo 2: La EPEL es dependiente del Ayuntamiento de Terrassa.</p> <p>Artículo 5: "...objetivo de la Entidad ... la gestión y prestación del servicio de <b>suministro de agua potable a la ciudad de Terrassa</b>, que comprende ... todas aquellas operaciones y actividades .... relacionadas con el ciclo del agua. ... se incluye <b>la gestión y recaudación de los ingresos</b> derivados ... aprobación y ejecución de proyectos e <b>inversiones necesarias para el mantenimiento, reposición o ampliación de la red e instalaciones de todo tipo"</b>.</p> <p>6.e. "La potestad de la gestión, liquidación y <b>recaudación de las tarifas y prestaciones</b> .... Que se exigen por la prestación del servicio de la entidad".</p> <p>6.h. "<b>Otorgamiento, gestión, control y retirada</b> de todo tipo de permisos, licencias, <b>concesiones, ayudas y subvenciones"</b>.</p> <p>10.1.a. "Dos miembros (del Consejo) podrán ser <b>representantes de los usuarios del servicio</b>, nombrados a propuesta del órgano de participación..."</p> <p>Artículo 14: "El Consejo .... determina las líneas generales de actuación..."</p> <p>Artículo 21.2.: "Los ingresos que se obtengan se destinarán hacer frente a los gastos totales de la entidad, ... <b>amortizaciones"</b>.</p> <p>Artículo 28.1.: "Será de aplicación a la entidad, el régimen y normativa de <b>transparencia aplicable al sector público"</b>.</p> <p>Artículo 28.2.: "...la entidad aprobará los procedimientos internos necesarios para establecer ... <b>mecanismos de transparencia de su gestión, y de participación y colaboración</b> ..."</p>	<p>-Se resalta la dependencia de T'Aigua con el ayuntamiento de Terrassa y sus potestades administrativas según sus órganos.</p> <p>-Su objetivo de suministro a la ciudad de Terrassa.</p> <p>-Se resalta la potestad de recaudación de ingresos y otorgamiento de ayudas y subvenciones.</p> <p>-Los principios de transparencia y participación están presentes en su gestión.</p>
2018	<p><b>Reglamento del observatorio del agua de Terrassa (OAT)</b></p> <p>-Ayuntamiento de Terrassa</p>	<p>Artículo 5: "... establece los objetivos de transparencia y participación, en consonancia también con aquello establecido en el Artículo 28 de los Estatutos de la Entidad Pública Empresarial Local TERRASSA CICLO DEL AGUA EPEL, ...prevén la creación de un órgano participativo que garantice la participación en el gobierno municipal del agua y que haga posible la colaboración entre todos los actores interesados en la gestión del agua,".</p> <p>Preámbulo: "El OAT velará por el logro de los siguientes principios: Derecho a acceso, Precio justo, sostenibilidad del ciclo integral del agua."</p> <p>Artículo 7: Composición del plenario 11."Un representante de la asociación por la pobreza energética".</p>	<p>-Justificación del Observatorio del Agua de Terrassa.</p> <p>-Se establecen los principios que son responsabilidad del OAT.</p> <p>-La pobreza energética queda representada en el OAT.</p>

## **ANEXO 02: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A EXPERTOS**

Las entrevistas a expertos fueron realizadas bajo el amparo de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de los Datos de Carácter Personal (LOPD) obligando a manejar su contenido de forma totalmente anónima. Salvo permiso del entrevistado.

