**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 de Lorca es una sociedad mercantil de economía mixta con un accionariado mayoritario de origen público, el Excmo. Ayuntamiento de Lorca es propietario del 51% de las acciones que conforman el capital social. El resto de las acciones de la sociedad corresponden al socio privado seleccionado, por el Excmo. Ayuntamiento, mediante concurso público. La constitución de la sociedad se efectuó en el año 1998.

El órgano de administración de la sociedad es su Consejo de Administración constituido, con 7 miembros designados por el Excmo. Ayuntamiento y ocupados por cargos políticos o técnicos municipales y 5 miembros designados a propuesta del socio privado. El cargo de presidente del Consejo de Administración, por indicación estatutaria, recae en el Alcalde. El Excmo. Ayuntamiento de Lorca, con mayoría de miembros en el Consejo de Administración, puede ceder un representante para que éste sea designado por el órgano representativo del personal de la empresa.

La empresa tiene como objeto social la gestión de los servicios municipales, titularidad del Excmo. Ayuntamiento de Lorca, que conforman el ciclo integral del agua, esto es: Abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales. El ámbito de actuación de Aguas de Lorca se circunscribe al término municipal de Lorca.

**Situación y tendencias actuales.**

1. **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 nuestra perspectiva, la colaboración público-privada en la gestión de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales aporta la convergencia de dos enfoques complementarios. Por un lado, los criterios municipales de interés público con un carácter marcadamente social y, por otro, la visión privada que, en convivencia con los criterios municipales, incorpora criterios de optimización y sostenibilidad de los servicios. En definitiva, en nuestra opinión, el sector privado complementa los criterios de gestión públicos aportando su conocimiento productivo especializado.

No resultan, a nuestro entender, antagónicos ambos sectores, público y privado, antes al contrario, el sector privado coexiste, colabora y complementa al sector público en la prestación de servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración. La presencia de un tipo de gestión, pública o privada, no resulta excluyente de la otra. A lo largo de toda la geografía nacional española se presentan ambos modelos de gestión existiendo municipios con gestión directa municipal y otros cuya gestión se encomienda al sector privado bajo control y fiscalización de los entes públicos titulares de los servicios.

La contribución del sector privado, en nuestra opinión, se ha de analizar desde dos momentos temporales diferentes. En su origen el sector privado suplió la carecía que, desde el sector público, se tenía en cuanto al acceso a la tecnología, así el sector privado incorporó equipos, sistemas y procedimientos que contribuyeron a la mejora de los servicios, mejores rendimientos hidráulicos, mejoras en la gestión de activos, etc. Hoy el sector privado sigue contando con un factor de especialización en la gestión de estos servicios y con ello el sector público encuentra un mayor acceso a la tecnología.

Por otra parte, junto a lo comentado, se ha producido un aumento en la normativa de aplicación ya sea de índole técnico o administrativo que establece un escenario de operación más complejo y riguroso. El incremento de la regulación técnica ya sea en lo referente a la de calidad de las aguas, planificación, condiciones medioambientales, regulación laboral, operación y seguridad, etc., sumado a los nuevos desarrollos legislativos en materia de contratación pública exigen aptitudes de gestión complementarias a las que hacía años se precisaban. Hoy la gestión de estos servicios precisa un enfoque multidisciplinar y, al mismo tiempo, es necesaria una mayor especialización. Como consecuencia los equipos de gestión han de contar con nuevos procedimientos y especialistas que satisfagan estas nuevas demandas (ejemplo: compliance officer, delegado de protección de datos, técnicos de contratación mercantil, medioambientalistas, técnicos de comunicación, etc.). En definitiva, el escenario de operación se ha tornado más complejo y la especialización resulta más necesaria. Por todo ello, a nuestro juicio, el gestor ha de ser un especialista ya sea ésta una gestión pública o privada.

Además de lo hasta ahora expuesto se ha de atender los patrones, cada vez más rigurosos, que las Entidades Locales en aras de ofrecer a sus ciudadanos unos mejores servicios y una mayor transparencia. Por ello el gestor se somete a un control más riguroso y a una mayor vigilancia administrativa que permite orientar los resultados a los requerimientos del titular de servicio. Para el caso de las empresas mixtas, los miembros del sector público se integran en la Consejo de Administración de la sociedad con la oportunidad que ello ofrece para marcar las estrategias y criterios de gestión, así como para el rendimiento de cuantas ante los órganos de control municipal (Intervención, secretaría general, etc.). En caso de gestión mediante concesión a gestor privado se arbitran comisiones de seguimiento u otros elementos de control que permiten el ajuste del servicio a los requerimientos contractuales y a los criterios de su titular. Para el caso de la gestión directa por gestor público, son los propios estamentos que la administración prevé para su control interno los que tienen encomendado el control de la gestión del servicio.

