



AIGÜES DE CULLERA

PLAZA DE LA SAL, 4
46400 CULLERA (VALENCIA)

Tlf.: 961732066

E_mail: aiguescullera@hidraqua.es

Cullera, 31 de enero de 2020

Questionario - 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

Aigües de Cullera, SA, es la empresa mixta formada por el Ayuntamiento de Cullera y empresa privada, dedicada a la gestión del ciclo integral del agua en el municipio de Cullera.

Aigües de Cullera se constituyó el 14 de diciembre de 1992, y desde entonces responde para cubrir las necesidades de la población en materia de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua sin ningún tipo de restricción ni incidencia destacable. Trabajamos para suministrar un bien de primera necesidad, y como tal se realiza con un gran sentido de la responsabilidad y máxima profesionalidad.

Aigües de Cullera es una compañía que no solo presta el servicio del Ciclo Integral del Agua, sino también contribuye al crecimiento y desarrollo del municipio de Cullera, colaborando activamente en materia medioambiental, social, cultural y educativa.

Para la prestación del servicio contamos con una plantilla de **19 profesionales**, que hacen realidad todos los días los compromisos con nuestra clientela, con la sociedad y con el medio ambiente. Para ello toda nuestra actividad se rige por los principios de **eficiencia, sostenibilidad, transparencia y rigor ético**.

En Aigües de Cullera hemos integrado los ODS en nuestra propia estrategia, estableciendo un plan que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y el acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en el acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

En la actualidad presta servicio a más de 25.600 personas, que se convierten en cerca de 150.000 en temporada alta, pertenecientes al núcleo urbano de Cullera, y a las pedanías que lo rodean junto a diversas urbanizaciones.



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

El papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento es especialmente destacable en los recursos destinados a inversión en las infraestructuras. Además de la apuesta por la innovación, manteniendo una aportación elevada en I+D+i y la contribución activa a la creación de empleo de forma directa e indirecta y con especial interés en la creación de empleo local.

En España la inversión pública en el sector del agua ha disminuido en un 51% en los últimos 4 años, quedando con unos niveles de inversión por habitante muy por debajo de otros países europeos como Alemania, Reino Unido, Francia o Italia. En este sentido, el sector privado ha ejercido un papel fundamental para evitar el deterioro acelerado de las redes de suministro.

Cabe destacar por otro lado, que en nuestro país conviven los distintos modelos de gestión como son la gestión directa y la gestión indirecta, si bien la titularidad de los servicios siempre corresponde a la administración pública. Diversos estudios arrojan cifras sobre la eficiencia en la gestión en ambos modelos, obteniéndose que el agua consumida no registrada se sitúa en alrededor de un 27% más para el caso de la gestión directa frente a la indirecta, donde se ha producido una colaboración pública privada.

Aigües de Cullera, como sociedad de economía mixta, apuesta por la incorporación de nuevas tecnologías que permiten gestionar de forma ágil y eficaz el servicio, aprovechando la innovación y el Know-how de sus trabajadores.

Como ejemplo citaremos algunas de las actuaciones llevadas a cabo en los últimos años:

- Mejora de la calidad del agua mediante un sistema de mezcla de agua procedente de los pozos municipales y agua procedente de la ETAP de Tous.
- Acceso al servicio de agua y alcantarillado a todas las urbanizaciones y diseminados del municipio mediante bombeos y depósitos situados en los diferentes escalones de presión de Cullera.
- Control en tiempo real de todo el sistema de agua potable y saneamiento mediante el telemando y capacidad de telecontrol de los elementos críticos
- Sectorización y detección avanzada de fugas en red de distribución, para mejora del rendimiento y una reducción en la pérdida de agua.
- Incorporación de telelectura en contadores
- Control del caudal de riego mediante un sistema inteligente
- Reutilización del agua mediante un sistema de filtrado en los parques
- Realización de campañas educativas y de concienciación mediambiental en colegios



- Incorporación de vehículos eléctricos en la flota de coches de Aigües de Cullera

Durante las últimas décadas se ha producido progresivamente una mejora de la regulación técnica y de contratación pública. Estos hechos, han permitido fijar unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos, de modo que se exige una total transparencia en la gestión y se crean mecanismos que facilitan el acceso a esta información. Todo ello contribuye a incrementar la confianza en las entidades gestoras y a implicar en estos servicios a las administraciones públicas como titulares que son de los mismos.