### **ENTREVISTA**

1. ¿Cómo describiría la situación de pobreza energética respecto al agua en Terrassa?
2. ¿Quiénes están implicados en la lucha contra la pobreza energética referida al agua, en Terrassa? ¿Quién falta?
3. ¿Cuáles son los obstáculos (humanos, organizacionales, económicos, etc.) que limitan la lucha contra la pobreza energética en Terrassa?
4. ¿Cuáles son los mecanismos y acciones (técnicas, financieras, tecnológicas, comunicativas, legales, etc.) existentes en Terrassa para luchar contra la pobreza energética referida al agua? ¿qué debilidades y fortalezas encuentra en cada caso? ¿Cuáles considera que faltan?
5. ¿Cuáles son los grupos sociodemográficos (colectivos) más afectados por la pobreza energética respecto al agua en Terrassa?
6. ¿Qué orden de prioridad propondría para la inclusión de estos colectivos en medidas contra la pobreza energética referida el agua en Terrassa?
7. ¿Cómo cree que deben participar los colectivos más afectados en las acciones contra la pobreza energética en Terrassa?
8. De cara al futuro, ¿Cuáles medidas garantizarían una aplicación correcta y sostenida de las acciones contra la pobreza energética respecto del agua en Terrassa?
9. ¿Puede mencionar algunas ciudades del mundo donde la lucha contra la pobreza energética respecto del agua se considere buena práctica y puedan servir de referencia para Terrassa?
10. ¿Qué propuestas tiene para mejorar la situación de la pobreza energética respecto del agua en Terrassa?

Indicadors socials de l'aigua (juny 2019)									
<b>Informació comptadors provisionals (d'acord amb instrucció de serveis del 2016)</b> Font:									
OFIMAPE 20/05/2019									
Núm. de comptadors sol·licitats des del desembre de 2016	265								
Núm. de comptadors instal·lats (i donats de baixa)	33 + 1								
Núm. total de comptadors regularitzats (dels instal·lats)	14+ 1								
Núm. de comptadors tancats per canvi de domicili	2								
Núm. total d'expedients tancats	180								
Núm. total de peticions pendents de treballar	51								
<b>Aigua domèstica no facturada</b> Font: Taigua									
29/05/2019									
Comptadors provisionals d'emergència (d'acord amb instrucció de serveis del 2016)- actualment donats de baixa per haver transcorregut els 6 mesos de vigència (se segueix subministrant aigua)	33								
Comptadors de control instal·lats entre el 2015 i 2016 per indicació dels Serveis Socials o Ofimape (previ a la instrucció de serveis) – actualment donats de baixa (se segueix subministrant aigua)	36								
Habitatges ocupats amb fraus (subministrant manipulats, sense comptador ni contracte)- Aquests habitatges es troben en 29 edificis ocupats	306								
Habitatges amb fraus individuals autoritzats per OFIMAPE (no hi ha comptador)	424								
Fraus localitzats el 2019 pendents de retirar (no hi ha vulnerables)	135								
<b>Total usuaris amb aigua no facturada</b>	<b>934</b>								
<b>Usuaris amb risc d'exclusió residencial</b> Font:									
Taigua 10/06/2019									
Abonats amb informe de risc d'exclusió residencial (RER)	466								
Abonats amb RER amb factures impagades	381								
Import total deute procedent d'abonats amb RER	42.826								
<b>Tarifa social</b> Font:									
Ajuntament 13/06/2019									
Total sol·licituds tramitades des de 2013	6173								
Aprovades vigents	2531								
Denegades vigents	3291								
<b>Tarifa social</b> Font: Mina Pública d'aigües de Terrassa SA 09/12/2018									
<b>Tarifa social</b> Font: Taigua 20/06/2019									
	2013*	2014	2015	2016	2017	2018**	2018***	2019****	Totals
Sol·licituds aprovades vigents	495	1.021	1.755	2.582	2.887	2.630	2.595	2.595	2.595
Factures d'abonats amb dret a la tarifa social	578	2.181	3.974	6.499	8.801	8.525	145	2.595	33.298
Factures bonificades	446	674	2.009	3.266	3.964	3.804	115	2.084	16.362
Famílies beneficiades		372	662	977	1.072	1.004	115	2.084	6.286
Import total bonificat	5.647,12	27.991,66	50.807,43	82.715,25	111.055,95	107.593,53	1.444,85	32.358,16	419.614
Fons social Fundació Mina		4.206,48	12.501,39	20.398,82	24.518,58	23.220,49	0,00	0,00	84.846
* De 01/05/2013 a 31/12/2013									
** Fins 09/12/2018									
***A partir de 10/12/2018									
**** 1er trimestre 2019									
<b>Ajuts socials</b> Font: Serveis socials (pendent)									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019		
Ajuts aigua		48.804,10	51.868,34	55.194,74	44.208,00	16.198,87			
Total ajuts d'urgència social (en concepte de subministraments bàsics)	217.929,54	245.837,16	280.455,00	235.608,00	195.261,00	75.614,97			
Total ajuts d'urgència social	907.351,06	941.471,56	1.102.606,98	1.109.894,22	1.206.594,58	1.229.828,54			
*per 2013 no es disposa de detall dels ajuts en concepte d'aigua									