1. **¿Por qué las autoridades públicas permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento? ¿Cuáles serían las alternativas para las autoridades públicas?**

Respecto a la primera pregunta es importante aclarar que España cuenta con una regulación en la que no se contempla una privatización del servicio de agua y saneamiento. Nuestras leyes regulan unos procedimientos de contratación en los que el Organismo Público decide el tipo de contrato de colaboración que quiere llevar a cabo con la entidad privada que resulte adjudicataria tras la licitación correspondiente, tal y como disponen la Unión Europea en sus directrices de contratación pública. En definitiva, la titularidad del servicio siempre es pública, siempre es municipal, y ello sea cual fuere el modo de gestión; podríamos decir que el modo de gestión no es más que una herramienta de operación puesta a disposición del titular del servicio, puesta a disposición de la administración que, a su criterio, selecciona el modo de gestión que, para el caso de selección de un gestor privado ya sea a modo de socio en empresa mixta o concesión, ha de efectuarse mediante un proceso de licitación.

Dicho lo anterior y desde un punto de vista técnico, los motivos que llevan a las autoridades públicas a dar entrada al sector privado en la gestión de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración entendemos que pueden ser catalogados en dos causas fundamentales:

* La necesidad de gestionar un servicio complejo mediante la incorporación de la especialización que puede aportar el sector privado e inherente con ello los criterios de optimización, innovación y filosofías de gestión.

La incorporación de un gestor privado exige, en el propio interés de éste y de la colaboración establecida, gestionar bajo modelos y procedimientos de solvencia con aporte de know how y soporte tecnológico trasfiriendo con ello esos conocimientos a la gestión a afrontar.

* La necesidad de financiación de inversiones en infraestructuras de abastecimiento, alcantarillado y depuración, que el sector privado puede ofrecer incorporando con ello la asunción por éste de un riesgo y ventura.

En definitiva, las autoridades públicas al permitir o atraer la gestión privada de los servicios, solo están materializando lo que la ley contempla de colaboración público-privada en un afán abordar, del mejor modo y a su criterio, la prestación de unos servicios que les es obligado ofrecer.

En cuanto a las alternativas, las autoridades públicas tienen la potestad de gestionar directamente el servicio empleando para ello las diferentes opciones existentes como la creación de una sociedad mercantil de capital íntegramente público, o también directamente a través de personal de la propia Administración. Con todo, aun cuando la administración decida gestionar directamente el servicio, mediante los oportunos procesos de licitación pública, es razonable que precise externalizar determinadas actividades, servicios o suministros como por ejemplo pueda ser la ejecución de obras, control analítico de calidad de las aguas, asesorías técnicas, software específico de gestión, etc.

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

En el marco normativo español la entrada de un gestor privado en la prestación de un servicio, ya sea mediante la conformación de una empresa de capital mixto (capital público y privado) o mediante la concesión a un gestor privado, exige que el referido gestor privado aporte una solvencia técnica y financiera sin las cuales no podrá optar al proceso de licitación pública necesariamente establecido.

En nuestra opinión, las instituciones financieras internacionales no han fomentado la privatización y ello por cuanto, en el caso de recibir algún tipo de ayuda o subvención, esta ayuda se otorgó a todo el sector con independencia de su carácter de gestión público o privado.

Como ejemplo de lo antes dicho, los fondos FEDER o de COHESIÓN Europea se otorgan a los titulares de los servicios, es decir a la Administración municipal y ésta, una vez recibidos, los deriva al gestor del servicio con independencia de la naturaleza de dicho gestor, público o privada, para así afrontar las obras subvencionadas en infraestructuras. En el caso de Aguas de Lorca, se concedieron al Ayuntamiento subvenciones por valor total de 6,1 millones de euros en el periodo 2001 a 2014, esa Administración trasfirió dichos fondos para la realización de varias obras en redes e infraestructuras.