3. ¿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?

Las autoridades públicas, como se citaba anteriormente, son en todo momento las entidades titulares de los servicios y por tanto responsables de llevar un seguimiento riguroso de su gestión.

En la modalidad de gestión indirecta, es decir, en la que una empresa privada es la encargada de la gestión de estos servicios, las administraciones públicas disponen cada día de un marco regulatorio que les facilita más esa tarea de fiscalización y supervisión de sus gestores. En el caso concreto de Cullera, al tratarse de una sociedad de economía mixta, el control se realiza desde el órgano de mayor competencia que es el Consejo de Administración. De él forman parte tanto representantes del socio público como del privado y por tanto tienen plena participación en la toma de decisiones de la Sociedad. Así pues, a pesar de tratarse de un modelo de privatización es un claro ejemplo donde se puede observar que el control por parte de la administración pública está siempre presente y esto es lo que motiva a una administración a optar por un modelo de gestión como este. La privatización nunca es sinónimo de pérdida de control.

En cuanto a las motivaciones que llevan a decantarse por un modelo de gestión u otro son muy claras. Generalmente vienen vinculadas a los siguientes aspectos:

1. Búsqueda de know-how. La búsqueda de soporte tecnológico es una de las principales causas por las que las autoridades buscan a un socio privado. El sector del agua requiere de la implantación de soluciones tecnológicas para incrementar el control de las redes y reducir los volúmenes de agua no consumidos es decir, los servicios deben estar cada vez más tecnificados. Los sistemas gestionados por gestores privados tienden a caracterizarse por un mayor grado de tecnificación.
2. Fuerte necesidad de financiación. Adicionalmente, la presencia del sector privado responde también a la existencia de una fuerte necesidad de financiación que las



autoridades no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes. Cuando la Administración tiene que acometer determinadas inversiones en los servicios relacionados con el agua y el saneamiento, con frecuencia recurre al sector privado, con la idea de que sea éste quien ejecute, a su riesgo y ventura, las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación. Ello permite un servicio ajustado a las necesidades y con las cuotas necesarias de inversión para el mantenimiento de su calidad.

3. Dedicación de recursos materiales y humanos. Las administraciones públicas en numerosas ocasiones disponen de los recursos limitados para las prestaciones que desempeñan. En este contexto ven con dificultad la capacidad propia para atender un servicio tan primordial como es el agua y saneamiento y buscan un colaborador que además de aportar la experiencia tenga más facilidades para aportar los medios humanos y materiales que sean necesarios.
4. Economías de escala. Habitualmente los gestores privados aportan ventajas a nivel de economías de escala, bien sea por la disponibilidad de precios muy competitivos de mercado tanto en materiales como en mano de obra, bien por la aportación de recursos estructurales que para una pequeña gestión carecería de sentido disponer de ellos por su elevado coste.

Generalmente, la gestión directa se da cuando las administraciones públicas no tienen restricciones presupuestarias y pueden gestionar con medios propios el 100% del servicio. Como alternativa algunas administraciones públicas están tendiendo a externalizar parte de los servicios, bien sea sistemas informáticos, lectura, facturación y cobro, ejecución de obras, localización de fugas, analíticas, etc. Incluso se puede externalizar la dirección técnica del servicio. Todo esto debido a la necesaria especialización que se debe tener en la gestión del recurso del agua y alcantarillado. Sin embargo, esta situación deriva a una diversificación de licitaciones y contratos que aportan complicaciones a la hora del control operacional conjunto, impidiendo aprovecharse de la economía de escala que ofrece un servicio global.

