

Capítulo 4

Mar Satorras
David Saurí
Hug March

REINVENTAR EL AGUA PÚBLICA EN TERRASSA EN MEDIO DE LA PANDEMIA

La covid-19 se cruza con la pobreza del agua, exacerbando los impactos en los hogares vulnerables. Para hacer frente a esta situación, las entidades públicas y las empresas de agua han emprendido diferentes acciones para asegurar el suministro de agua. En España, el gobierno nacional prohibió la desconexión de la energía (electricidad, gas) y del agua de los hogares. El gobierno también propuso que el pago de las facturas morosas se aplazara sin intereses. La mayoría de las compañías de agua españolas aplicaron estas medidas, pero algunas ciudades, como Terrassa (una localidad del área metropolitana de Barcelona) se esforzaron por garantizar el suministro de agua incluso a quienes carecían de acceso legal a la vivienda. Esta ciudad ha municipalizado recientemente los servicios de agua creando un nuevo operador público (Taigua) y un observatorio ciudadano (el Observatorio del Agua de Terrassa). Las respuestas de Taigua durante el cierre inicial se orientaron a garantizar que los ciudadanos no sufrieran ninguna interrupción.

Además, tras el cierre de las fuentes públicas por motivos sanitarios, también instaron a la instalación de contadores provisionales para los hogares vulnerables sin acceso al agua del grifo. En este capítulo sostenemos que el modelo de municipalización de Terrassa, y en particular la existencia de sistemas que facilitan la participación ciudadana y el compromiso de los movimientos sociales, ha desempeñado un papel fundamental en la configuración de estas ambiciosas y radicales respuestas a la pandemia.

INTRODUCCIÓN

El tema del Día Mundial del Agua 2020 fue el cambio climático, seguramente uno de los temas más relevantes y urgentes a los que se enfrentarán las sociedades humanas durante las próximas décadas. Sin embargo, el 22 de marzo de 2020 fue también un día en el que una nueva amenaza global comenzó a expandirse rápidamente con efectos devastadores para las poblaciones y las economías de muchos países.

Al momento de escribir este capítulo (julio de 2020), la covid-19 ya había causado más de 13,6 millones de infecciones y cerca de 600.000 muertes en todo el mundo (Worldometers 2020). Esta pandemia parece ser la peor en un siglo y, aunque básicamente se transmite por el aire, el virus tiene impactos referidos al agua, especialmente en lo que respecta a la importancia crítica de la higiene personal (lavado de manos) para evitar el contagio. De hecho, la Organización Mundial de la Salud ha reconocido a la covid-19 como una enfermedad de acceso al agua, saneamiento e higiene (o *WASH*, por el acrónimo en inglés) (WHO 2020).

Las respuestas inmediatas y de urgencia por parte del sector del agua deberán tener continuidad a medio plazo para aumentar la seguridad del agua, ya que este elemento es fundamental para prevenir y combatir pandemias actuales y futuras (Cooper 2020a). Como sugiere Neal (2020), el “reconocimiento de que el agua es un servicio esencial mejorará nuestra capacidad de respuesta, recupe-

ración y reconstrucción en un mundo posterior a la covid-19 y nos brinda la oportunidad de replantear y repriorizar nuestros intereses, ambiciones y recursos”. La pandemia actual, junto con el cambio climático, son “multiplicadores de amenazas” para los problemas a los que se enfrenta actualmente la gobernanza del agua, así como en el nexo agua-alimentación (Keulertz et al, 2020).

La crisis sanitaria de la covid-19 vuelve a plantear la desesperante situación del acceso al agua, el saneamiento y la higiene en un mundo con más de dos mil millones de personas que carecen de servicios de agua fiables y seguros (Al-Masri 2020). Lavarse las manos periódicamente, una acción fundamental contra el virus, es difícil en zonas como el sur de Asia y África, donde hasta el 75% de la población rural carece de agua limpia y jabón en casa (Bhowmick 2020). Además, los confinamientos y las cuarentenas forzadas pueden afectar a su vez al acceso al agua, ya sea por la suspensión de las tareas de mantenimiento o por la reducción de actividades de los suministros no conectados a la red (por ejemplo, los camiones cisternas), especialmente en los asentamientos informales (Cooper 2020b). La pandemia ha exacerbado los retos a los que se enfrentan los proveedores de servicios de agua, tanto formales como informales, especialmente en los entornos informales de los países del Sur, en lo que respecta a garantizar un suministro de agua de calidad adecuada, así como a satisfacer las necesidades de saneamiento y las normas de higiene (Armitage y Nellums 2020, Neal 2020, Wilkinson 2020), por no hablar de la situación en los campos de refugiados, cuyo limitado y deficiente acceso al agua podría ser gravemente afectado por la pandemia (Kassem y Jaafar 2020).

En África, se han tomado varias medidas relacionadas con el suministro de agua como respuesta a los peores efectos de la pandemia (Cooper 2020b). Algunos países han anunciado medidas relacionadas con la gratuidad del agua (por ejemplo: subvenciones, agua gratuita para los sectores más vulnerables o los asentamientos informales, o tarifas sociales). Otras iniciativas han tenido como objetivo aumentar la disponibilidad de agua (en red) para los pobres

de las ciudades a través de surtidores públicos, por ejemplo. Más allá de estos dos conjuntos de medidas, Cooper (2020b) también menciona opciones adicionales de prepago, como los contadores de agua prepagados (reconociendo, sin embargo, que pueden no ser apropiados para todos los contextos y pueden generar disputas) o la facturación digital y los pagos en línea. Otras medidas sugeridas incluyen la reducción o subvención del precio del agua accesible en puntos comunales de suministro, la colaboración con las organizaciones comunitarias para supervisar la prestación de servicios en los asentamientos informales, y el reconocimiento del importante papel y la mejora de la cooperación con los proveedores privados de agua que cubren los asentamientos informales (Cooper 2020b).

