

Cuestionario - Agentes no estatales

1.- Sírvase describir brevemente la función y responsabilidades de su organización en el sector del agua y el saneamiento, en particular en lo que respecta a la evaluación y promoción de la prestación de servicios privados

Aguas Vega Sierra Elvira S.A. es una sociedad mercantil de colaboración público-privada, participada al 60% por 22 municipios del área metropolitana de Granada a través de una fórmula de cooperación supramunicipal, y al 40% por Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía S.A. Aguas Vega Sierra Elvira S.A. desde el siglo pasado se encarga de la gestión de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración a 150.000 personas que habitan en 22 municipios situados en el zona norte del área metropolitana de Granada.

Situación y tendencias actuales

2.- En su opinión, ¿cuál ha sido el papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento en los países en los que trabaja su organización (o a nivel mundial)? ¿Cómo ha evolucionado este papel en las últimas décadas? Sírvanse proporcionar ejemplos

Aguas Vega Sierra Elvira S.A. se creó con el objetivo de evitar cortes en el suministro de agua a la población, fundamentalmente en época estival, y garantizar la depuración de las aguas residuales. Para ello, la administración pública licitó la participación de un socio privado que aportara conocimiento y experiencia en la gestión de servicios públicos de agua potable, alcantarillado y depuración, que le permitiera afrontar los retos en materia de depuración de las aguas residuales y asegurar el abastecimiento a la población con todas las garantías sanitarias. Igualmente, la administración solicitó al socio privado que aportara la financiación suficiente que permitiera la ejecución de infraestructuras hidráulicas, que en primer lugar garantizaran el suministro de agua de forma continua, y en segundo lugar la correcta depuración de las aguas residuales.

A lo largo de los 20 años que lleva prestando servicio la sociedad, ha colaborado activamente con la administración local, autonómica y nacional, en el desarrollo y

planificación de las infraestructuras hidráulicas necesarias que garanticen el servicio de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración actualmente y en el futuro a los 22 municipios donde presta el servicio.

Algunos ejemplos de ello son distintos tramos de la arteria Metropolitana de Abastecimiento (Tramo Peligros-Albolote-Atarfe, Tramo Atarfe-Santafé, Tramo Santa Fé - Vegas del Genil, Derivaciones Chauchina – Cijuela – Lachar - Peñuelas-Trasmulas - Fuensanta, Tramo Chauchina - Fuente Vaqueros,...), así como la Estación de Tratamiento de Agua Potable del Chaparral y Depósito de Regulación del Chaparral, que abastecen a gran parte de la población del Área Metropolitana de Granada, y la modernización de estaciones depuradoras ubicadas en urbanizaciones y núcleos de población aislados.

3.- ¿Porque las autoridades públicas permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento? ¿Cuáles serían las alternativas para las autoridades públicas?

Porque resulta atractivo para la administración la colaboración de un socio privado en la gestión de los servicios de agua y saneamiento, pues sin perder la condición pública de los servicios puede beneficiarse de las buenas prácticas del socio privado.

Así, desde el momento de constitución de la sociedad, el socio público viene fiscalizando y controlando de forma activa a la sociedad controlando la ejecución de inversiones y realizando auditorías de cuentas, financieras, operativas y de legalidad.

También resulta de gran interés para la administración la presencia de un socio privado que trasfiere conocimiento e innovación tecnológica a la gestión de los servicios, y aporta el conocimiento y experiencia adquirido en la gestión de otros contratos.

Igualmente, el socio privado ha permitido a la sociedad el acceso a financiación externa con condiciones preferenciales aprovechando su solvencia empresarial.

En el caso de Aguas Vega Sierra Elvira S.A., la alternativa a la participación de un socio privado podría haber sido la creación de una sociedad mercantil con capital público 100%, pero la administración optó, tras encargar un análisis de las necesidades de los servicios a expertos, por la participación de un socio privado al

objeto de resolver con suficientes garantías los problemas en el suministro de agua y depuración a la población.

4.- En su opinión, ¿las Instituciones Financieras Internacionales (IFI) han fomentado recientemente la privatización? ¿Podría darnos ejemplos concretos?

No tengo conocimiento de ello.

5.- En caso de crisis económica, ¿ha aumentado la promoción de la privatización?

Durante la reciente crisis económica en la zona norte del área metropolitana de Granada no se han producido cambios en los modelos de gestión. Tras expirar un contrato en esta etapa de crisis económica el municipio mantiene el modelo de gestión indirecta con participación de un socio privado en la gestión de los servicios de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración.

6.- Según su experiencia, si el sector privado está involucrado en la provisión de servicios de agua y saneamiento, ¿qué proceso se llevó a cabo antes de la decisión de adoptar este modelo de provisión? ¿Qué tipo de preocupaciones se han tenido en cuenta en esas decisiones?

La constitución de la sociedad Aguas Vega Sierra Elvira S.A. fue precedida de un estudio técnico – económico realizado por la administración con el objetivo de determinar el modelo de gestión más eficiente que garantizara las necesidades de inversión en los servicios públicos de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración, concluyendo la administración que el modelo de gestión más apropiado era la colaboración público-privada.