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

En España el papel de las IFI no podríamos decir que haya fomentado la privación. Estas instituciones si que han concedido fondos para la construcción de determinadas infraestructuras relacionadas con el suministro de agua potable y alcantarillado, como ejemplo de ello podríamos citar los fondos Feder. No obstante, la financiación de estas infraestructuras no ha tenido ninguna relación con el modelo de gestión posterior. Una vez construidas, las Administraciones Públicas titulares de las mismas son las que han determinado cual seria el posterior modelo de gestión, sin intervenir para ello las IFI.



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

La crisis económica en España no ha fomentado la promoción de la privatización, prueba de ello es hacer un recuento de las licitaciones llevadas a cabo en España en estos servicios en los últimos años para observar que este número no ha sido creciente. Si bien, si que existen ejemplos de casos contrarios, es decir de paso de gestión privada a gestión pública.

La realidad es que precisamente durante la época de crisis económica han surgido movimientos que defienden la gestión pública frente a la privada pero que no han llegado a ser más que corrientes ideológicas que llegado el momento de la determinación del modelo concreto de gestión deben ser avaladas por sus correspondientes estudios técnicos y financieros.

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?

Cada administración local adopta una fórmula del servicio basado en las necesidades del municipio. Esta decisión, en el caso de España debe ser tomada a nivel municipal por aprobación del Pleno.

Previo a la toma de decisión y propuesta al Pleno Municipal el modelo de gestión debe ser analizado y debe disponer de los informes económicos y técnicos correspondientes que respalden que dicho modelo de gestión es el más eficiente y sostenible para la administración pública.

Las preocupaciones que se tienen en cuenta en esas decisiones son las mismas que motivan a las administraciones a optar por un modelo de gestión indirecto, como son: necesidad de inversión, disponibilidad de know-how, grado de tecnificación y costes de la prestación del servicio.

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?

Las administraciones públicas siempre tienen la posibilidad de regular y promocionar estos aspectos en las cláusulas establecidas a sus operadores. Se establecen como obligaciones del prestador del servicio la accesibilidad y calidad del servicio, así como la



asequibilidad del mismo. En este sentido son las administraciones locales las que aprueban los precios de la prestación del servicio para pasar posteriormente a una revisión supramunicipal como es la Comisión de Precios.

8. ¿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?

Aigües de Cullera tiene canales de atención al cliente que pueden hacer uso del mismo en caso de detectar incidencias o atender alguna queja.

El proceso de transformación de las quejas y sugerencias de los usuarios en conocimiento útil para la entidad, que proporcione un valor añadido para su gestión, implica la existencia de un sistema robusto para la gestión de quejas y sugerencias.

Este sistema de gestión de quejas y sugerencias permitirá el nivel de calidad con el que se prestan los servicios y productos ofrecidos por la entidad, y generar sistemas para la participación de los clientes/usuarios para la mejora integral de los servicios.

Este sistema se enmarca por:

El “Compromiso” real de la entidad con la gestión eficiente y objetiva de las quejas y sugerencias.

Una “Política” de la organización enfocada al cliente.

Los principios de “Responsabilidad y autoridad” que establezcan responsabilidades, funciones y compromisos claros para la alta dirección, y todo el personal de la organización

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

Quizá el término “fuerte” no sea el más ilustrativo de lo que se persigue. En España los operadores privados lo que buscan es una mayor homogeneidad, rigurosidad y claridad en la regulación competente. La motivación de ello es conseguir un marco regulatorio que garantice una seguridad jurídica y que permita a las empresas garantizar una mejor calidad de los servicios prestados.

No se dispone de un regulador estatal único que marque las pautas y criterios técnicos y existen diferentes regulaciones en las diferentes regiones. Esta situación conduce a que exista cierta descoordinación y que no se puedan garantizar los mismos estándares independientemente del ámbito geográfico. Una homogeneidad en este sentido permitirá además establecer comparativas y garantizar calidad y derecho al servicio de todos los ciudadanos



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 proveedores privados y las autoridades locales siempre ha sido una relación cercana, fluida y de confianza. Se trata de una relación que así debe ser para beneficiar el funcionamiento del binomio público-privado.