## ANEXO 03: PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS DE EXPERTOS

### 01: DESCRIPCIÓN SITUACIÓN

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	La pobreza del agua se gestiona desde los servicios sociales y desde el OFIMAPE. Casi toda la población tiene agua. No se corta el agua a nadie por motivos económicos. El corte de las fuentes por el COVID19 aflora familias no usuarias de servicios sociales y que dependían de éstas, se realizó un protocolo para ellos, sin saber si eran vulnerables o no. Servicios sociales tiene la información del número de vulnerables. No se corta el servicio de agua a nadie sin previa verificación de vulnerabilidad.
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se han tenido operadores privados, previamente.</li> <li>-Fuerte presencia de familias pagando con gran esfuerzo.</li> <li>-Muchas veces sólo se contabilizan como afectados, familias que no pueden pagar o con impagos.</li> <li>-El APE quiere poner atención a familias que pagan sacrificando necesidades básicas, por precios elevados.</li> <li>-Muchas familias en esta situación, lo desconocían.</li> <li>-La situación ahora está cambiando, por entrada de operador público.</li> <li>-Las personas en pobreza hídrica, pueden ahora formar parte de un modelo cuyo objetivo no es beneficios mientras se ofrece un servicio, sino garantizar el DH al agua.</li> <li>-Las personas ahora, pueden pasar de ser un sujeto afectado a ser uno activo, un actor de cambio.</li> <li>-En España, vínculo fuerte entre los movimientos de defensa al derecho a vivienda y los de defensa de suministro básico.</li> <li>-Había cesado, y la crisis de la burbuja inmobiliaria provocó presencia fuerte de colectivos como PAH (Plataforma de Afectados de la Hipoteca) en Terrassa.</li> <li>-Existe la posibilidad de una comunicación fluida entre la administración y la empresa pública, una alineación no para un beneficio, sino para prestar un servicio y garantizar un derecho. Los contadores para ocupaciones es un tema importante.</li> <li>-A raíz del COVID19, nunca se sabe si van a subir los precios de los suministros y te vas a quedar sin trabajo, por tanto, cualquier persona ahora mismo puede que se encuentre pagando más del 3% de sus ingresos en la factura de agua.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-El agua es el servicio básico más barato, comparando con gas y electricidad.</li> <li>-Promedio 50 euros por 3 meses, incluso hay gente que no puede pagarlo.</li> <li>-Existen leyes que protegen al consumidor de los cortes, exceptuando a los que ocupan pisos.</li> <li>-En general, las personas tienen acceso al agua.</li> <li>-Personas que no pueden pagar, pueden solicitar bonos al ayuntamiento.</li> <li>-Es difícil cortar el agua, pero personas que ocupan o que no tienen acometida de agua se les quita el contador.</li> <li>-Empresas tienen bonos para los que no puedan pagar.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-75 años de gestión privada del agua, hace un año se municipaliza con la creación de la EPEL Taiguer.</li> <li>-No se ha desarrollado las herramientas necesarias para conocer la situación de pobreza energética.</li> <li>-Grupo de Derecho Humano de OAT ayuda en elaboración de protocolos de contadores solidarios para unidades familiares que se encuentran en viviendas de empleo en precario.</li> <li>-Actualmente, hay número importante de familiar sin contador solidario; que acceden al agua de forma irregular, en muchos casos con el consentimiento del Ayuntamiento.</li> <li>-También hay familias que no tiene acceso ni de forma irregular y acuden a fuentes públicas, personas solidarias.</li> <li>-Covid19 y cierre de fuentes, OAT agiliza instalación de contadores.</li> <li>-Durante confinamiento, se dio la instalación de 24 contadores de 41 casos gestionados.</li> <li>-2492 familias acogidas a tarifa social según web de Taiguer.</li> <li>-Ayuda social desde 2013, son 376 abonados en un valor de medio millón de euros.</li> </ul>

