

## 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

Asturagua Servicio Integral del Ciclo del Agua (S.I.C.A.), SAU, es una sociedad con más de 30 años de experiencia e implantación en Asturias.

Dentro de su objeto social se encuentran todas las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua. Desde la captación, tratamiento y suministro de agua potable hasta la depuración de las aguas residuales urbanas, pasando por la gestión de las redes de saneamiento y las infraestructuras que en ellas se encuentran.

Por tanto, los contratos son de servicios, así como de concesión de servicios, vinculados tanto con los ayuntamientos como con entidades locales, supramunicipales y autonómicas.

En la actualidad Asturagua suministra agua en 16 municipios asturianos, a una población de 100.000 personas con un total de más de 11 millones de m<sup>3</sup>/año de agua distribuida (sin contar con Aguas de Avilés).

### 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 sector privado y el sector público coexisten en un marco de pacífica convivencia y de relación y colaboración mutuas en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España. No son excluyentes.

Aunque históricamente esta relación contractual tenía un contenido acorde con el momento y por tanto más reducido, con menos exigencias, en la actualidad, el aumento de la regulación técnica y la legislación en materia de contratación determina que los contratos sean más complejos y prolijos en detalles.

Esto ha determinado que las Entidades locales hayan fijado unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos y que la colaboración público-privada esté sujeta a un intenso control administrativo para garantizar la transparencia de la gestión entre otros principios.

Por otra parte, además de los técnicos y responsables municipales habitualmente involucrados en la prestación de este servicio, en el caso de las concesiones, es frecuente la existencia de comisiones mixtas, comisiones de seguimiento, o información, que permiten una interlocución constante y fluida entre el privado y la Entidad pública y cuando la participación del sector privado se lleva a cabo a través de sociedades de economía mixta, los concejales del Ayuntamiento forman parte del Consejo de

Administración de la sociedad, al que también concurren diversos técnicos municipales (secretario, interventor, etc.)

### 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?

La entrada de un socio privado en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento no supone una salida, o abandono del sector público. No existe una «privatización» de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, entendiéndose por tal la posibilidad de que el sector privado pueda libremente desarrollar este tipo de actividades al margen de la autorización, control o supervisión de la Administración.

El sector privado sólo puede prestar este tipo de servicios por encargo de la Administración, y con su colaboración, encomienda y control, siempre tras la correspondiente licitación, de acuerdo con las directivas europeas en materia de contratación pública.

Las razones principales de la entrada del sector público en la prestación de este tipo de servicios son las mayores exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos, y en general responsabilidades en materia de suministro y depuración. El agravamiento de este tipo de responsabilidades determina que, en muchos casos, las autoridades públicas busquen a un socio privado con conocimiento, *know how* y soporte tecnológico, al que poder transferir este tipo de riesgos.

A todo esto se suma la necesidad de financiación que las autoridades públicas no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes y todo ello determina que, cuando la Administración tiene que acometer determinadas inversiones en los servicios relacionados con el agua y el saneamiento, con frecuencia recurra 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.

Incluso en los casos de gestión directa por parte de la administración existen supuestos en los que la Administración habitualmente recurre a externalizar parte de los servicios, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las relacionadas con sistemas informáticos, gestión de cobro de los recibos del servicio, ejecución de obras, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, control de contadores, sensorización de la red, etc.

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

Durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo a saneamiento y depuración. En España, el sistema financiero es suficientemente solvente como para que las empresas que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento no hayan requerido de estas instituciones financieras internacionales.

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

La crisis no ha supuesto un incremento en la externalización de los servicios del ciclo del agua en este ámbito, mas, bien al contrario, determinados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública han aprovechado esta situación de crisis económica para defender sus argumentos «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?

La participación del sector privado ha respondido a la verificación de que las necesidades derivadas de la gestión del derecho al agua y al saneamiento no estaban siendo óptimamente garantizadas por el sector privado y por la necesidad de inversión, lo que llevo y lleva a las administraciones a buscar una formula para solventar esta situación acudiendo a la via de la colaboración con el sector privado especializado en dicha gestión.