Como ya se ha indicado anteriormente, el caso de Aigües de Cullera es un ejemplo de sociedad de economía mixta y por tanto ambas partes forman parte del órgano de gobierno de la Sociedad, el Consejo de Administración.

Además de este factor, por la particularidad de ser de economía mixta, existe una relación directa con los funcionarios públicos, especialmente con la áreas técnica, intervención y secretaria, como no puede ser de otra forma, ya que el bien gestionado es de titularidad pública. En todo momento se consideran sus opiniones y propuestas para un mejor funcionamiento del sistema agua potable, saneamiento y depuración.

La duración contractual, en el caso de Aigües de Cullera, a medio-largo plazo permite una gestión más integral, la inversión e implementación de mejoras en el servicio y cumplir con los requerimientos de la Autoridad Local. Si esto no se cumple según el contrato, se puede incurrir en penalidades e incluso resolución anticipada del contrato. Por ello, las sociedades privadas cumplen de manera precisa con las exigencias de la Administración contratante, la cual se encuentra en una posición de preeminencia, según el régimen jurídico español.

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

Desde que Aigües de Cullera asume la gestión del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento ha asumido las responsabilidades y obligaciones para lograr la plena realización del derecho humano al agua y al abastecimiento.

Este respeto a los derechos fundamentales se ha puesto en práctica con diferentes medidas que incluyan el compromiso político de respetarlo, la debida diligencia para la consulta y reclamación, identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas, y contemplar procesos de reparación de todas las consecuencias negativas que puedan producirse.

En concreto todos los instrumentos, incluidos los contratos, cumplen con las normas de derechos humanos.

Desde el enfoque de derechos humanos Aigües de Cullera garantiza el derecho a toda la población, prestando especial atención a la población más vulnerable. Este principio está contemplado de cara a la cobertura y los niveles de servicio.

En este sentido se presta especial a cualquier información de cualquier posible discriminación que se pueda estar produciendo.



El funcionamiento del servicio, la calidad, la capacidad regulatoria y el cumplimiento, así como la capacidad de supervisión y seguimiento están basadas en normas y estándares internacionales.

Se garantiza el principio de responsabilidad en el cumplimiento velando por una identificación de funciones transparente, asegurando la coordinación entre los diferentes actores y estableciendo mecanismos efectivos de denuncia.

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?

La rendición de cuentas la asociamos como un elemento vertebrador. La sociedad, ni la Administración Pública, se conforma con recibir una simple información económica, sino que es necesario revelar el comportamiento global de nuestra entidad, así como, la razón de las actividades que desempeña, sus actuaciones y resultados.

La rendición de cuentas, que está Sociedad cumple conforme las disposiciones normativas habilitantes al efecto no se limita al ámbito económico pues entendemos es también una cuestión de legitimidad e identidad. Por tanto está sumamente ligada a la transparencia y supone la elaboración de informes sobre los procesos, estructuras, impactos y fuentes de financiación llevados a cabo. Con la rendición se pretende: formalizar y dar a conocer las actividades dentro del marco de la responsabilidad social, así como el impacto en el medioambiente, y el conocimiento y adopción de decisiones por parte de los grupos de interés.

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?

Todas las Administraciones Públicas del Estado enmarcadas, y vinculadas, al sector del agua.

La imposición de sanciones es una potestad administrativa y jurisdiccional a la que estamos expuestos en caso de incumplimiento sin que Aigües de Cullera haya recibido alguna.



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

La disponibilidad exige que las instalaciones de agua y saneamiento sean acordes a las necesidades de las personas tanto en la actualidad como en el futuro: El abastecimiento de agua debe ser suficiente y continuo, para usos personales y domésticos, lo que normalmente comprende el consumo, el saneamiento, la colada, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica, debiendo existir una cantidad suficiente de instalaciones de saneamiento para garantizar la satisfacción de todas las necesidades de las personas.