Aunque no son comparables en número, las deficiencias relacionadas con el agua, el saneamiento y la higiene son también un tema de preocupación para los habitantes de los países desarrollados. La falta de acceso físico a instalaciones agua, saneamiento e higiene, por ejemplo, afecta quizás a una pequeña proporción de la población en general, pero se concentra en segmentos muy vulnerables como los residentes en campamentos de refugiados, grupos étnicos como los gitanos, los trabajadores agrícolas temporales, familias desalojadas y otros sectores sociales que carecen de agua suficiente en el hogar. Mucho más importante en términos cuantitativos son las personas y familias que tienen cada vez más dificultades para pagar sus facturas. La pobreza del agua, en términos de asequibilidad, ha crecido hasta convertirse en un grave problema sanitario y social en algunas ciudades estadounidenses y europeas (Jones y Moulton 2016, Mack y Wrase 2017, Martins et al., 2016). Hasta un tercio de los hogares estadounidenses (120 millones de personas) están en riesgo de no poder pagar sus facturas de agua en el futuro cercano debido al estancamiento o la disminución de sus ingresos y, sobre todo, al aumento de tarifas provocado por la necesidad de financiar infraestructuras hídricas deterioradas (Mack y Wrase 2017). En Estados Unidos, este futuro podría llegar mucho antes de lo esperado, dados los impactos sin precedentes

de la crisis económica inducida por la pandemia en el empleo, con más de 30 millones de estadounidenses sin trabajo. La mayoría de las compañías de agua de ese país son reacias a suministrar el servicio a hogares con facturas pendientes, y apenas alrededor del 11% de esas empresas están dispuestas a reconectar sin coste alguno los hogares a los que se les ha cortado el suministro (Lakhani 2020). En Europa, las empresas públicas esperan un aumento a medio plazo de las personas con dificultades para pagar las facturas del agua, pero los cortes se han prohibido en la mayoría de los países. En muchos casos también se han aplicado medidas complementarias de apoyo financiero, por ejemplo el aplazamiento del pago de las facturas (Agua Publica Europea y GWOPA 2020).

De este modo, la covid-19 se cruza de forma perniciosa con la cuestión de la pobreza del agua, exacerbando los impactos sobre los hogares ya vulnerables. Aunque Europa no parece sufrir situaciones similares a las de Estados Unidos en cuanto a cortes de agua por falta de pago, la pobreza del agua sigue siendo motivo de preocupación, especialmente tras la crisis económica de 2008 (March y Sauri 2016). En España, los avisos de corte superaron los 500.000 en 2014 -un 30% más que en 2010-, de los cuales 300.000 acabaron en desconexiones (*El País* 2014). En el área metropolitana de Barcelona (AMB), el 9% de todos los hogares se encontraban en estado de pobreza hídrica en 2016 (los hogares pobres en agua se definen como aquellos que dedican más del 3% de sus ingresos a pagar el agua). En el caso de hogares en riesgo de pobreza, definidos como aquellos con ingresos iguales o inferiores al 60% de la renta media de los hogares del AMB, el porcentaje de pobreza hídrica ascendía al 82% del total (Domene et al, 2018).

En España, las administraciones locales y regionales, las compañías de agua y las entidades cívicas están respondiendo a la pobreza del agua de diferentes maneras y con diferentes capacidades, ofreciendo asistencia y ayuda económica en las facturas a través de subvenciones, descuentos y bonificaciones, entre otras medidas. Entre las múltiples acciones emprendidas para frenar la pobreza

hídrica se pueden distinguir dos grandes enfoques. Por un lado, la mayoría de las empresas de agua consideran que el coste total del servicio debe reflejarse en los precios. Para aquellos hogares que no pueden pagar las facturas se puede proporcionar ayuda, ya sea a través de ayudas a la renta general o a través de medidas específicas (Aqua Publica Europea 2016). Por otro lado, las entidades cívicas, y en particular las plataformas sociales formadas para ayudar a los afectados por la pobreza del agua, se opusieron a los enormes aumentos de las tarifas durante los peores años de la crisis y lucharon por derechos básicos como la prohibición de los cortes para los hogares vulnerables. En Cataluña, por ejemplo, una ley aprobada en 2015 (Ley 24/2015 del Parlamento Catalán), prohibió explícitamente los cortes de agua y energía en los hogares vulnerables por falta de pago (Yoon y Sauri 2019). Las autoridades públicas han apoyado el aumento de los precios, pero también han sido críticas, dependiendo de la postura política de los gobiernos locales o regionales. Los ayuntamientos han identificado a las familias que pueden recibir ayuda económica, y las autoridades metropolitanas y regionales del agua han ofrecido descuentos y otras rebajas en las tarifas, pero la mayoría de los paquetes de ayuda han sido proporcionados por las propias empresas.

En marzo de 2020, cuando la covid-19 era ya una pandemia con efectos devastadores en el tejido económico y social español, las entidades públicas y las compañías de agua pusieron en marcha varias líneas de acción. En primer lugar, y quizás la más importante, el gobierno nacional aprobó un paquete de medidas económicas y laborales, una de las cuales fue la prohibición de cortar los servicios básicos (electricidad, gas, agua) por falta de pago (Gobierno de España 2020). No se aceptaron las demandas de condonación de deudas. En su lugar, el gobierno propuso prórrogas en el pago de la deuda, sin intereses añadidos, hasta que cesara el estado de alarma decretado por la pandemia.

La mayoría de las empresas de agua, tanto públicas como privadas, están aplicando estas medidas, como ilustran los ejemplos

de Madrid, Barcelona y Sevilla. La empresa pública Canal de Isabel II, que abastece a Madrid, ha ofrecido rebajas a las empresas industriales y comerciales, cobrando sólo la parte de consumo de la factura, pero no la cuota fija. Además, sólo se cobrará el 50% de la cuota fija en los primeros seis meses tras el levantamiento del estado de emergencia, y el 25% en los seis meses siguientes. Para los hogares afectados por la pérdida temporal de empleo se ofrecerá una rebaja del 100% del consumo (hasta 25 metros cúbicos bimensuales) y un descuento del 50% en la cuota fija. Sumando todo esto, para una factura media de 41 euros, los hogares de esta categoría acabarían pagando sólo 9 euros (Canal de Isabel II 2020). Aigües de Barcelona, la empresa de agua de capital mixto que da servicio al Área Metropolitana de Barcelona controlada por AGBAR (véase March et al, 2019), ha propuesto una prórroga de seis meses de las facturas de agua sin intereses añadidos para los autónomos y las pequeñas y medianas empresas (PYMES) una vez que se levante el estado de emergencia (AMB 2020). Para los clientes individuales, sin embargo, no se han tomado medidas especiales más allá de las que ya se practican en relación con los hogares vulnerables. EMASESA, la empresa pública que abastece a Sevilla, ha optado por retrasar el pago de las facturas hasta seis meses después de que se levante el estado de emergencia y no cobrar intereses (EMASESA 2020). Muchas otras empresas urbanas de agua han adoptado enfoques similares, y algunas, como veremos, han realizado importantes esfuerzos para garantizar el suministro de agua incluso a quienes carecen de acceso legal a la vivienda.