7.- ¿Cómo podrían las autoridades públicas utilizar las características de los proveedores privados para fomentar la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Es positiva la provisión privada para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento? En caso afirmativo, ¿en qué circunstancias?

Desde su creación Aguas Vega Sierra Elvira S.A. garantiza el abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración a aproximadamente 150.000 personas que habitan en 22 municipios. Fomentando medidas que garanticen la prestación de los

servicios públicos a personas en situación de vulnerabilidad que no pueden hacer frente al pago del recibo como consecuencia de su situación económica. Así, se dispone de “Protocolo regulador de medidas contra la pobreza hídrica y la vulnerabilidad económica” que evita los cortes de suministro poniendo a disposición de las personas que se encuentren situación de vulnerabilidad diversas medidas, Tales como: la aprobación de tarifas sociales bonificadas aplicables a familias vulnerables, pensionistas/jubilados, y familias numerosas, la paralización de suspensiones de suministro, el fraccionamiento de pago de facturas,....

8.- ¿Cómo se han utilizado los instrumentos y mecanismos existentes para que las personas usuarias (y las no usuarias) se queje ni obtengan remedios de los proveedores privados?

Aguas Vega Sierra Elvira S.A. dispone de un sistema de atención de quejas y reclamaciones de acuerdo que mejora en los plazos y comunicaciones el fijado por la administración pública.

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

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

9.- ¿Los proveedores privados abogan por una regulación más fuerte? Si es así, ¿por qué?

Aguas Vega Sierra Elvira S.A. desde sus inicios apuesta por la excelencia en la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración, implantando sistemas de funcionamiento y controles por encima de los

exigidos por la administración. Así, dispone de certificación de acuerdo con las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 50001.

10.- ¿Cómo ha sido la relación entre los proveedores privados y las autoridades públicas a nivel local? ¿Cuáles son las preocupaciones potenciales que enfrentan las autoridades públicas y las personas usuarias frente a los proveedores privados?

La relación entre Aguas Vega Sierra Elvira S.A., el Consorcio de la Vega Sierra Elvira y los municipios en que presta el servicio, es continua, fluida y positiva. El nivel de especialización y conocimiento adquirido permite dar rápida respuesta a los problemas que se plantean y prestar el asesoramiento adecuado en todo lo que se refiere a los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.

Como titular del servicio los municipios consorciados se preocupan por el cumplimiento de las obligaciones contractuales sometiendo a la sociedad al control de los funcionarios municipales.

11.- ¿Cómo han contribuido perjudicado los proveedores privados a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento? Sírvase dar ejemplos

Como ya se ha explicado en apartados anteriores, la accesibilidad física al agua y saneamiento está asegurada en el ámbito de gestión, y Aguas Vega Sierra Elvira S.A. en coordinación con el Consorcio Vega Sierra Elvira, ha implantado tarifas sociales, protocolos de lucha contra la pobreza hídrica y medidas encaminadas a garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento. Asimismo, se han realizado inversiones a lo largo del tiempo orientadas a mejorar la calidad del suministro, búsqueda de recursos alternativos, reducción de fugas de agua en las redes, protección de los posibles daños al medio ambiente y eliminar los problemas en redes de saneamiento asociados a lluvias torrenciales que permiten a los municipios y al sistema ser más resilientes frente a las situaciones extremas derivadas del contexto de cambio climático a que nos enfrentamos. Destacan, entre los planes de inversiones llevados a cabo por Aguas Vega Sierra Elvira S.A. en colaboración con el Consorcio de la Vega Sierra Elvira, los siguientes:

- Plan de Inversiones Ciclo Integral del Agua 2006-2010: Con un importe aproximado de 10 millones de euros, tenía por objeto la adecuación de los sistemas municipales de alcantarillado a los nuevos sistemas generales de saneamiento y depuración diseñados por la administración autonómica.
- Plan de Inversiones 2013-2015: Con una inversión de 6 millones de euros y destinado a la mejora de sistemas municipales de alcantarillado, y renovación de infraestructuras de abastecimiento, buscando una mayor eficiencia de las mismas.
- Plan Director de Inversiones para la conexión de los puntos de vertido de aguas residuales a los puntos receptores de los sistemas supramunicipales de saneamiento y Plan Complementario (En ejecución): Con una inversión aproximada de 16 millones de euros con el objetivo era avanzar en la ejecución de colectores de saneamiento e interconexión con los sistemas generales diseñados por la administración autonómica.
- Plan de Inversiones Ciclo Integral del Agua 2018 (En ejecución): Con una inversión aproximada de 730.000 euros y destinado a mejorar las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento diseñados por la administración autonómica.

12.- ¿Cuál es la naturaleza de la información disponible sobre la prestación de servicios? ¿Permite esta información la adecuada rendición de cuentas de los proveedores privados y las autoridades públicas?