La accesibilidad requiere que la infraestructura de los servicios de agua y saneamiento debe estar ubicada y construida de manera tal que resulte genuinamente accesible, teniendo en cuenta a aquellas personas que enfrentan obstáculos específicos, como los niños, las personas mayores, las personas con discapacidades y aquellos que padecen enfermedades crónicas.

La calidad debe garantizar la seguridad de los servicios de agua y saneamiento para proteger la salud de los usuarios y del público en general. Desde la perspectiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones: El agua debe ser de una calidad tal que resulte segura para el consumo humano (para beber y preparar alimentos) y para la higiene personal y doméstica. No debe contener microorganismos, sustancias químicas ni radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud humana.

La asequibilidad significa que todas las personas deben tener la posibilidad de pagar el costo de los servicios de agua y saneamiento y la higiene vinculada. Esto significa que el precio a pagar para satisfacer todas estas necesidades no debe limitar de modo alguno la capacidad de las personas para adquirir otros bienes y servicios básicos, como alimentos, vivienda, salud y educación, garantizados a través de otros derechos humanos.

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

No se tiene constancia de ningún caso de corrupción en Aigües de Cullera.

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

Sin duda. Atendiendo actualmente a la situación crisis en la que vivimos la movilización de capital privado en inversión pública ahora mismo es esencial. Sin embargo, nos olvidamos que la fórmula mágica sería, realmente, a colaboración público-privada que



ofrece fórmulas adecuadas para dar respuesta a muchos de los achaques que amenazan la mala salud de muchas de nuestras infraestructuras y servicios. Este es el caso de Aigües de Cullera. Es sin duda, la modalidad de colaboración más empleada a partir de la utilización en el contrato de concesión de gestión de servicios públicos, que en muchos casos lleva implícita, efectivamente, la inversión en determinados bienes.

Esta modalidad de participación privada puede plantear determinados supuestos que la Administración no había contemplado.

En cualquier caso nos encontramos encorsetados por la actual Ley de Contratos que no nos permite ir más allá de las figuras contractuales que recoge.

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

Aigües de Cullera es una sociedad con participación pública del 52,38%. Pese a que es una sociedad anónima, es una sociedad de capital público y su órgano de administración está compuesto por representantes de la Administración y representantes del socio privado.

La administración tiene facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc. No obstante, existen determinadas materias que aunque se aprueban por el Consejo de Administración, requieren de la posterior aprobación municipal e incluso de aprobación de órganos supramunicipales como la Generalitat Valenciana (es el caso, por ejemplo de las tarifas a aplicar a los usuarios del servicio).

No hay, por tanto, un desequilibrio de poder pero tampoco debe darse un desequilibrio económico. Este elemento constituye un elemento distintivo y caracterizador, el equilibrio económico, de las concesiones en el Derecho español, configurándose como rasgo básico de la concesión.

El mantenimiento del equilibrio económico-financiero deberá restablecerse en caso de que se produzca alguna modificación contractual, modificaciones que pueden autorizarse cuando no sean sustanciales, es decir cuando no tengan como resultado una concesión materialmente diferente de la celebrada en un principio.

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 el caso de Aigües de Cullera el socio privado aporta recursos financieros ya que, en el inicio de la concesión fue éste quien aportó recursos económicos a fondo perdido cuyo destino fue financiar el Plan de Inversiones de la Sociedad.



Así mismo, el actor privado, integrante de una gran empresa, tiene acceso a los mercados financieros de una forma rápida y dinámica, obteniendo respuestas ventajosas de los mismos ante cualquier necesidad financiera. Lo que supone una ventaja competitiva que redundará en mejor servicio en el sector de agua y saneamiento y a menores costes financieros.

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

No. En Cullera no se ha dado casos de estudio de la posible remunicipalización de los servicios.