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

No, al contrario. En los últimos años la irrupción de la gestión privada y mixta se ha reducido, siendo más evidente en el caso de la gestión mixta. Es decir, pese a la crisis sufrida en España y a la escasa financiación de Organismos Públicos es un hecho que el sector privado no está más presente que antes de la crisis, siendo además la crisis un pretexto por el cuál algunos organismos han difundido la idea de afrontar el servicio mediante el rescate de la gestión privada en favor de la gestión pública.

La crisis económica ha generado la pérdida de poder adquisitivo de una parte significativa de la población, con incremento del índice Gini lo que se traduce en una mayor desigualdad en el reparto de los ingresos dentro del país. Este hecho ha potenciado el florecimiento de corrientes políticas contrarias a la gestión privada de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración considerando que la gestión pública, por el mero hecho de su condición pública, es más acertada que la gestión privada. Nuestra percepción es contraria a que se haya producido un incremento de la gestión privada derivada de la crisis económica, en cualquier caso entendemos que el efecto ha sido contrario y se ha producido una corriente de opinión de anteponer la gestión pública.

**Provisión privada**

1. **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?**

Con respecto a Aguas de Lorca, S.A., fue el propio Ayuntamiento de Lorca el que en el año 1997 sacó a Concurso una licitación en la que buscaba una colaboración con un socio privado para la constitución de una Empresa Mixta, en dicha licitación hubo una concurrencia de carácter público que estuvo reglada por una serie de exigencias y requisitos establecidos por el propio Ayuntamiento previamente a través de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de los Estatutos Sociales de la Empresa. Así, la constitución de Aguas de Lorca tenía como finalidad seleccionar un empresario que aportase los conocimientos y tecnologías necesarios para la gestión del Servicio, es decir, que el socio privado debía aportar los conocimiento técnicos y tecnológicos, la experiencia, la gestión a través de la gerencia de la empresa, los medios técnicos, informáticos y demás herramientas de gestión del servicio de los que el Ayuntamiento carecía.

Esta sistemática previa a la adopción del modelo de gestión para el caso de Aguas de Lorca no es atípica. Como ya hemos referido en puntos anteriores, para afrontar un gestión privada permaneciendo siempre, como ya dijimos, la titularidad en propiedad de la administración pública se precisa en España, con independencia de constitución de una empresa mixta u otorgamiento de concesión de gestión a un operador netamente privado, el afrontar un concurso público donde se recojan, además de la solvencia técnica y económica a aportar por el gestor privado, las condiciones que regulan el servicio reflejadas en los correspondientes pliegos de la licitación que tiene carácter contractual.

Además de lo anterior, los reglamentos reguladores de los servicios son normativa que se elabora por la Administración pública y en ellos se recogen, frente a los usuarios de los servicios, las condiciones de prestación frente a tales usuarios y las responsabilidades de una y otra parte. El gestor, con independencia del modelo de gestión, viene obligado al cumplimiento de estos reglamentos.

En la toma de decisiones para la constitución de Aguas de Lorca se consideró la aportación del conocimiento que un socio privado pudiese transferir a la gestión del servicio complementado de este modo las garantías de continuidad y calidad del suministro. Además del aporte de conocimiento se estimó la capacidad de aporte de capital e inversión que el sector privado pudiese asumir.

1. **¿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?**

Como se ha dicho ya varias veces la entrada del sector privado en este ámbito responde, precisamente, a situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos.

El acceso al agua potable de calidad es un derecho reconocido por la ONU en su resolución 64/292 del 28 de julio de 2010. Este acceso ha de resultar: suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible. Bajo nuestro criterio a todos los condicionantes contribuye la gestión mixta o privada.

* En efecto, el primer condicionante es que el acceso sea suficiente. Nuestra región con una pluviometría media anual en el último decenio de 285,9 mm/m2 se enfrenta a una cuenca hidrográfica con déficit estructural de agua; tanto es así que está sometida a la necesaria solidaridad de otras cuencas hidrográficas y a la producción de agua vía desalación de agua marina.

En este contexto la eficiencia en la gestión de las redes es esencial, las pérdidas de agua se han de restringir al mínimo técnicamente posible. Como ejemplo digamos que el rendimiento hidráulico de Aguas de Lorca, la eficiencia hidráulica anual media del último sexenio es del 83,4% mientras que el rendimiento anual medio en España es del 78% para el 2016 según la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) de la que forman parte entidades del sector público como privado. Este dato de la AEAS se obtuvo mediante un estudio cuyo alcance se efectuó sobre una población total de 34,2 millones de personas, lo que representa el 73,5% de la población española, abarcando un total de 1.585 municipios de muy diversos tamaños, tipologías, y ubicaciones geográficas.