## 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 utilizan las características de los proveedores privados para dar satisfacción y respuesta en aquellas situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o pueden verse comprometidos.

Por lo general, los contratos en virtud de los cuales el sector privado colabora en la prestación de este tipo de servicios incluyen en su clausulado obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados.

Y en aquellos casos en los que no exista regulación los contratos deben garantizar que los consumidores que se encuentran en un riesgo de exclusión social, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, tengan igualmente garantizado el suministro queden exonerados de los mismos y vean garantizado un suministro vital mínimo. Para ello es preciso, adoptar mecanismos solidarios tales como fondos sociales.

Como medidas futuras que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento, cabe plantear la renovación de las redes por el fin de su vida útil, lo cual evita fugas y pérdidas de agua, la construcción de nuevas infraestructuras, la promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente, el control y eliminación de vertidos al medio etc

## 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?

La protección de los derechos fundamentales al agua y saneamiento vinculados al derecho a la vida y a la salud hace que el operador privado tenga un riguroso régimen de responsabilidades frente a la administración, lo que faculta a los usuarios que entiendan vulnerados sus derechos para acudir ante las administraciones y comunicarles la posible infracción o el supuesto incumplimiento. Esto se materializa en la existencia de canales como Oficinas virtuales, redes sociales (Twitter, página web), y sobre todo el apoyo de la figura del *customer counsel* cuyo objetivo es velar por la defensa de los derechos del cliente.

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

Se dispone del certificado en ISO 9001 (calidad), en ISO 14001 (medio ambiente), OSHAS 18001 (prevención de riesgos laborales) ... de igual forma, figura inscrita en el RERA (Registro de Empresas con Riesgo de Amianto) lo cual nos faculta para su manipulación.

## 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 las autoridades públicas y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, e intensa y, por lo general, muy buena. La administración lleva a cabo labores de seguimiento y control de la actividad del proveedor privado a fin de controlar su actividad y garantizar la óptima realización del contrato. de las sociedades de economía mixta. Son contratos de duración media y su régimen jurídico otorga a la autoridad pública prerrogativas derivadas de su situación de preminencia tales como la interpretación del contrato, su modificación e incluso la imposición de sanciones o la resolución contractual anticipada, velando porque se cumplan los requisitos exigibles.

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

Los proveedores privados han contribuido de manera positiva a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento y en este sentido conviene señalar que los servicios de agua y saneamiento son de titularidad pública y el hecho de que su gestión se encuentre externalizada no significa en ningún caso la afección sobre sectores en riesgo de exclusión.

En nuestros contratos las tarifas a los usuarios son fijadas por el ayuntamiento. La empresa pone a disposición de la entidad local, fondos sociales para cubrir necesidades de estos sectores (por ejemplo, en ayuntamientos como Llanes, Ribadedeva, Cangas del Narcea y Cudillero).

También se realizan charlas explicativas a la ciudadanía en general, a las asociaciones de vecinos, sobre la composición de la factura, como medidas que suponen además de una información de cara al usuario, formación acerca de un uso racional del agua potenciando el cuidado del medio ambiente.

Cumplimiento del RD 140/2003 por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

De igual forma se realizan jornadas divulgativas como el programa Aqualogía, destinado a la formación de los niños de primaria, impartiendo directamente en los colegios que así nos lo solicitan, acercándolo a los más pequeños al mundo del agua, educando y fomentando su cuidado, su protección y sobre todo su uso racional como un bien escaso y necesario.

## 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 al que se presta el servicio es el titular indiscutible de las instalaciones y aunque los servicios se gestionen de modo indirecto dichos servicios son de titularidad municipal y por tanto el Ayuntamiento es el que debe realizar funciones de control sobre el contrato.

El concesionario debe de facilitar con la periodicidad correspondiente los padrones municipales con el total de m<sup>3</sup> que han sido efectivamente suministrados a cada abonado.