En las siguientes secciones de este capítulo se analizan las acciones de suministro adoptadas para hacer frente a los impactos de la covid-19 en la ciudad de Terrassa. Se trata de un estudio de caso clave, ya que representa la mayor ciudad de la región de Cataluña que ha recuperado el control público del agua en el marco de la actual ola de remunicipalizaciones. Además, Terrassa ha innovado en materia de gobernanza, al complementar el operador público (Taigua) con un observatorio ciudadano (el Observatorio del Agua de Terras-

sa). A partir de entrevistas *online* y telefónicas con funcionarios del ayuntamiento, trabajadores del operador público y representantes de los movimientos sociales vinculados al observatorio ciudadano, identificamos dos estrategias principales desarrolladas en respuesta a la crisis de la covid-19 y reflexionamos sobre los aprendizajes y limitaciones de estas respuestas.

LA REINVENCIÓN DEL SUMINISTRO PÚBLICO

En julio de 2016 el Ayuntamiento de Terrassa aprobó una moción para recuperar el control público del servicio de suministro de agua, tras la finalización de un contrato de concesión de 75 años con un operador privado. De hecho, este operador (Mina, cuyo principal accionista era AGBAR, una filial de Suez) había controlado los servicios de agua en la ciudad desde 1842 (Grau-Satorras 2017). Terrassa es ampliamente representativa del suministro urbano de agua en Cataluña: un mercado dominado por operadores privados. Por ejemplo, 9 de cada 10 consumidores del área metropolitana de Barcelona dependen del agua del grupo AGBAR (March et al., 2019). Dado que Terrassa es el tercer municipio más grande de Cataluña, con 220.556 habitantes en el año 2019 (Idescat 2020), el caso ha sido observado en detalle por su potencial para convertirse en un ejemplo de remunicipalización del agua para otros grandes municipios de la región, especialmente Barcelona (Steinfort y Kishimoto 2017).

Si bien el apoyo político del alcalde de la ciudad y de los partidos del municipio fue clave para revertir la privatización del agua, el proceso de municipalización en Terrassa fue iniciado e impulsado por los movimientos sociales (Bagué 2020, Planas y Martínez 2020). Por ello, la reinvencción de los servicios de agua en Terrassa se ha desarrollado bajo principios socialdemócratas, pero también se caracteriza por varios rasgos del tipo de remunicipalización “autonómica” (ver las diferentes tipologías en McDonald 2018).

La remunicipalización trajo consigo un nuevo modelo de gobernanza basado en dos entidades. En primer lugar, el operador

público de agua Taigua (creado en 2018) como empresa pública de propiedad enteramente municipal. El objetivo de Taigua es la gestión directa de los servicios municipales de abastecimiento de agua, encargándose de la producción, tratamiento y distribución de agua potable, así como de la gestión y cobro de las facturas (Terrassa 2018a). El diseño de la empresa pública encaja con la economía de mercado que caracteriza a los estados socialdemócratas, con una robusta intervención estatal, una tarificación que refleja los costes y el compromiso de integrar mejor los servicios del agua con otros componentes del gobierno municipal.

En segundo lugar, el Observatorio del Agua de Terrassa (OAT), creado legalmente en 2018 y puesto en marcha en 2019, es un órgano innovador de participación ciudadana para diseñar políticas y orientar las decisiones estratégicas que afectan al servicio municipal de agua (Planas y Martínez 2020). El objetivo del OAT es estimular y canalizar la participación de los ciudadanos, colectivos sociales y otros actores relacionados con el agua, para facilitar su corresponsabilidad en el gobierno del suministro de agua de la ciudad (Terrassa 2018b). Al tiempo que reconoce la necesidad del control público, el OAT también promueve la gobernanza del servicio de agua impulsada por la comunidad, reafirma el control ciudadano y celebra los valores no mercantiles encapsulados en nociones como la del agua como un bien común. Así, la reinención de los servicios de agua en Terrassa ha adoptado la forma más común de las remunicipalizaciones europeas (es decir, la de tipo socialdemócrata), aunque también contiene varios elementos más típicos de una remunicipalización más autónoma. Como mostraremos a continuación, ambas tipologías están representadas en los dos grandes conjuntos de medidas adoptadas durante la crisis de Covid-19

DESCUENTOS Y APLAZAMIENTO DEL PAGO DE LA FACTURA

Una semana después de la declaración del estado de emergencia, el gobierno local de Terrassa anunció que destinaría 500.000 eu-

ros a reducir la factura del agua para el segundo trimestre de 2020 (Terrassa 2020a). Como señaló el presidente del OAT, “fue una decisión política del gobierno local, probablemente porque Taigua tenía margen económico para hacerlo sin poner en riesgo futuras inversiones” (entrevista con J. Martínez, OAT, 25 de mayo de 2020). El funcionario responsable del servicio confirmó que previamente “calcularon lo que Taigua podía asumir sin poner en peligro su presupuesto”, una decisión basada en parte en el carácter público del operador. “Ahora tenemos un conocimiento directo de las cuentas de la empresa pública. Y por lo tanto la discusión sobre qué impacto tendría esta medida o hasta dónde podríamos llegar podía hacerse internamente [...]. Pudimos hablar directamente con los contables de Taigua para determinar esos 500.000 euros” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020).

La medida se aplicó a través de una normativa local que establecía tres descuentos en la parte del consumo de la factura del agua, como lo muestra el cuadro 4.1.

Cuadro 4.1			
<i>Reducción temporal de la factura del agua en Terrassa debido a la covid-19</i>			
	Número de usuarios	Reducción	Costo estimado
Usuarios residenciales (1 ^{er} bloque)	90,894	0.3339 €/m ³	€455,243 *
Usuarios residenciales (2 ^{do} bloque)	1,685	5 €/trimestre	€8,425
Usuarios comerciales (hasta 15 mm de diámetro)	6,800	0.3559 €/m ³	€36,302*
<i>Total</i>	99,379		€499,970

Fuente: Decreto No. 260 (30 de marzo de 2020) y datos de Taigua.