* En cuanto al nivel de salubridad de las aguas abastecidas, la gestión para el caso de Aguas de Lorca supone más de 500 analíticas anuales distribuidas a lo largo de su geografía. Cada una de las diferentes analíticas se constituye mediante un conjunto de diferentes parámetros a analizar. Por su especial importancia, además de un plan de control analítico anual acordado con la autoridad sanitaria, se dispone de información en tiempo real y de forma continua de diferentes parámetros analíticos que permiten disponer de información de la calidad del agua. Esta información es interpretada por un técnico en la materia. Son analizados, así mismo, los aspectos organolépticos del agua abastecida que permite establecer su aceptabilidad tanto a nivel personal como doméstico disponiendo. Por otro lado, los servicios de alcantarillado y depuración permiten la adecuación del agua al ciclo de vida mientras que los servicios informáticos y procedimientos garantizan la privacidad de los datos de los usuarios.
* La dotación de nuevas infraestructuras, la asunción de inversiones para abordar nuevas infraestructuras y renovación de las técnicamente deficientes u obsoletas permite contar con una accesibilidad del agua en el grifo del consumidor, en el interior de su residencia. La distribución de agua se aborda como suministro domiciliario y con entrega en la finca, propiedad u residencia del usuario. La adecuada gestión de las inversiones, ya sean como gestión pública o privada, es obligada para garantizar este principio. Por su parte los capitales aportados por la parte privada en la constitución de empresas mixtas, o las inversiones recogidas como de obligado cumplimiento en la licitación de servicios de gestión encomendados a gestores privados contribuyen al cumplimiento de este requerimiento.
* Finalmente, la resolución de la ONU establece que el agua ha de ser asequible. El precio del agua en España se encuentra regulado y su aprobación depende de cada Administración pública municipal. La aprobación municipal, posteriormente, ha de ser refrendada por el organismo correspondiente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El establecimiento de los precios de los servicios contempla tanto los capítulos de gastos como el de ingresos e inversiones, una contabilidad de coste permite el conocimiento de los necesarios equilibrios entre los costes, amortizaciones e ingresos. La gestión de los servicios mediante esta estructura de contabilidad de costes contribuye a disponer de un análisis económico real, eficiente y detallado mediante el empleo de unos procesos y software adecuados, información ésta que, con otros tipos de contabilidad, tiende a diluirse. Además de esta política de contabilidad, en Aguas de Lorca se ha dotado, con cargo a los posibles beneficios que pudiera alcanzar la sociedad, un fondo social económico con el objeto de atender los impagos efectuados por personas en riesgo de exclusión social o con situaciones económicas precarias, exonerándole de este modo de los importes correspondientes y garantizando con ello, no el acceso a un volumen mínimo vital, sino el acceso ordinario al servicio. El fondo social anual con el que cuenta Aguas de Lorca, y cuyo acceso otorgan los Servicios Sociales municipales, se concreta en 150.000 €/año. Además de lo anterior, la sociedad mantiene un fraccionamiento de los importes facturados, asumiendo pagos aplazados de aquellos usuarios que así lo solicitan, por valor de más de 121.000 euros en el ejercicio 2019.
* En complemento con todo lo anterior y puesto que la garantía de abastecimiento conlleva aparejada la garantía de los servicio de alcantarillado y depuración, la mejor gestión de estos últimos contribuye al sostenimiento del abastecimiento y, en este sentido, la tecnología y conocimientos técnicos aportados en materia de saneamiento, sean de origen público o sean de procedencia privada, resultan imprescindibles y, hasta el momento, la innovación en estas materias y bajo nuestro criterio tiene una mayor acción en el ámbito privado.
1. **¿Cómo se han utilizado los instrumentos y mecanismos existentes para que las personas usuarias (y las no usuarias) se quejen y obtengan remedios de los proveedores privados?**

El régimen jurídico que regula la prestación, por un operador no público, de los servicios de esta naturaleza establece un estricto régimen de responsabilidad del operador frente a la Administración titular del servicio; así cualquier usuario que considere vulnerados sus derechos en cuanto a la prestación del servicio tiene la oportunidad de acudir ante la autoridad y comunicarle una posible infracción, incumplimiento o irregularidad.