## 02: ACTORES IMPLICADOS Y FALTANTES

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	<p>IMPLICADOS: -Servicios Sociales - OFIMAPE (Oficina Municipal de Atención a la Pobreza Energética y Promoción Eficiencia Energética) - Oficina de Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Terrassa - Empresa T'aigua - OAT.</p> <p>FALTANTES: -Servicios Jurídicos</p>
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<p>IMPLICADOS: -Los vínculos entre colectivos de defensa de la vivienda y los de defensa de suministro básico. -Movimiento de defensa del agua con presencia en Cataluña, como Agua es Vida. - Colectivos de derechos y justicia energética. -La OAT, mecanismo para vigilancia. -Las organizaciones participantes, son mecanismo y actor. - Los distintos grupos de trabajo dentro de la OAT, grupo de indicadores, grupo de derecho. - personas a título individual. -Movimientos sociales. - Personas de la administración. -El APE que está formado por familias afectadas y algunos activistas</p> <p>FALTANTES: - La sociedad civil organizada. - Transversalidad de género. - Colectivos de mujeres feministas. -Colectivos sobre desigualdad social. - Colectivos de personas migradas, que no tienen voz suficiente.</p>
Aigües Sabadell Sector Privado	<p>-Compañías gestoras. -Ayuntamientos. -Deberían estar más implicados los organismos de cuenca, en este caso, Agencia Catalana de Agua y la Autoridad Sanitaria.</p>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<p>-OAT (Grupo de Derecho Humano al Agua). -Plataforma Espacio de Derechos (asesora y acompaña a familias con pobreza energética) -Justicia energética (reciente y formado por mujeres, afectadas o no). -falta presencia activa de la APE, aunque en OAT hay una representante.</p>

### 03: OBSTÁCULOS LIMITANTES

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	-El tema jurídico. -El tiempo. -Protocolo que regule todo el ciclo y permita discernir los fraudes de la pobreza energética. - Falta de personal. - Falta normativa que evite que cada ayuntamiento tenga que hacer sus protocolos y que ayude en los temas jurídicos frente a casos de ocupación. - Para pisos ocupados, hay una instrucción con fallas, que tiene unos requisitos, haciendo que muchas familias no puedan adherirse. -Falta un protocolo robusto, adaptado a cada caso que encuentran. - Desde la generalitat no llegan ayudas económicas. - Falta fondo económico de parte de la Generalitat, ayuntamiento y empresas gestoras, para pagar casos de PE. - La empresa gestora asume el costo de casos de pobreza energética. - No siempre se tiene la certeza de que los que reciben las ayudas, realmente las necesitan.
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	-Las herramientas a disposición, que no funcionan, como el protocolo para contadores en hogares ocupados, es muy nuevo. -Partir de cero en la gestión del servicio en una empresa municipalizada. -El vacío de conocimiento dejado por la empresa privada anterior, conocimiento e información privatizados. - La burocratización, la rigidez administrativa. - Detectar los motivos de la falta de facilidad en los procesos, en la facilitación de padrones, en la falta de rapidez en la colocación de los contadores de casas ocupadas. -Falta valentía política. - Legislación y protocolos muy rígidos, muy complejos, muy burocratizados. - Falta acción para que sean más rápidos. -Opinión pública y enjuiciamiento social de las personas en ocupación. -Ayudas no efectivas, porque hay gente con derechos que no los va a pedir.
Aigües Sabadell Sector Privado	-Demagogia en torno al agua, debería ser sufragado por los ayuntamientos para los que no puedan pagarlos. -Pensamiento errado de que el agua es gratis, es un bien esencial, pero su servicio implica recursos económicos. - Consumidores no pueden hacer llegar sus opiniones. - Entendimiento limitado entre todos los gestores del agua (cuenca alta, abastecimiento, ayuntamiento).
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	-Superar barreras burocráticas jurídicas que permitan la instalación de contadores. -Propiedad de viviendas de ocupación en Terrassa en manos de bancos fondos buitres quienes no asumen responsabilidad (Ley 24/2015) en dar facilidad de acceso a suministro ni asumen costo económico para ello.