* Considerando que todos los usuarios consumen 15 metros cúbicos por trimestre (por ejemplo, 90.894 hogares domésticos x 15 m³ x 0,3339 €/m³ = 455.243 euros; o 6.800 clientes comerciales x 15 m³ x 0,3559 €/m³ = 36.302 euros).

En primer lugar, se anunció un descuento del 100% en el primer bloque de consumo doméstico (hasta 15 metros cúbicos por trimestre). En segundo lugar, se aprobó una reducción de 5 euros en la

factura del segundo bloque de consumo doméstico (de 15 a 22,75 metros cúbicos por trimestre). Y tercero, también se decidió un descuento del 100% en el primer bloque de usuarios comerciales (hasta 15 mm de diámetro), básicamente “pequeños comercios y oficinas, que considerábamos muy afectados por la covid-19” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020). Así, las reducciones afectaron mayoritariamente a los consumidores del primer bloque “entendiendo que los que ahorran agua serían los más beneficiados” (ídem).

Estas reducciones se sumaron al descuento ofrecido por el proveedor regional de agua (la Agencia Catalana del Agua), que representa el 50% de la tarifa fija del agua para todos los usuarios y hasta el 100% para los hogares vulnerables. Según la evaluación inicial de Taigua, ambos descuentos representarían una reducción del 20-35% de la factura (aproximadamente 10-25 euros). En el caso de los hogares vulnerables con tarifa social, los descuentos podrían representar hasta el 100% de la factura.

Asimismo, siguiendo las recomendaciones del gobierno español, el ayuntamiento de Terrassa propuso aplazar el pago de la factura del segundo trimestre hasta el 1 de junio de 2020 sin intereses (Decreto nº 260, del 30 de marzo de 2020). Aunque era automático para los hogares vulnerables (es decir, aquellos que tuvieran una tarifa social o declararan vulnerabilidad residencial), el resto de los usuarios afectados por la covid-19 también podían solicitar esta prórroga. Esta medida también contribuyó a la tendencia observada de acelerar la digitalización de los procedimientos de Taigua durante la covid-19: “Habilitamos un procedimiento de aplazamiento para que cualquier persona que estuviera en una situación crítica en estos meses pudiera solicitar un aplazamiento, y eso se podía hacer desde la web” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020). Según Taigua, se ha aplazado automáticamente la facturación en 872 hogares vulnerables y se han presentado 71 solicitudes de prórroga, 63 de ellas de usuarios domésticos (Terrassa 2020c).

Por último, es importante tener en cuenta la evolución de las medidas que ya están en práctica en relación con los hogares vulnerables y la pobreza del agua (por ejemplo, la congelación de las tarifas de suministro, descuentos de hasta el 100% del canon del agua para los hogares vulnerables, aplicación automática de la tarifa social a los hogares en riesgo de exclusión residencial). En este sentido, tanto los agentes públicos como los sociales prevén un aumento de las solicitudes de tarifa social. En palabras del representante de la plataforma de movimientos sociales, “lo importante es saber cuántas familias han solicitado la tarifa social [desde el inicio de la covid-19]. Hasta el 15 de mayo sabíamos que se habían presentado 646 nuevas solicitudes. Pero, ¿cuántas se han concedido? Hay que hacer un seguimiento de los datos y actualizarlos para saber las peticiones que se han hecho durante el estado de emergencia y la situación de crisis que vendrá” (entrevista con D. Frigola, Consell d’Entitats per l’Acció Ciutadana, 9 de junio de 2020).

GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA A LOS MÁS VULNERABLES

Cuando se acababa de estimar y diseñar los descuentos en la factura del agua, estalló un problema imprevisto. El 20 de marzo, el gobierno regional emitió la recomendación de cortar todas las fuentes públicas para evitar nuevos contagios y la transmisión del virus (Generalitat 2020). Los movimientos sociales de la ciudad reaccionaron inmediatamente ante esta medida: “Cuando cortaron las fuentes públicas enviamos una carta al alcalde y a los concejales responsables advirtiéndoles de que la gente que dependía de esas fuentes se estaba quedando sin agua. Entonces el concejal de aguas nos dijo que actuarían” (entrevista con D. Frigola, Consell d’Entitats per l’Acció Ciutadana, 9 de junio de 2020). De hecho, el OAT ya había identificado esos casos extremos de pobreza hídrica antes de la covid-19: “Habíamos registrado 19 situaciones muy graves, de gente que carecía de agua o tenía una conexión irregular. Antes de la covid-19 los movimientos sociales ya habían reclamado al ayuntamiento una so-

lución para estos casos [...] y cuando salió el decreto del gobiernos autonómico pidiendo a los ayuntamientos que cerraran las fuentes públicas entonces sí que protestamos. Recuerdo que contestamos: ‘pero sois conscientes de que estáis dejando a la gente sin agua?’”. (Entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020; véanse también las estadísticas locales sobre pobreza de agua en el cuadro 4.2).

Para obligar al gobierno local a aplicar rápida y eficazmente sus compromisos políticos, se pusieron en práctica dos estrategias. En primer lugar, para aumentar la presión política y llevar el tema a la opinión pública, la plataforma de movimientos sociales publicó artículos de opinión en la prensa local (Malarrassa 2020, *Terrassa Digital* 2020). En segundo lugar, el Observatorio del Agua dintensificó su colaboración e intercambio de información con los funcionarios: “Enviamos esa lista de 19 casos y se pusieron a trabajar en esos casos inmediatamente. El mismo día empezaron a verificarlos uno por uno, a pedir informes a los servicios sociales, pero también a comprobar con Taigua si había un registro de la situación. Y se empezaron a instalar contadores” (entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020).

La instalación de contadores garantizó la conexión legal al sistema de suministro en red de las viviendas vulnerables que no tenían acceso al agua del grifo. El funcionario entrevistado confirmó esta eficaz alianza público-comunitaria en el contexto de la emergencia: “Tuvimos que ser superrápidos, porque estábamos en el momento álgido de la emergencia [...]. Recibimos casos de distintos lados, y el Observatorio del Agua nos envió muchos” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020).