Adicionalmente a lo expresado en el punto anterior, el gestor se suele dotar, como es el caso de Aguas de Lorca, de diferentes canales de atención al usuario donde es factible realizar una queja o reclamación. En este sentido, se dispone de oficina en el municipio donde el usuario puede, de forma presencial, establecer las quejas o consideraciones que estime oportunas, así como efectuar el seguimiento de las mismas y ser atendido por los diferentes niveles jerárquicos del servicio. El servicio prestado se complementa con una oficina virtual de atención mediante acceso web donde, del mismo modo, el usuario dispone de canales de presentación de quejas y reclamaciones. La opción telefónica es otra vía abierta para la comunicación con el servicio o la presentación de quejas y reclamaciones o para la notificar averías. La disponibilidad de nuevas tecnologías incorpora nuevas posibilidades de comunicación y reclamación, el uso de las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) donde la reclamación no solo tiene un alcance privado, o personal, sino que alcanza una difusión general. Estos canales han sido incorporados a los ya existente de comunicación y reclamación.

Algunas empresas, como ésta, también cuentan con la figura de apoyo al cliente, al usuario o abonado, cuya misión es la orientación a los abonados con el objetivo de defender los derechos del cliente en el caso de que éstos entiendan que se han vulnerado.

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

Quizás lo que desde el sector privado se persiga no es tanto una regulación más fuerte como una mayor claridad algunos aspectos que permitan obtener un mayor rigor y seguridad en el servicio y prestación del agua, y en la que se busque la mejor calidad de dichos servicios. Quizás no sea tanto la dualidad de gestión pública frente a gestión privada y, por el contrario, sea más importante atender las necesidades del usuario, conocer que demanda y valora el usuario satisfaciendo no solo su necesidad sino aportando valor en la prestar el servicio.

En concreto Aguas de Lorca cuenta con los siguientes certificados de calidad de acuerdo a las normas UNE EN ISO: UNE EN ISO 9001 Sobre Gestión de la Calidad, norma UNE EN ISO 14001 sobre Gestión Medioambiental, norma UNE EN ISO 22000 Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria, y norma UNE EN ISO 45001 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, certificaciones todas estas que avalan los procedimientos de gestión que en el municipio de Lorca y que se aplican unos estándares normalizados de operación.

1. **¿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?**

*Relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local*

La relación entre operadores privados y autoridades públicas es estrecha, fluida, rutinaria, contante e intensa. Bajo nuestro parecer, puede considerase que el gestor del servicio, con independencia de su naturaleza, ha de establecer una relación de leal colaborador con la administración pública titular del servicio. La administración cuenta con técnicos a los que se les encomienda la responsabilidad de control inspección y coordinación del, y con él, el gestor del servicio aportar, por parte del gestor del servicio, cuanta información y documentación se solicite no solo es una obligación sino una faceta de buena gestión. Además, por el interés del servicio, el gestor ha de estar presto a las indicaciones y ordenes que reciba del titular del servicio. En una empresa mixta además, como es el caso de Aguas de Lorca, el órgano de administración, el Consejo de Administración, no solo recibe el rendimiento de cuentas y dispone de facultades de control y supervisión sino que establece las líneas de operación y los criterios de gestión.

Pero además de la voluntad con la que cuente el gestor, los contratos de gestión imponen penalidades e incluso, según la circunstancia, la resolución anticipada del contrato con lo que resulta fácil alcanzar la colaboración del gestor. Además, en el ordenamiento jurídico en España, la Administración Pública dispone de derechos y prerrogativas que le posicionan en una situación de preeminencia, de potestad, frente al gestor no titular del servicio y ello le confiere la prerrogativa de interpretar el contrato, dirigir la prestación del servicio e imponer sanciones o resolver anticipadamente un contrato.

*Preocupaciones potenciales de las autoridades públicas*

No apreciamos, en las autoridades públicas, unas preocupaciones en el entorno de la gestión de los servicios de agua adicionales a las que pueda presentar en relación a cualquier otro tipo de contratación entre la administración y el sector privado. Como en otros contratos con la administración ésta vigila que se cumplan los términos del contrato, que el gestor opere conforme a las instrucciones y requerimientos que se le transmitan, que aporte en tiempo y forma la información y documentación que se le requiera, que facilite el acceso y las labores de inspección. No percibimos una inquietud adicional de la administración con relación a la gestión de los servicios de abastecimiento, alcantarillado y depuración frente a los proveedores de otros servicios.