#### 04: MECANISMOS EXISTENTES (FORTALEZAS Y DEBILIDADES) MECANISMOS FALTANTES

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	EXISTENTES: - Protocolo en revisión, no terminado. - Fondo económico de servicios sociales, no cubre del todo. -Comunicación interna entre las oficinas y actores involucrados en la gestión es buena.
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	EXISTENTES: -La OAT, mecanismo para vigilancia. -Las organizaciones participantes, son mecanismo y actor. - Los distintos grupos de trabajo dentro de la OAT, grupo de indicadores, grupo de derecho. - personas a título individual. -Movimientos sociales. - Personas de la administración. -La ley 24/2015 del parlamento de Cataluña. -Mecanismos a diferentes niveles. -Ley que protege de los cortes por carencias económicas. FALTANTES: -Participación transversal donde toda la ciudadanía se sienta representada. -Comunicación. - Información sobre las personas sin contador por estar ocupando. -Rapidez de información, ampliarla, transparentar, hacer publicidad sobre las actuaciones concretas, sobre los casos de ocupación, sobre los descuentos y ayudas en todos los formatos posibles, no sólo internet, para las personas que no están alfabetizadas digitalmente, información en los servicios sociales, en los centros de mayores, disponible a diferentes niveles y escalas. -Sensibilización del agua como bien común, la necesidad de preservarlo. - Trabajar a través del T'agua en las escuelas. -Comunicar que los niños son afectados. -Entender que la tecnología por sí misma no es un mecanismo válido, que a veces es cuestión de organización. -Mecanismos que funcionen con obligatoriedad, leyes que cumplir y protocolos que salen de éstas. -Protocolos de contadores en hogares ocupados. -Ayudas menos burocratizadas y más automatizadas, donde todo el mundo tenga derechos y acceda. -Capacidad de servicios sociales de cruzar la información de los casos vulnerables. -Las familias afectadas deben recibir las ayudas y medidas de protección. -Mecanismos de des victimización y descriminalización de los vulnerables, cambiando el imaginario colectivo., verlos como las personas que visibilizan lo que sucedía en hogares sin suministros. -El ahorro de suministros afecta positivamente a las personas en PA, hace falta sensibilizar a la población al respecto. -Eliminar la acusación de no saber administrarse a los más empobrecidos. -Hacer entender que las personas saben tomar sus propias decisiones, si parten de una situación de equidad y de suficiencia, por no se deben hacer políticas paternalistas. -Oficinas de asesoramiento energético o de suministros básicos, incluso figuras de oficinas itinerantes para lugares de menor dimensión. -No olvidar el ámbito rural. -Todos los procesos de remunicipalización nosotros los vemos como una ventana de oportunidad para poner en el centro la vivienda y el derecho al agua, que en manos privadas no se prioriza. -Faltan más vías o más actores, que identifiquen cuales son las personas afectadas.
Aigües Sabadell Sector Privado	-Gestión del agua por parte del Ayuntamiento. - Mesa de diálogo entre los gestores del agua? (no se sabe si hay)
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	-Técnicas: OAT y UPC investigan para implementar nuevos indicadores de pobreza energética. -Financiera: estructura tarifaria permite penalizar los tramos de mayor consumo de agua que a su tiempo sirve para financiar las ayudas sociales. -OFIMAPE y servicios sociales aplican tarifas sociales -Comunicativas: tarifa social es visibilizada en web. -Pero información de instalación de contadores es deficiente y contradictoria en web ayuntamiento, Taiguer. - legales: no se puede cortar el agua por impago a ningún hogar, ayuda a contener la pobreza energética. -Fortalezas: prohibición de cortes por impago. -Debilidad: deficiente información a la ciudadanía a través de la web. (se cuestiona el derecho a la información) -Mayor transparencia en publicación de datos para obtener un buen diagnóstico (datos de petición de contadores, aceptados, denegados, tarifa social, ayudas sociales, por barrios y por años).