No obstante, el punto de inflexión clave para unificar la respuesta fue la reunión (virtual) organizada por el departamento municipal responsable del suministro de agua con varias otros departamentos del ayuntaamiento, así como con representantes del OAT y de los movimientos sociales para debatir posibles soluciones. Todas las partes coincidieron en que el marco legal anterior (Te-

rrassa 2016) para instalar contadores temporales en casos de vulnerabilidad residencial por carecer de acceso legal a la vivienda, como las casas ocupadas, era ineficaz (véanse las diferencias entre contadores temporales solicitados, instalados y legalizados entre 2016 y 2019 en el cuadro 4.2). Sin embargo, el principal problema para instalar contadores en estos casos fue la terminología legal” (entrevista con D. Frigola, Consell d’Entitats per l’Acció Ciutadana, 9 de junio de 2020).

Cuadro 4.2		
Indicadores de pobreza del agua en Terrassa		
	Situación antes de la covid-19 (diciembre 2016 - mayo 2019)	Estado de alarma de la covid-19 (marzo 2020 - junio 2020)
Número de solicitudes de contadores temporales	265	52
Número de instalaciones de contadores temporales	34	36
Número de contadores temporales legalizados	15	0
Número of casos resueltos	180	52
Número de casos pendientes	51	0
Casas ocupadas con conexión de agua irregular (sin contador)	306	--
Casas con conexión de agua irregular autorizada por la OFIMAPE (sin contador)	424	--
Casas con un contador temporal anulado	69	--
Casas no vulnerables con agua no facturada	135	--
Total de usuarios con agua no facturada	934	--

Fuente: Datos de OFIMAPE, Taigua y OAT.

Según el presidente del OAT, la reunión sirvió para abordar las preocupaciones anteriores y, en particular, para suprimir la exigencia de obtener el permiso del propietario antes de instalar los conta-

dores temporales en las viviendas ocupadas: “Hablando con el jefe de los servicios en el contexto de la emergencia desbloqueamos la cuestión. En esta reunión con los servicios técnicos todavía no habían abandonado la idea de pedir permiso al propietario [...] y les explicamos: en Terrassa se habían instalado 30 contadores de agua siguiendo este procedimiento, y después de seis meses seguían bloqueados. En Barcelona haciéndolo de otra manera, ya había 500 casos resueltos, y a lo mejor tienes 20 en los que el propietario se ha quejado. [...] ¡Lo que no se puede hacer es animar al propietario a que se queje! Y quedó claro que la resolución seguiría el modelo de Barcelona” (entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020).

Para ello, los servicios técnicos redactaron una resolución de urgencia en la que se establecía un procedimiento más sencillo para la instalación de contadores de agua provisionales para familias vulnerables, con el fin de asegurar el acceso al agua del grifo durante el estado de alarma: “Todos los casos fueron rápidamente revisados por los servicios sociales [...] y luego dimos instrucciones a Taigua para que instalaran un contador provisional” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020). El marco que daba cobertura legal al estudio y aplicación de las nuevas medidas de instalación de contadores provisionales de agua fue emitido directamente por el alcalde en pocos días (Decreto N° 2593, del 27 de marzo de 2020) y también se publicó en redes sociales oficiales, como la cuenta de Twitter del ayuntamiento.

Sin embargo, se hizo muy poca difusión pública de la resolución de emergencia que explica los nuevos criterios y el procedimiento para solicitar e instalar medidores temporales de agua (Resolución N° 2637, 15 de abril de 2020). Por ejemplo, las páginas web de Taigua o del ayuntamiento no publicaron esta resolución. Del mismo modo, la oficina local de pobreza energética no actualizó los criterios, el marco legal, y las plantillas disponibles para que los ciudadanos soliciten contadores temporales de agua (OFIMAPE 2020). Asimismo, el informe que resume las acciones emprendidas por el

gobierno local de Terrassa para responder a la crisis de la covid-19 no mencionó el tema de los contadores temporales de agua, mientras que los descuentos de la factura se explicaron en detalle en el documento (véase Terrassa 2020b).

Como lo resumió críticamente el representante de los movimientos sociales: “fue una respuesta a medias” (entrevista con D. Frigola, Consell d’Entitats per l’Acció Ciutadana, 9 de junio de 2020). El presidente del Observatorio del Agua de Terrassa también señaló que habían pedido una mejor comunicación de la medida, por ejemplo anunciándola en las webs oficiales o colgando carteles con información relevante en las fuentes de agua potable. Sin embargo, también reconoció que la medida funcionó en la práctica: “Lo cierto es que todo el mundo está informado: en Servicios Sociales, en las oficinas del ayuntamiento, en los colectivos sociales... Y lo que también es cierto es que de esta manera cualquier persona que lo ha solicitado ha tenido una respuesta inmediata” (Entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020).

Como resultado de esta medida, se estudiaron 52 casos durante el estado de alarma y se instalaron 36 contadores de agua temporales en casas vulnerables sin acceso interno al agua del grifo (cuadro 4.2). Es importante destacar que las conexiones de agua irregulares, que representaban aproximadamente un tercio de los casos estudiados, no se abordaron ni se legalizaron en el marco de esta acción. Por lo tanto, el procedimiento de emergencia aplicado sólo se aplicó a situaciones de extrema vulnerabilidad desconectadas del sistema de suministro de agua en red. Por ello, algunos miembros de los movimientos sociales se mostraron críticos con el limitado alcance de la resolución: “Según los pocos datos que tenemos ahora [principios de junio de 2020], se han instalado 29 contadores. ¿Terrassa tiene sólo 29 familias sin agua? Esto parece demasiado pequeño para una ciudad como esta” (entrevista con D. Frigola, Consell d’Entitats per l’Acció Ciutadana, 9 de junio de 2020).

En comparación con las respuestas de otras empresas de agua de Cataluña, Terrassa se erige como un ejemplo de prácticas especifi-

camente implementadas para superar algunos de los peores efectos del duro impacto económico y social de la pandemia. Otras empresas, como la metropolitana Aigües de Barcelona (empresa de capital mixto) o CASSA (también empresa de capital mixto) de Sabadell (localidad vecina con un perfil poblacional y social similar al de Terrassa), no fueron más allá de la prohibición de los cortes de agua (una medida de todas formas ya prevista en la legislación nacional y autonómica) o del establecimiento de una moratoria de pagos de seis meses (tras la finalización del estado de alarma por parte del gobierno español) dirigida a las PYMES y a los autónomos, pero no a los clientes residenciales. En otros municipios no se han propuesto descuentos en la factura del agua similares a los aplicados por el operador público de agua de Terrassa.

