

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

- La Sociedad Mixta Aguas de León tiene como objeto la gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua potable y el alcantarillado de la ciudad de León.

Se encarga de la captación, conducción, tratamiento y distribución de agua potable hasta la acometida del usuario, y la recogida de las aguas una vez utilizadas en la red de alcantarillado desde la acometida del usuario hasta la EDAR, con la explotación, mantenimiento y conservación de cuantas edificaciones, instalaciones y demás medios materiales se encuentran afectos al Servicio Municipal de Aguas.

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

- Desde hace tiempo el sector privado viene prestando servicios públicos del ámbito del abastecimiento y el saneamiento de agua a nivel no sólo municipal, sino también supramunicipal o regional, en ocasiones a través de pequeños contratos de servicios o por medio de asistencias técnicas puntuales, y en otras ocasiones, por medio de contratos de gestión integral con una duración mayor.
- La legislación reguladora de la contratación administrativa ha venido profundizando y exigiendo cada vez mayor número de requisitos y condicionantes, de forma que se ha llegado a una situación bastante compleja en la actualidad, con un nivel de control riguroso por parte de las administraciones públicas.
- Hay que tener en cuenta que los instrumentos de control y dirección varían, en función de si la participación del sector privado se lleva a cabo a través de una concesión – estableciendo consejos o comisiones de seguimiento del contrato, con reuniones periódicas - o si lo hace mediante una sociedad de economía mixta – por medio de los consejos de administración de la sociedad el control es más intenso y directo-.

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?

- De conformidad con la normativa española, lo cierto es que no podría hablarse de privatización de los servicios de agua y saneamiento entendida como gestión libre y sin control por parte de la administración pública, ya que los servicios nunca dejan de ostentar la categoría de públicos, y lo único que ocurre es que se permite la participación de un socio privado en la prestación de los mismos, pero siempre por encargo de la administración, y con

su colaboración, encomienda y control, ateniéndose a unas normas preestablecidas y de acuerdo con las directivas europeas vigentes en materia de contratación pública.

- El motivo de la entrada del sector privado quizás se encuentre fundamentalmente en la cada vez mayor necesidad de financiación, pero también en el incremento de los estándares de calidad técnica requeridos y la puesta a disposición de desarrollo tecnológico puntero, cuestiones que en la mayoría de las ocasiones no puede ofrecer el sector público por sí solo.
- Las alternativas de las que gozan las administraciones, siempre que no existan restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, sería gestionar directamente el servicio, aunque lo cierto es que incluso en esos casos, dada la especialización de este tipo de servicios, habitualmente se ven obligadas a recurrir a la externalización de parte de estos, como podrían ser las actividades relacionadas con sistemas informáticos, implantación de nuevas tecnologías, etc.

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

- Al menos a nivel nacional, no parece que el sector financiero internacional haya tenido gran influencia en la participación o no por parte de las empresas del sector del abastecimiento y el saneamiento en la prestación de servicios públicos.
- Durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo a saneamiento y depuración. Pero este tipo de ayudas europeas se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta.

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

- No se ha apreciado que los últimos años de crisis económica global hubieran influenciado o promocionado la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento.
- Quizás todo lo contrario, lo que se ha advertido es mayor énfasis de los llamados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública o «remunicipalizadores».

Provisión privada

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?

En una situación de restricción presupuestaria, con una clara necesidad de inversión en los servicios de agua y saneamiento, de cara a garantizar las exigencias básicas que requieren este tipo de prestaciones, las administraciones recurrieron a la colaboración del sector privado, especializado en ello y que además gozaba de una mayor capacidad de inversión en infraestructura hidráulica.

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?

- Parece claro que, en los supuestos de colaboración con el sector privado, las administraciones siempre priman la consecución y aseguramiento del ejercicio de los derechos humanos al agua y el saneamiento, estableciendo clausulados relativos a obligaciones sobre asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados. Concretamente, se han promocionado fórmulas solidarias que garanticen que aquellos consumidores que tengan dificultades para atender regularmente a los pagos de estos servicios, se les apliquen determinadas reducciones o beneficios, o queden exonerados de los mismos sin que vean comprometido un suministro vital mínimo.
- Algunas medidas que podrían plantearse en adelante para garantizar la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento podrían ser por ejemplo, la ejecución de nuevas infraestructuras hidráulicas, la reposición de aquellas que se encuentren obsoletas, el establecimiento de mecanismos innovadores y eficaces para el control y eliminación de vertidos al medio, o la promoción de actuaciones encaminadas a la preservación de los recursos.

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?

- Teniendo en cuenta que, en los casos de intervención de un prestador privado en este tipo de servicios, existe una extensa regulación de la responsabilidad frente a la administración y el propio operador, según la cual los usuarios de los mismos que hubieran podido verse afectados o perjudicados por una actuación de aquellos, pueden reclamar para requerir la subsanación del defecto o la reparación del daño ocasionado.
- Adicionalmente, es habitual que los contratos que regulan la relación entre el operador privado y la autoridad pública recojan la obligación de aquel de establecer Oficinas de atención al cliente, u otros sistemas de comunicación (online, telefónicos, etc.), a través de los cuales el usuario pueda plantear sus quejas directamente ante el operador privado.
- Finalmente, algunas empresas, como ésta, disponen de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel*), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.
- El cliente siempre puede acudir al Ayuntamiento de León en caso de que no compartan la respuesta a su reclamación, que emitirá una resolución que debe ser acatada por Aguas de León.