## 05: COLECTIVOS MÁS AFECTADOS

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casos identificados con un certificado de vulnerabilidad de servicios sociales.</li> <li>- Personas en riesgo de exclusión residencial (RER).</li> </ul>
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colectivos priorizados por nivel de ingreso cruzados con género, porque hay más afectación a mujeres en la PA.</li> <li>-Mujeres mayores a 65 años.</li> <li>-Por condición de salud física.</li> <li>- Madres solteras, familias monomarentales (80% de las familias monoparentales están lideradas por mujeres)</li> <li>- Personas migradas, que podrían tener condiciones materiales peores o discriminación, son personas que se movilizan en defensa de sus derechos.</li> <li>-Personas con discapacidad funcional.</li> <li>- Menores, que perciben la falta de suministro de forma más severa. -Cuanto mayor la vulnerabilidad y cuantas más capas se intercalan de ésta.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personas de bajos recursos.</li> <li>-Personas que han ocupado un piso.</li> <li>-Personas que no tienen acometida de agua.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No tienen esa información. -tema pendiente a trabajar con ayuntamiento y Taiguer.</li> <li>- Información que llega es por colectivos relacionados, en su mayoría falta de vivienda digna y de origen extranjero, pero no exclusivamente.</li> </ul>

## 06: ORDEN DE PRIORIDAD COLECTIVOS AFECTADOS

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	N/A
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La ley establece un principio según ingresos que consideramos debe ser el punto de partida.</li> <li>- Niveles de vulnerabilidad y ejes de desigualdad.</li> <li>-Ayuda específica a madres solteras.</li> <li>-Familias numerosas y combinaciones.</li> <li>-Migrantes según nivel de vulnerabilidad.</li> <li>-No propone una priorización a priori.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aquí entra servicios sociales, ellos tienen el orden establecido.</li> <li>-En general debería llegar a todos y esto lo que va a establecer la próxima Directiva Europea: acceso universal.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Familias y personas en RER y en situación de vulnerabilidad.</li> <li>2.existencia de menores en la unidad familiar, personas dependientes y personas mayores.</li> <li>3.familias monoparentales y mujeres víctima de violencia de género.</li> </ol>

## 07 PARTICIPACIÓN DE COLECTIVOS PRIORIZADOS

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podrían estar representados a través de organismos de participación.</li> <li>- Ya están representados en el OAT.</li> <li>- Debe verse su punto de vista al ver lo que falla y como está organizada una cuestión.</li> </ul>
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las personas afectadas deben tener un papel central en la lucha contra la PA, por conocer sus consecuencias, su papel no debe ser de receptores de ayudas, actores pasivos, a ser actores de cambio.</li> <li>-Se les debe preguntar sobre las políticas que serán impulsadas, antes de diseñarlas y luego si están funcionando y los procedimientos para pedir esa ayuda y sus tiempos, cosas que muchas veces el técnico no sabe, deben estar presentes en la vigilancia y revisión.</li> <li>-Deben proponer los nuevos modelos, que se crean más justos y equitativos.</li> <li>-Participación no sólo desde la administración, sino también desde los medios de comunicación. -Todas las personas que podrían quedar vulnerables por el COVID19, pagando más de 3% de su sueldo en el servicio de agua, deben poder tener la información para participar en las nuevas políticas sobre PA, priorizando a las más afectadas al día de hoy.</li> <li>-Se debe entender a la persona afectada como personas que se empoderan y exigen sus derechos, no los piden.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ciudadanos en general deberían ser oídos.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conociendo sus derechos.</li> <li>-Empoderamiento y organizándose. -Representación (voz y voto en toma de decisiones de pobreza energética).</li> </ul>