EL ALCANCE DE LA RESPUESTA A LA COVID-19

La empresa pública de agua de Manresa (cerca de Terrassa, con una población de alrededor de 76.000 personas) instaló 46 contadores temporales en viviendas ocupadas y estudió la posibilidad de ampliar contadores “solidarios” a unas 30 viviendas más, en respuesta a requerimientos de entidades sociales como Cáritas o la PAH, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (Aigües de Manresa 2020).¹ De hecho, aunque el impacto final fue modesto para el tamaño de Terrassa (36 intervenciones en un contexto de 220.000 habitantes), los actores entrevistados señalaron la importancia de esta medida (y el debate que generó) por tres razones.

En primer lugar, el proceso de toma de decisiones y las resoluciones urgentes tuvieron el efecto de desbloquear la revisión de la legislación anterior que establecía quién y cómo podía acceder al agua a través de contadores temporales (Terrassa 2016). Como

¹ Hasta donde sabemos, sólo otras dos ciudades de Cataluña aceleraron la instalación de contadores temporales en casas vulnerables para asegurar el acceso al agua durante el confinamiento: 21 contadores se instalaron en Tarragona (Tarragona 2020) y 9 en Sant Vicenç dels Horts (El Far 2020).

lo expresó el representante de la plataforma catalana contra la pobreza hídrica y energética: “En el caso de Terrassa, cabe destacar la activación en modo de emergencia de estos contadores de agua. Todavía no están legalizados y habrá que garantizarlos en el futuro. Sin embargo, la covid-19 ha acelerado su implantación, ya que ha demostrado que es posible aplicar una medida para poner contadores más rápidamente” (entrevista con M. Guiteras, Aliança contra la Pobresa Energètica - APE, 4 de junio de 2020).

De hecho, gracias a los procedimientos de urgencia se han instalado más contadores temporales de agua durante los primeros tres meses del estado de alarma que durante todo el periodo comprendido entre los años 2016 y 2019 (véase el cuadro 4.2). El presidente del Observatorio del Agua de Terrassa resumió cómo cambió el debate en el contexto de la covid-19: “lo que no estaba funcionando hasta ahora era el tema de las ocupaciones, de las familias que estaban en una situación residencial precaria, y que totalizaban un volumen importante de personas. Y creo que este debate sobre el derecho humano al agua en la ciudad, que debería haber tenido lugar en la Comisión del Derecho Humano al Agua y que seguramente se habría hecho con reticencias respecto al marco legal [...], ha sido rápidamente superado. Y de hecho, nuestra propuesta ha sido aceptada” (entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020).

El cambio más relevante está referido a la relación con el propietario: “La idea es que los propietarios sepan que se ha instalado un contador. No se trata de preguntarles si nos dan permiso o no. Pero para que no se vulnere su derecho de propiedad, se les informará después” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020). Al momento de redactar este capítulo (julio de 2020), la nueva directiva estaba en proceso de elaboración y no pudimos acceder al documento.

En segundo lugar, el debate suscitado por el cierre de las fuentes públicas de agua potable hizo más visibles (y agravó) situaciones de pobreza hídrica antes ignoradas por el gobierno local de Terrassa.

Además, puso de manifiesto la necesidad de mejorar la coordinación entre los departamentos municipales para garantizar el derecho humano al agua. Como lo afirmó el presidente del OAT, “ellos [las autoridades locales] no han pensado que el corte de las fuentes ponía a ciertas familias en una situación muy crítica. Porque el corte se había tramitado no a través de Servicios Sociales, sino a través de los servicios técnicos que gestionan el tema del agua y están en contacto con Taigua” (entrevista con J. Martínez, Observatorio del Agua de Terrassa, 25 de mayo de 2020).

Finalmente, la coordinación al interior del ayuntamiento, pero también con las organizaciones y plataformas sociales, fue clave para construir la respuesta y asegurar el derecho humano al agua en medio de la pandemia. En este sentido, el representante de una plataforma social consideró que “la medida de los contadores provisionales en Terrassa surge de la experiencia y el conocimiento de las entidades cívicas” (entrevista con M. Guiteras, Aliança contra la Pobresa Energètica - APE, 4 de junio de 2020). A diferencia de la ciudad de Manresa, que cuenta con un operador público de agua desde el año 1982, en el caso de Terrassa la participación activa de las entidades sociales y un nuevo modelo de gobernanza del agua urbana que incluye un observatorio ciudadano parecen haber sido críticos para diseñar y aplicar esta respuesta (finalmente ejecutada por el operador público, Taigua).

Sin embargo, el alcance y el potencial transformador de las dos principales acciones desarrolladas por los servicios de agua Terrassa recientemente municipalizados pueden ser limitados en el tiempo y en el espacio. Por un lado, existen algunas incertidumbres sobre lo que ocurrirá después del estado de alarma (que se levantó en España el 21 de junio de 2020). Por ejemplo, el representante de la plataforma contra la pobreza hídrica y energética se preguntaba: “¿Cuándo se pagarán las facturas atrasadas y quién [las pagará]? [...] ¿Se perdonará la deuda?” (entrevista con M. Guiteras, Aliança contra la Pobresa Energètica - APE, 4 de junio de 2020). Asimismo, aún no se ha resuelto cómo se llevará a cabo la legalización de los

36 contadores de agua instalados en Terrassa durante el estado de alarma. Por otro lado, ha habido dificultades para comunicar y replicar en otros municipios estrategias exitosas en medio de la crisis. Como lo recordó el funcionario en contacto directo con la asociación regional de empresas públicas de agua (AMAP), “el coordinador de AMAP creó un chat de WhatsApp con diferentes operadores públicos para tener un espacio para compartir nuestras acciones”. Pero lo cierto es que, como todo tenía que decidirse muy rápido, estábamos centrados sobre todo en buscar soluciones dentro de Terrassa [...] y no tuvimos tiempo de enviarles un resumen de nuestras propuestas” (entrevista con A. Crispi, funcionario de Terrassa, 4 de junio de 2020).