Es múltiple y variada la información que facilita Aguas Vega Sierra Elvira S.A. a la autoridad pública que tutela el contrato: Auditoría Anual de Cuentas de la Sociedad, Presupuestos de la Sociedad, Listado de Cortes de Suministro, Información periódica sobre distintos aspectos sociedad, Ejecución Planes de Inversiones en curso,.... Además, y de acuerdo a lo establecido en normativa vigente, se reportan datos de calidad del agua suministrada a la autoridad sanitaria, se publican en el portal web del Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo e incluso en la página web para conocimiento general. También, hay que destacar el Portal de Transparencia como canal a través del cual se tiene acceso público a la información relevante de gestión de la sociedad.

Como canales de comunicación con los abonados, el portal web, el centro de atención telefónico gratuito 24H, la oficina virtual y twitter permiten dar difusión a las noticias de interés (cortes de suministro, averías,...) así como realizar gestiones de forma rápida y cómoda, evitando desplazamientos innecesarios a la oficina física de atención comercial.

13.- ¿Quién y de qué modo supervisa el desempeño de los proveedores privados con respecto al contenido normativo de los derechos humanos al agua y el saneamiento y cómo? ¿Quién interviene cuándo hay riesgo de violaciones de los derechos humanos y de qué modo? ¿Quién impone sanciones en caso de que se produzcan violaciones?

El funcionamiento de Aguas Vega Sierra Elvira S.A. está supervisado por distintas administraciones públicas:

- Administración Local: Tutela la gestión y cumplimiento del contrato de acuerdo a los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas asociados a la licitación del mismo.
- Administración Nacional: La Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (controla y regula la disponibilidad del recurso hídrico y vertidos al Dominio Público Hidráulico).
- Administración Nacional: Ministerio de Sanidad y Consumo (SINAC). Vela por el cumplimiento de los parámetros sanitarios del agua de consumo humano.
- Administración Autonómica: Control sanitario, áreas cobertura servicio y protección derechos de los abonados, aprobación de expedientes tarifarios...)

Todas estas administraciones son competentes para imponer sanciones en caso de incumplimiento del marco normativo que regulan.

14.- ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan las autoridades públicas en cuanto disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad cuando los actores privados prestan servicios de agua y saneamiento? Sírvase dar ejemplos

Disponibilidad: Es el principal desafío a que nos enfrentamos. El contexto de cambio climático actual se manifiesta a través de sequías periódicas cuyas consecuencias negativas tienen alto impacto en la sociedad y los distintos sectores de actividad. La búsqueda de recursos alternativos, disponibilidad de planes de emergencia, disminución de pérdidas en los sistemas de abastecimiento y eficiencia continua son las acciones que Aguas Vega Sierra Elvira S.A. desarrolla para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico.

Accesibilidad: garantizada a fecha actual.

Calidad: las instalaciones y sistemas de tratamiento actuales garantizan la calidad del agua suministrada por encima de los requisitos legales vigentes. No obstante, desde Aguas Vega Sierra Elvira S.A. se realizan controles analíticos y han implantado tratamientos en origen que aumentan la misma.

Asequibilidad: como se ha dicho en apartados anteriores, se han implantado mecanismos que permiten garantizar el suministro a todas las personas que por razones económicas no puedan tenerlo garantizada.

15.- ¿Conoce algún caso de corrupción que involucre la provisión privada de servicios de agua y saneamiento? Por favor, facilite los detalles necesarios

No conozco.

16.- ¿Ha demostrado el sector privado más capacidad para movilizar fondos del sector público? ¿Podría darnos ejemplos concretos?

En el caso de Aguas Vega Sierra Elvira S.A. la importancia y solvencia del socio privado ha sido fundamental para acceder a los mercados financieros y poder disponer de préstamos bancarios en condiciones preferenciales que han permitido acometer los distintos planes de inversión llevados a cabo, y que eran necesarios para la renovación de infraestructuras obsoletas y ejecución de actuaciones encaminadas a solucionar problemas de calidad, dotar de abastecimientos alternativos a los municipios, resolver problemas sanitarios y medioambientales,....

17.- En su opinión, ¿existe un desequilibrio de poder en una asociación público-privada? ¿Podría dar ejemplos concretos de los efectos de esta relación?

Si, a favor de la administración pública, ya que ésta tiene la potestad de fiscalizar, controlar, vigilar y aprobar la tarifas que regulan la prestación del servicio, además de sancionar los posibles incumplimientos. También es ella la que define el modelo de gestión a través de los pliegos de licitación que regulan la prestación del servicio.

18.- Cuando hay participación privada en el sector del agua y saneamiento, ¿en qué medida el actor privado aporta sus propios recursos financieros al servicio?

De forma habitual, a través de cánones concesionales iniciales y/o a lo largo de los años de prestación del servicio, o comprometiéndose a la ejecución de inversiones que requieren de disponibilidad financiera.

19.- ¿Ha estudiado algún caso de remunicipalización? ¿Por qué y cómo ha ocurrido? ¿A qué tipo de dificultades se ha enfrentado la autoridad pública para establecer el nuevo proveedor municipal? Sírvase proporcionar detalles de esos procesos

No.

Atarfe, Enero 2.020

Fdo.: Carlos Corral Pérez