## 08: MEDIDAS SOSTENIBILIDAD FUTURA

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El reglamento que prohíbe el corte.</li> <li>-Protocolo de actuación en cada caso.</li> <li>- Base jurídica que de comodidad en las acciones.</li> </ul>
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vigilancia y control social, ver si esos protocolos y políticas se están cumpliendo a través de información, indicadores, transparencia.</li> <li>-Poniéndose del lado de los datos: saber cuántos corte se pudieron frenar, cuantas ayudas se están dando de la tarifa social, cuántos contadores en hogares ocupados se están poniendo.</li> <li>-Mecanismos, espacios en los que esta población puede hacer incidencia a la tarea de la administración.</li> <li>-Vía de comunicación directa, pero cualquier ciudadano también se puede acercar al OAT, y asegurar que estos mensajes lleguen a la administración o al poder político. -Revisión constante de si esas políticas están teniendo el impacto esperado.</li> <li>-Frente a situaciones como el COVID19, revisar si tienen que ser cambiadas o tienen que ser ampliadas, o hay que añadir nuevos supuestos de colectivos vulnerables.</li> <li>-Mantener una masa crítica, una población informada con conciencia crítica y que está movilizada, que tiene la capacidad de que la administración rinda cuentas ante ella.</li> <li>-Fuerza para exigir a la administración que cumpla con su deber. Si no hay fuerza en las calles, no hay fuerza en la sociedad civil. No será sostenible.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Primero garantizar que haya agua, la próxima Directiva Europea plantea acceso universal agua, pero no especificara como.</li> <li>-Educación ambiental en compañías, ayuntamiento y usuarios para hacer un uso justo del agua.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Respecto Tarifa social: que considere ampliar los tramos de convivencia para 4 o más personas que forman la unidad familiar. Actualmente solo beneficia a unidades familiares formadas por 4 personas máximo estipulado el límite de 30m3/trimestres. Deja al aire a unidades familiares formadas por 4 personas o más en vulnerabilidad que superan los 30m3/trimestre, haciéndoles pagar la factura sin bonificación.</li> <li>-Ampliar los colectivos beneficiarios de tarifa social (siguiendo ejemplo de ACA)</li> </ul>

## 09: CIUDADES REFERENTES

Ayuntamiento de Terrassa Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los avances de Barcelona.</li> <li>- Nápoles.</li> <li>- París.</li> <li>-Montpellier.</li> <li>- Las ciudades donde se ha hecho gestión pública.</li> <li>-Ciudades más próximas a Terrassa, por el carácter regional de las normativas.</li> <li>-Sería bueno tener una guía un compendio de buenas prácticas, para ver como lo han hecho otros municipios</li> </ul>
APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Barcelona, con sus puntos de asesoramiento energético mejorados, antes causaban estigmatización con los puntos de atención a la pobreza energética, Ahora tienen una perspectiva de atención individualizada pero sí que sabemos que hay una voluntad por facilitar y acompañar los trámites que esa persona tiene que llevar a cabo. Enseñan que no solo se señale a los pobres energéticos que tienen que ahorrar, sino que toda la población tiene que ahorrar. - Barcelona, tiene además vías de comunicación con movimientos sociales, porque hay veces que hay personas no llegan a estos puntos de asesoramiento energético, pero que llegan a nuestra asamblea y viceversa.</li> <li>-Todos los municipios que han impulsado estas oficinas de asesoramiento energético o de suministros básicos, algunos se ha planteado incluso figuras de oficinas itinerantes que también son interesantes, porque no todos son grandes ciudades.</li> <li>-La remunicipalización en París, en un ente que lo quiere no es hacer negocio, sino que lo que quiere es garantizar un derecho humano pues permite una atención y una cercanía con la población, no tanto porque los precios vayan a disminuir ..., sino porque lo que pasa detrás de esos precios es más transparente, si hay unos mínimos beneficios, se van a revertir en mejorar las redes de esa agua y no en repartir dividendos entre accionistas.</li> <li>-Terrassa, es un ejemplo, con un protocolo para poner contadores en viviendas ocupadas, realizado de forma colaborativa. -Todas aquellas ciudades donde se esté haciendo co-creación de políticas públicas.</li> </ul>
Aigües Sabadell Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-En conciencia ambiental respecto al valor del agua, Australia.</li> <li>-Alemania tiene proyectos con inclusión de colectivos, se pueden imitar sus políticas, pero se debe considerar que Alemania tiene más agua que España.</li> </ul>
OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ideal sería establecer el mínimo ideal (100 litros/día/persona) gratuito haciendo reconocimiento al DHA para todos.</li> <li>-Mínimo vital ya está establecido en Cádiz, Sevilla, Medina Sidonia</li> </ul>