CONCLUSIÓN

La reciente reconfiguración de los servicios de agua en Terrassa ha sido compleja y disputada. En este proceso, los movimientos sociales y las entidades locales han tenido un papel importante en la forma en que se ha reinventado el operador y, en general, los servicios de agua (Bagué 2020, Planas y Martínez 2020). Esta estrecha (aunque no exenta de fricción) relación con los movimientos sociales ha dado lugar a un proceso de municipalización que podría estar a medio camino entre los modelos de remunicipalización autonómicos y socialdemócratas. A su vez, esto ha configurado las respuestas impulsadas por el operador del agua y los servicios municipales a los duros efectos (especialmente en el colectivo más vulnerable) de la pandemia a partir de marzo de 2020.

Las respuestas del operador público de agua, Taigua, durante la gestión de la crisis se han orientado a que los ciudadanos no sufrieran ninguna interrupción por no poder pagar la factura, ofreciendo importantes rebajas o incluso la gratuidad del servicio. No sólo eso: tras el cierre obligatorio de las fuentes públicas por motivos sanitarios, la empresa pública de agua también ha instado a la instalación de contadores provisionales para los hogares vulnerables sin acce-

so al agua. Todas estas medidas estaban alineadas con las acciones para garantizar el acceso universal al agua identificadas por Aqua Publica Europea y GWOPA (2020) entre las empresas públicas de agua de Europa. Sin embargo, podríamos argumentar que el caso de Terrassa muestra a un operador público que ha ido un paso más allá que la mayoría de las iniciativas existentes en el contexto español (y probablemente europeo) al otorgar rebajas significativas y asegurar el suministro de agua para aquellos que carecen de acceso legal a la vivienda. En definitiva, la existencia de un organismo que sirva para canalizar la participación ciudadana y el compromiso de los movimientos sociales, como el Observatorio del Agua de Terrassa, ha sido fundamental en la configuración de estas ambiciosas y radicales respuestas a la pandemia.

Aqua Publica Europea y GWOPA (2020) señalan que uno de los temas candentes en la gobernanza del agua tras la pandemia será la redefinición del papel central de los operadores públicos de agua en asegurar el bienestar y la salud de la población. El caso de Terrassa, con un operador público de agua de reciente creación que ha sido capaz de hacer frente a los duros efectos de la crisis socioeconómica provocada por la covid-19, podría proporcionar muchas ideas interesantes y lecciones que aprender en ese sentido. Por supuesto, habrá que ver cómo el operador (y la estructura de gobernanza del agua en la que está inserto) puede hacer frente a otras oleadas de la covid-19, si llegarán a producirse, y cómo mantiene las medidas de post-emergencia en un contexto que probablemente será una de las crisis económicas más duras en varias décadas.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el tiempo y los materiales aportados por los entrevistados del ayuntamiento de Terrassa, los movimientos sociales, el Observatorio Ciudadano y el operador público Taigua; especialmente valiosos en el contexto de emergencia. M. Satorras también agradece la financiación de la Agencia Estatal de Investigación a

través de una beca de investigación “Juan de la Cierva - Formación” (FJCI-2017-31723).

REFERENCIAS

- Aigües de Manresa. 2020. L'Ajuntament i Aigües de Manresa ja han instal·lat 46 comptadors solidaris a cases de famílies vulnerables. 9 de abril. <https://bit.ly/320euHc> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Al-Masri, R.A. 2020. Coronavirus: what might more hand washing mean in countries with water shortages? *The Conversation*. 30 de marzo. <https://bit.ly/2HVELyQ> (consultado el 1 de junio de 2020).
- AMB. 2020. L'AMB posa en marxa ajuts especials per a pimes, autònoms i ciutadania per al pagament del rebut de l'aigua. <https://bit.ly/34LoyW9> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Aqua Publica Europea y GWOPA (Global Water Operators' Partnerships Alliance). 2020. *Managing the unexpected: European public water utilities facing the coronavirus emergency. Lessons learnt and good practices*. Bruselas: Aqua Publica Europea y GWOPA.
- Aqua Publica Europea. 2016. *Water Affordability: Public operators' views and approaches on tackling water poverty*. Bruselas: Aqua Publica Europea.
- Armitage, R. y Nellums, L.B. 2020. Water, climate change, and COVID-19: prioritizing those in water-stressed settings. *The Lancet: Planetary Health* 4(5): E175.
- Bagué, E. 2020. *La remunicipalización del agua en Terrassa (Catalunya): La lucha de la Taula de l'Aigua por un modelo de gestión del agua como común (2014-2019)*. Tesis de doctorado. Ciudad de México: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS).
- Bhowmick, N. 2020. Handwashing helps stop COVID-19. But in India, water is scarce. *National Geographic*, 7 de abril. <https://on.natgeo.com/3mxjYAW> (consultado el 1 de junio de 2020).
- Canal de Isabel II. 2020. Cuenta con tu Agua. <https://bit.ly/3mG6RgI> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Cooper, R. 2020a. *Water Security beyond Covid-19*. K4D Helpdesk Report 803. Brighton: Institute of Development Studies (IDS).

- Cooper, R. 2020b. *Water for the Urban Poor and Covid-19*. K4D Helpdesk Report 826. Brighton: Institute of Development Studies (IDS).
- Decreto No. 2593, 27 de marzo de 2020. Ban de l'alcalde de Terrassa: Pròrroga de les mesures adoptades dintre de la fase d'Emergència 1 del Pla d'Emergència Municipal. <https://bit.ly/2JgkZ1M> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Decreto No. 260, 30 de marzo de 2020. Modificació puntual de la prestació patrimonial pública de caràcter no tributari del servei públic d'abastament d'aigua a Terrassa degut a la situació d'emergència provocada pel Covid-19. Expedient: AAMA 246/2020. <https://bit.ly/2TFAB0R> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Domene, E., García, X. y García, M. 2018. *La pobresa hídrica i energètica a l'àrea metropolitana de Barcelona*. Barcelona: IERMB. <https://bit.ly/2HSB39B> (consultado el 1 de junio de 2020).
- El Far. 2020. L'Ajuntament ajuda 9 famílies vulnerables a tenir aigua durant el confinament. 7 de abril. <https://bit.ly/2TI6pSE> (consultado el 1 de junio de 2020).
- El País. 2014. Los cortes de agua por impago se disparan con la crisis. *El País*. 17 de febrero. <https://bit.ly/2TZn3gW> (consultado el 22 de octubre de 2020).
- EMASESA. 2020. EMASESA ante el COVID-19. <https://bit.ly/2THpmF6> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Generalitat. 2020. Coronavirus SARS-CoV-2. Informació per a professionals: Serveis de subministrament d'aigua de consum humà. <https://bit.ly/2JllvM1> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Gobierno de España. 2020. Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. <https://bit.ly/2TG7c6F> (consultado el 1 de junio de 2020).
- Grau-Satorras, M. 2017. *Adaptation before anthropogenic climate change. A historical perspective on adaptation to droughts in Terrassa (1600-1870s, NE Spain)*. Tesis de doctorado. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Idescat (Instituto de Estadística de Cataluña). 2020. La municipalidad en