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

- Ha de tenerse en cuenta que los proveedores privados son los mayores interesados en disponer de una regulación más clara, más homogénea y más rigurosa, que aporte seguridad jurídica.

- Aguas de León para garantizar una correcta atención al ciudadano, una trazabilidad de todas sus actuaciones, el respeto al medioambiente y la máxima garantía en la seguridad de sus trabajadores dispone de los siguientes certificados: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001.

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?

- Desde la perspectiva de esta empresa y su experiencia en gestión de servicios para las autoridades públicas, puede afirmarse que la relación es líneas generales, fluida, continuada, y por lo general, buena, y la misma se ejerce no sólo por medio de las comisiones de seguimiento de los contratos, sino en la práctica diaria directamente con los técnicos de la administración responsables de controlar, inspeccionar y coordinar la actuación de la empresa.
- No puede olvidarse que este tipo de contratos son de duración media-larga, y ello conlleva la necesidad de cumplir constantemente con los requisitos exigidos por la administración contratante, so pena de la imposición de importantes penalidades, e incluso resoluciones anticipadas del contrato. En ellos, la administración pública ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato, y también de introducir las modificaciones que, dentro de los límites permitidos por la ley, considere oportunas.
- Con respecto a las preocupaciones potenciales que pudieran tener las autoridades públicas con respecto a los operadores privados en el sector del agua y el saneamiento, interesa decir que no distan mucho de cualquier otra que tengan frente a cualquier contratista: que se cumplan los requisitos legales exigibles, que exista fluidez en el intercambio de información respecto a la actuación del operador privado, etc.

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

- Toda la población tiene acceso al agua y alcantarillado, disponiendo de tarifas con importantes bonificaciones para diversos colectivos, así como un fondo social para colectivos vulnerables, que no solo aporta fondos para el pago del recibo del agua, sino que cubre los costes iniciales de alta e instalación del contador.

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?

- El Ayuntamiento de León fiscaliza y controla todas las actuaciones de la Sociedad Aguas de León, tanto desde el punto de vista técnico, con la figura del inspector del Servicio, como desde el punto de vista de la administración de la Empresa, al tener la mayoría de los consejeros en el Consejo de Administración de la Sociedad.
- Mensualmente se presenta un informe exhaustivo de todas las actuaciones realizadas y principales datos y parámetros técnicos, de atención al cliente, económicos, etc.

- Aguas de León dispone de página web en la que se informa de los aspectos técnicos del Servicio, se encuentran los reglamentos y ordenanzas aplicables, las formas de contacto del cliente con la Sociedad, se publican los análisis de la calidad del agua, se publican los cortes de suministro programados, etc.
- La Sociedad dispone de un canal de twitter de comunicación
- Aguas de León dispone de un portal de transparencia en el que se publica la información de la Empresa referente a los accionistas, órganos de gobierno, relación de puestos de trabajo, información económica, de contratación cuentas auditadas, etc.

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?

- La actividad de las empresas privadas que operan en los sectores del agua y el saneamiento está supervisada constantemente por diversas administraciones públicas, según el tipo de actividad o afectación que la misma pueda tener en el entorno.

Así, en materia de calidad del agua la competencia corresponde a la administración de ámbito nacional como son las confederaciones hidrográficas; mientras que, por ejemplo, compete a la administración local la supervisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por sus gestores privados.

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: En España existe una situación de crisis o estrés hídrico, de forma que el principal reto al que deben enfrentarse tanto los operadores públicos como los privados es garantizar la disponibilidad del agua ante situaciones de sequía.
- Accesibilidad: En nuestro país el 100% de los hogares disponen de acceso a agua potable, de forma que no supondría un reto o desafío.
- Calidad: Puesto que la normativa aplicable en materia de calidad del agua cada vez es más estricta, los operadores del sector se enfrentan al reto de obtener y aplicar mecanismos que garanticen los estándares exigidos.
- Asequibilidad: Aunque ya se han puesto en marcha, el desafío estará en establecer y ampliar el ámbito de aplicación de las medidas que a la vez que garanticen los mínimos vitales, permitan un sistema sostenible globalmente.

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

- No lo conozco.

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

- Es precisamente una de sus características fundamentales, su gran capacidad para captar o movilizar recursos financieros.

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

- Sí, en este tipo de asociaciones, la relación no es de igual a igual, sino que existe un claro privilegio a favor de la administración pública.

Y es que no se puede olvidar que la administración goza de unas prerrogativas que le otorgan facultades para interpretar, modificar, vigilar la actuación del operador privado, imponer sanciones, fijar precios, etc.

- El Ayuntamiento dispone el 51% de la Sociedad Mixta Aguas de León, mantiene la Presidencia y Vicepresidencia de la Sociedad y controla el Consejo de Administración al disponer de 7 del 12 Consejeros.
- El Ayuntamiento tiene designado un Inspector del Servicio de Aguas que controla todas las actuaciones que se realizan.
- El Ayuntamiento de León tiene la potestad normativa de todos los reglamentos y ordenanzas sobre el Servicio de Aguas, correspondiendo su aprobación al pleno del Ayuntamiento.

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?

- En muchos casos.
- En la Constitución de la Sociedad Mixta Aguas de León, el socio privado aporta múltiples recursos financieros tanto para la constitución de la Sociedad como para la realización de inversiones para mejorar las infraestructuras afectas al Servicio de aguas, además de aportar su know-how, aplicaciones informáticas, soporte tecnológico y conocimientos.

Remunicipalización

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