## 10 PROPUESTAS MEJORA

<p>Ayuntamiento de Terrassa Sector Público</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener un protocolo.</li> <li>-Crear un fondo social del agua.</li> <li>-Evitar el fraude. -Discernir cuando hay fraude o necesidad, o dificultad para acceder al servicio por las vías normales.</li> <li>-Procurar que el que tenga capacidad, pague el servicio y quien tenga la necesidad, reciba todas las ayudas.</li> </ul>
<p>APE: Agencia Contra la Pobreza Energética Activismo Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No puede ser que sepamos que hay un 10% de la población afectada por pobreza energética y no sepamos quienes son. Porque no lo saben ni ellos, porque no saben que están sufriendo una situación injusta y que tienen derecho a que sea de otra forma. entonces tenemos que ver los mecanismos para identificar estas personas, no todas ellas van a servicios sociales y algunas de ellas, cuando detectamos que hay un impago quizá tendremos que tener cada vez más mecanismos a iniciativas ya en marcha.</li> <li>-Si sabemos que hay una familia que no está pagando los suministros, pero no consta en servicios sociales, plantear con las estrategias de pica puerta, conocer quién hay en ese hogar, A lo mejor es una persona mayor que no se está enterando de qué está pasando, o a lo mejor es una persona con discapacidad.</li> <li>-Tener cada vez más mecanismos para la diagnosis, ya no de porcentajes sino de todo el mundo que es afectado sepa que lo es y que sepa qué herramientas tiene.</li> <li>-Desagregar los datos por género y si hay otra variable que se identifica que es clave, incluirla también.</li> <li>-Tener unos archivos de datos más robustos para poder hacer un mejor análisis.</li> <li>-Mayor automatización posible y desburocratización posible de todos los procesos y herramientas que nos permitan proteger del corte, y que nos permitan dar ayudas y descuentos, cuanto menos complejos y burocratizados sean, mejor.</li> </ul>
<p>Aigües Sabadell Sector Privado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diálogo entre compañías gestoras y administraciones.</li> <li>-Participación de los consumidores tanto los de pobreza energética como los que tienen agua.</li> <li>-Educación y concientización ambiental.</li> <li>-Optimizar la gestión de la empresa gestora, pudiendo hacer el agua más barata y así puedan subvencionar a las personas que no puedan pagarlo.</li> <li>-Promover el acceso universal a través de fuentes de agua u otro mecanismo.</li> </ul>
<p>OAT: Observatorio del Agua de Terrassa Grupo de trabajo del Derecho Humano al Agua de Terrassa Colectivo Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Talleres de información de DH para personal de administración local, para que gestión con vulnerables sea respetuosa con DH.</li> <li>-Asesoramiento y acompañamiento en trámite y gestión a afectados.</li> <li>-Mecanismos para evitar criminalización social.</li> <li>-Pedagogía sobre DHA para evitar estigmatización.</li> <li>-Establecer vías de colaboración entre afectados, propietarios y empresas suministradoras.</li> <li>-Visibilización de derechos para personas afectadas.</li> <li>-Sensibilización (talleres, charlas, conferencias) en la ciudadanía para mejorar la eficiencia energética e hídrica en hogares.</li> <li>-Protocolo de actuación entre diferentes servicios afectados del propio ayuntamiento (OFIMAPE, ofimeh, servicios sociales, policía local, política género, etc.) para facilitar asesoramiento de trámites para acceder suministros básicos.</li> <li>-Dar a conocer a la población procedimientos para regularizar acceso a suministros básicos. -Actitud proactiva de ayuntamiento para detectar situaciones de vulnerabilidad y mejorar asesoramiento a colectivos afectados.</li> <li>-Establecer nuevas formas de aproximación a la ciudadanía para detectar necesidades de suministros básico. -Usuarios puedan valorar la atención recibida en OFIMAPE.</li> <li>-Transparencia de datos, mantener actualizada la página web de ayuntamiento con datos de pobreza energética (proyección histórica, familias afectadas, cantidad económica en ayudas, cortes producidos, sanciones a la empresa por incumplimiento, peticiones contadoras aceptados, negados, etc.).</li> </ul>