- cifras: Terrassa. <https://bit.ly/3edOVqH> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Jones, P.A. y Moulton, A. 2016. *The Invisible Crisis: Water Unaffordability in the United States*. Cambridge, Ma: Unitarian Universalist Service Committee.
- Kassem, I.I. y Jaafar, H. 2020. The potential impact of water quality on the spread and control of COVID-19 in Syrian refugee camps in Lebanon. *Water International*. DOI: 10.1080/02508060.2020.1780042.
- Keulertz, M., Mulligan, M. y Allan, J.A. 2020. The impact of COVID-19 on water and food systems: flattening the much bigger curve ahead. *Water International*. DOI: 10.1080/02508060.2020.1779515.
- Lakhani, N. 2020. Millions in US at risk of 'water shutoffs' amid layoffs triggered by pandemic. *The Guardian*, 6 de abril. <https://bit.ly/382xKYb> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Mack, E. A. y Wrase, S. 2017. A Burgeoning Crisis? A Nationwide Assessment of the Geography of Water Affordability in the United States. *PLoS One* 12(1): e0169488. <http://dx.doi.org/doi:10.1371/journal.pone.0169488>
- Malarrassa. 2020. Dret d'accés a l'aigua: Un dret humà inalienable a la vida. April 1. <https://bit.ly/3jIHIFW> (consultado el 1 de junio de 2020).
- March, H. y Saurí, D. 2016. When sustainable may not mean just: a critical interpretation of urban water consumption decline in Barcelona. *Local Environment* 22(5): 523–535. <http://dx.doi.org/doi:10.1080/13549839.2016.1233528>
- March, H., Grau-Satorras, M., Saurí, D. y Swyngedouw, E. 2019. The Deadlock of Metropolitan Remunicipalisation of Water Services Management in Barcelona. *Water Alternatives* 12(2): 360-379.
- Martins, R., Quintal, C., Cruz, L. y Barata, E. 2016. Water affordability issues in developed countries. The relevance of micro approaches. *Utilities Policy* 43: 117–123. <http://dx.doi.org/doi:10.1016/j.jup.2016.04.012>
- McDonald, D.A. 2018. Remunicipalisation: The future of water services? *Geoforum* 91: 47-56.
- Neal, M.J. 2020. COVID-19 and water resources management: re-framing our priorities as a water sector. *Water International*. DOI: 10.1080/02508060.2020.1773648.

- OFIMAPE. 2020. Tràmits: Instal·lació de comptadors provisionals d'aigua per a persones o famílies en situació d'ocupació. <https://bit.ly/37TjAIW> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Planas, M. y Martínez, J. 2020. A new water culture: Catalonia's public co-governance model in the making. En Kishimoto, S., Steinfors, L., y Petitjean, O. (eds), *The Future is Public: Towards democratic ownership of public services*, 153-164. Amsterdam: Transnational Institute (TNI).
- Steinfors, L. y Kishimoto, S. 2017. From Terrassa to Barcelona: cities and citizens reclaim public water and other essential services. Transnational Institute. <https://bit.ly/2TE91kr> (consultado el 1 de junio de 2020).
- Tarragona. 2020. L'IMSST i EMATSA han instal·lat 21 comptadors solidaris per a famílies sense aigua potable. 1 de junio. <https://bit.ly/3kOy3JU> (consultado el 15 de julio de 2020).
- Terrassa Digital. 2020. El Consell d'Entitats d'Acció Ciutadana vol més difusió de les opcions per garantir l'accés a l'aigua. April 1. <https://bit.ly/34KjQYQ> (accessed June 1, 2020).
- Terrassa. 2016. Informe: Procedència d'establir una instrucció de servei d'instal·lació provisional de comptadors d'aigua per a persones o unitats familiars en risc d'exclusió residencial. <https://bit.ly/3jKQCx9> (consultado el 11 de setiembre de 2020).
- Terrassa. 2018a. Estatuts de l'Entitat Pública Empresarial Local, 'Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL'. <https://bit.ly/3203fhA> (consultado el 1 de setiembre de 2020).
- Terrassa. 2018b. Reglament de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa (OAT). <https://bit.ly/34Lr92l> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- Terrassa. 2020a. L'Ajuntament destinarà 500.000 euros a reduir la tarifa de l'aigua durant el segon trimestre de l'any. 22 de marzo. <https://bit.ly/3oLvxpR> (consultado el 11 de setiembre de 2020).
- Terrassa. 2020b. #Terrassa #Coronavirus: 161 mesures adoptades diàriament per gestionar l'impacte de la crisi, preservar la ciutadania i preparar el futur. Resum d'actuacions que ha dut a terme l'Ajuntament de Terrassa dintre de l'estat d'emergència / alarma (període: 9 Març - 13 Abril 2020). 14 de abril. <https://bit.ly/2HUMrSz> (consultado el 11 de setiembre de 2020).

- Terrassa. 2020c. Taigua recupera l'atenció presencial i torna a obrir les ofícines al públic. 1 de junio. <https://bit.ly/2HOF8eI> (consultado el 21 de setiembre de 2020).
- WHO (World Health Organization). 2020. Water, sanitation, hygiene, and waste management for the COVID-19 virus: Interim guidance 23 April 2020. <https://bit.ly/35S56Gp> (consultado el 1 de junio de 2020).
- Wilkinson, A. 2020. Local response in health emergencies: key considerations for addressing the COVID-19 pandemic in informal urban settlements. *Environment and Urbanization*. <https://doi.org/10.1177/0956247820922843>
- Worldometers. 2020. Covid-19 coronavirus pandemic. <https://bit.ly/2H-JeZyt> (consultado el 15 de julio de 2020).
- Yoon, H. y Sauri, D. 2019. "No more thirst, cold, or darkness!" – Social movements, households, and the coproduction of knowledge on water and energy vulnerability in Barcelona, Spain. *Energy Research and Social Science* 58: 101276. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2019.101276>.