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

Desde la perspectiva de Aguas de Lorca el aporte de la sociedad en relación a los derechos humanos al agua y saneamiento ha sido positiva por cuanto:

* Como ya dijimos, dispone de un fondo social económico con el que exonerar el pago de aquellos usuarios que se encuentren en situación económica vulnerable o en riesgo de exclusión. En este sentido recordamos que el importe anual destinado a este fin es de 150.000 €.
* Para los casos en los que un usuario, no estando adscrito al fondo social, manifieste su dificultad para atender el pago se le ofrece el fraccionamiento del importe a satisfacer. De este modo, el importe a satisfacer por la prestación del servicio puede atenderse de forma aplazada llegando incluso a poderse abonar en fracciones mensuales dentro de las doce mensualidades siguientes a las que origino la obligación. Esta acción no acarrea ningún tipo de interés, es decir, el coste de este servio para el usuario es de 0 €. Durante el año 2019, por este concepto, Aguas de Lorca atendió 163 solicitudes que supusieron un aplazamiento superior a los 121.000 euros.
* Desde Aguas de Lorca se les ofrece a los usuarios la posibilidad de decidir el día concreto que desean que se le facture el servicio, de este modo pueden ajustar el pago a sus especiales condiciones económico-financieras, como fecha en la que perciben el cobro de su salario, que reciben los ingresos de una prestación social o subsidio, etc.
* En la gestión de Aguas de Lorca también se ofrece a los usuarios la posibilidad de efectuar un pago plano e independiente del consumo puntual de cada periodo. Para este caso se estima, en base al consumo experimentado en el año anterior, la facturación previsible para el año en curso y se fracciona en doce cuotas en caso de exceso o defecto respecto de la previsión efectuada se ajusta el pago al final de la anualidad.
* La sociedad ha previsto una serie de acciones sociales con el objetivo de garantizar el acceso universal al agua, fruto de ello ha promovido ante la Administración pública la creación de tarifas bonificadas de forma que el precio del agua se ajuste a cada concreto colectivo, pensionistas, familias numerosas, etc. En la actualidad se encuentran 2.964 adscritos a tarifas bonificadas, lo que supone más del 7,6% del total usuarios.
* El procedimiento de reclamación de deuda para los usuarios no adscritos al fondo social dispone de amplias garantías de forma que, desde la materialización del impago, se producen distintas acciones de aviso y notificación que conlleva plazos de hasta seis meses durante los cuales se puede hacer frente al impago ocasionado.
1. **¿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?**

Como se comentó anterormente la reglamentación normativa de aplicación a la gestión de los servicios de agua, alcantarillado y depuración es extensa y heterogénea lo que se ha de abordar con la realización de abundantes y diversas tareas que, a su vez, generan volúmenes importantes de documentación e información. De forma habitual y periódica la información y documentación generada es puesta a disposición del titular de los servicios.

Para el concreto caso de Aguas de Lorca, se estable en la reglamentación existente que, al menos, se ha de celebrar un Consejo de Administración cada trimestre. La celebración de la sesión del Consejo de Administración se establece mediante la propuesta del orden del día que dispongan los Administradores y el Presidente del Consejo. Así, en el Consejo de Administración se tratan los temas concernientes a la gestión de la sociedad y se aportan cuanta información o documentación sea requerida. Adicionalmente a lo anterior, las cuentas anuales de la sociedad son auditadas y el resultado de dicha auditoria es trasladado a los Administradores de la sociedad, públicos y privados, para que formulen dichas cuentas anuales. Todo lo anterior se complementa por el cumplimiento del Real Decreto 424/2017 de 28 de Abril por el que se regula el régimen jurídico del control interno de las entidades del sector público y en base a ello la Intervención municipal somete sistemáticamente la gestión de la gestión a una auditoría anual donde, entre otros aspectos se vigila, conforme al literal del R. D. *“el funcionamiento de los servicios del sector público local en el aspecto económico financiero para comprobar el cumplimiento de la normativa y directrices que los rigen y, en general,* ***que su gestión se ajusta a los principios de buena gestión financiera, comprobando que la gestión de los recursos públicos se encuentra orientada por la eficacia, la eficiencia, la economía, la calidad y la transparencia****, y por los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en el uso de los recursos públicos locales*”, el sombreado es nuestro.

En el entorno descrito entendemos que la naturaleza de la información a aportar a la Autoridad pública es, sin salvedades, la que ésta requiera y bajo su criterio le sea suficiente para, no solo el rendimiento de cuentas, sino también sobre la adecuada gestión encaminada a la eficacia, la eficiencia, la economía y la transparencia.

1. **¿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 agua es un recurso fundamental y como tal tiene una numerosa normativa que la regula, tanto el agua como el saneamiento, dicha normativa permite a distintas administraciones ejercer un control y seguimiento a la sociedad privada para asegurar el pleno cumplimiento de estas normativas.

Las administraciones que ostentan este control, concretamente para el caso de Aguas de Lorca, son las siguientes:

* La Administración estatal y autonómica ostenta competencias en materia de disponibilidad y le corresponde garantizar que haya suficiencia de agua para el suministro a los habitantes de Lorca.
* En materia de calidad del Agua la Confederación Hidrográfica del Segura, el Ministerio, SINAC, etc.
* El Ayuntamiento de Lorca supervisa y fiscaliza que el socio privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato y de que garantice la accesibilidad al recurso de todos los vecinos.
* En cuanto a la asequibilidad, tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de su Comisión Regional de Precios), son responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento se prestan en condiciones económicas asequibles.

Así mismo, estas Administraciones pueden ejercer su potestad sancionadora en cualquier incumplimiento por parte de aguas de Lorca, S.A.

1. **¿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: La disponibilidad de agua en el territorio español esta garantizada por las autoridades públicas con independencia del sistema de gestión que en cada municipio se emplee; por ley los responsables de proporcionar el abastecimiento de agua potable a la población son los ayuntamientos. En el caso de La Región de Murcia, y dependiendo del estado español, el suministro de agua de abastecimiento a los municipios se realizad por la Mancomunidad de Canales del Taibilla que proporciona agua en alta a los ayuntamiento mancomunados. Tras el suministro de agua de la Mancomunidad de Canales del Taibilla, la distribución del agua potable en cada término municipal, es competencia de cada ayuntamiento en cuestión independientemente del sistema de gestión por el que éste haya optado.

Por la particular situación geográfica de la Región de Murcia y sus condiciones climatológicas el principal reto en cuanto a la disponibilidad de agua se deriva del estrés hídrico que sufre la zona y, en consecuencia el reto radica en asegurar, con independencia del tipo operador público o privado, el abastecimiento en periodos de sequía. Para esta lucha se doto, por parte del estado español, un trasvase que interconecta la cuenca del Segura con la cuenca del Tajo, a esto se ha de sumar la construcción de instalaciones de desalación de agua de mar que, desde entidades públicas o privadas, se ha abordado. Por tanto, en nuestra opinión, los retos a los que se enfrentan las autoridades públicas en cuanto a la disponibilidad de agua no se derivan del tipo de operador que en cada concreto municipio opere y por el contrario están relacionados con la peculiares condiciones hídricas de la cuenca del Segura y su déficit hídrico estructural al que han de hacer frente los operadores de los servicios de abastecimiento con independencia del modelo por el que opte. La gestión eficiente de los servicios de abastecimiento, con independencia del modelo de gestión, resulta esencial en un entorno como el descrito.

* Accesibilidad: Bajo nuestra perspectiva y entorno el acceso al agua presenta idénticas circunstancias que los descrito para el caso de la disponibilidad. En este caso destacar que la reducción de las pérdidas de agua en redes e instalaciones se erige en esencia, los esfuerzos afrontados en cuanto a interconexión de cuencas y desalación forzosamente han de verse complementados con una gestión eficiente de las redes y sistemas de distribución y ello con independencia del modelo de gestión, no se trata por tanto de una confrontación de la gestión pública frente a la gestión privada sino de una necesidad de eficacia en la gestión con independencia del modelo empleado. Además de lo ya comentado la reutilización del agua, en este entorno, se presenta forzosa. Por ejemplo Aguas de Lorca, a través de sus plantes de depuración de agua residual, devuelve al medio para su uso como agua destinada al riego un volumen anual de más 2,5 millones de m3 y al dominio público hidráulico, como agua de caudal ecológico, un volumen superior a los 600.000 m3.
* Calidad: La calidad del agua en el territorio español, con independencia del municipio del que se trate, viene impuesta por la normativa nacional al respecto, así como por la comunitaria en esta materia. La calificación de agua potable no depende del gestor, público o privado, que opere el abastecimiento, la calificación de agua potable la determina la Autoridad Sanitaria; para el caso nuestra región, la calificación la establece la Autoridad pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de su consejería de sanidad y esta calificación obedece al obligado cumplimiento normativo de la calidad que ha de cumplir el agua y en concreto al RD 140/2003 y RD 902/2018. Además, la Autoridad Sanitaria impone al operador, con independencia de su condición pública o privada, un plan de control que ha de cumplir y someter a inspección y vigilancia de la referida Autoridad Sanitaria. Los resultados de los análisis efectuados conforme al plan de control analítico, por ley, se han de volcar y reflejar en el Sistema Nacional de Agua de Consumo (SINAC) de libre acceso a cualquier persona a través de web ministerial. Por su parte, la autoridad sanitaria, y a su criterio, realiza muestreos aleatorios de la calidad del agua para garantizar, tanto el cumplimiento del plan de control impuesto al operador, como la fiabilidad de los datos analíticos aportados en el cumplimiento de dicho plan. En el caso de Aguas de Lorca, la red de telemando disponible en la red de abastecimiento contribuye a conocer, en continuo y en tiempo real, la calidad del agua de abastecimiento del municipio. En definitiva, es importante impulsar, desde todos los sectores, medidas que proporcione la mejor calidad de agua que la tecnología permita y sanitariamente se establezca abordando nuevos retos como la detección de contaminantes emergentes (medicamentos, microplásticos.) y ello no solo circunscrito al agua de abastecimiento, que también, sino a todo el ciclo del agua incluido el tratamiento de aguas residuales.
* Asequibilidad: Para el caso de Aguas de Lorca, como ha sido comentado en los puntos 7 y 11, se han establecido procedimientos y previsiones económicas destinadas a asegurar el acceso al abastecimiento con independencia de la situación económica que atraviese el usuario. Como también ya expusimos, el sistema de gestión es altamente garantista y persigue evitar que cualquier usuario se vea privado de acceso al servicio y ello siempre que quede acreditada su carencia de recursos suficientes. Otras medidas abordadas, como también ha quedao expuesto en puntos anteriores, ha sido el establecimiento de tarifas bonificadas para determinados colectivos de especial sensibilidad económica.
1. **¿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.

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

Con carácter general el sector privado ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros, derivada en su mayor parte de la agilidad propia de su operativa, tanto en la elaboración y preparación de trabajos previos a la concesión de los fondos como durante la ejecución y verificaciones posteriores de los usos de los fondos.

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

Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. Administración Pública y operador privado no tienen una relación *inter pares*.

La ley española otorga unas claras prerrogativas a la Administración, dada la importancia del servicio público y su responsabilidad sobre el mismo. Como se ha explicado más arriba, la Administración tiene las facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

Como hemos indicado anteriormente, es clara la posición de poder que la Administración tiene sobre el sector privado, ya que es numerosa la normativa que permite a dicha administración ejercer un control y fiscalización del operador privado, con un seguimiento exhaustivo de los distintos Organismos Públicos que ejercer dicho poder de control e imponer así sanciones en caso de incumplimiento. En definitiva, como ya también ha quedado comentado en puntos anteriores, la titularidad del servicio siempre es propiedad de la Administración pública, con independencia del modelo de gestión al que opte, público o privado, y en su condición de titular la ley de dota de mecanismos de control y posición predominante que contrariamente a criticarla la entendemos pertinente.

En concreto en Aguas de Lorca, la Administración Local tiene las facultades participar activamente en los acuerdos y actuaciones de la empresa al formar parte del Consejo de Administración, así como, vigilar, inspeccionar la actuación, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc. El ayuntamiento, además de su participación en el órgano de administración de la sociedad, dispone de técnicos y sistemas de control que ejercen su acción inspectora, recordamos lo ya expuesto en cuanto los procesos de auditoría a los que Aguas de Lorca es sometida de forma rutinaria.

Así mismo, otras Administraciones en sus respectivos ámbitos de competencia tienen la facultad de imponer sanciones,  fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

1. **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 números casos. Como ejemplo, y en el caso de Aguas de Lorca, tras el proceso público que fue establecido para la selección de un socio privado, una vez seleccionado, éste debió de aportar el importe correspondiente al valor de las acciones que la licitación previa otorgar. Otras vías de aportación económica, contempladas normalmente en los pliegos de licitación pública para la adjudicación de un servicio de gestión de agua, consiste en la ejecución por parte de gestor privado de infraestructuras propias del servicio o en la renovación de infraestructuras a la que se compromete el adjudicatario.

**Remunicipalización**

1. **¿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, no hemos estudiado ningún caso de remuniciaplización.