Informes técnicos sobre averías, kW/h consumidos, m<sup>3</sup> de agua captada, m<sup>3</sup> de agua comprada a un tercero, situación de las infraestructuras (para anticiparse a los problemas que éstas pudieran dar, para valorar su adecuación o sustitución de equipos), propuesta de inversiones a realizar, estudio de costes (situación económica del servicio), controles analíticos llevados a cabo, tal que se contraste el cumplimiento del RD 140/2003 y el cumplimiento del calendario analítico aprobado por la entidad Sanitaria de titularidad pública,...

Servialertas: servicio mediante el cual avisamos a nuestros clientes de manera inmediata, a través de SMS o a través de un mail, de posibles incidencias relacionadas con el servicio de agua.

Aporta inmediatez en los avisos al usuario y reducción impacto medioambiental, pues evitamos el uso de papel. Servicio totalmente gratuito para los usuarios.

Comunicaremos incidencias en el suministro relacionadas con:

- Si ha tenido un consumo superior al habitual
- Si el banco ha devuelto su factura
- Si se acerca la fecha de vencimiento de la factura y aún no la ha pagado
- Si se le ha pasado esa fecha de pago
- Si no hemos podido acceder a la lectura del contador, para que nos la proporcione
- Aviso de disponibilidad de la factura, que está asociada a la Factura Sin Papel
- Corte de suministro programado por actuaciones de mantenimiento de la red

Publicación en página web (específico para cada municipio) de toda interrupción en el servicio necesaria para realizar un mantenimiento en la red de distribución y que se puede prever con 24 horas de antelación. Además, en la página web, dentro del apartado “TU AGUA” se habla de nuestro papel en el ciclo urbano, desde la captación, potabilización, distribución, consumo, alcantarillado y depuración y en el apartado “calidad” informamos al usuario sobre los controles de calidad del agua y los diferentes parámetros que se analizan.

**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?**

Como se ha comentado, la actividad del operador privado está supervisada constantemente por el sector público que ostenta competencias en materia de disponibilidad, calidad, accesibilidad y asequibilidad. La administración es competente también para la imposición de sanciones en los casos en los que se produzcan violaciones.

**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 el reto está en que las autoridades públicas y el proveedor privado deben garantizar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada. En este contexto, destacarían las medidas de utilización de agua regenerada
- Accesibilidad: En España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable, con lo cual podemos afirmar que no existe un actual desafío en este principio
- Calidad: los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, y por los estándares de calidad impuesto por normativas europeas y sobre todo la OMS, se trata sobre todo de impulsar medidas que promuevan un agua de mayor calidad.
- Asequibilidad: En España el reto estriba en establecer los mecanismos necesarios y fondos sociales para que las personas en riesgo de exclusión no se vean privadas de este recurso esencial para la vida

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

Se desconocen.

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

En todos los casos en los que somos gestores de servicios públicos, se realizan informes periódicos analizando el estado de las infraestructuras y las necesidades actuales y futuras que se pudieran prever.

En base a ellos se desarrollan Planes Directores que sirvan como base para establecer las necesidades fundamentales futuras. A partir de aquí, mediante la realización de memorias valoradas, Proyectos, nos servirán para renovar, adecuar o ejecutar nuevas infraestructuras hidráulicas que eliminen las carencias existentes y futuras en cada caso. Existen múltiples ejemplos en todos nuestros servicios. Por citar algunos:

1. Proyecto de renovación de la red de abastecimiento de agua de Bañugues (Gozón), permitió mejorar la calidad del servicio (antes el ayuntamiento suspendía el suministro por las tardes ya que el mal estado de la red, hacía que no hubiera agua para los vecinos durante todo el día).
2. Proyecto de renovación de la red de abastecimiento de agua de Laviana (Gozón), permitió suministrar agua a todas las viviendas de la zona, donde antes no se llegaba por escasez de infraestructuras (tuberías de pequeño diámetro, obsoletas, infradimensionadas, en definitiva, que no ofrecían garantías de suministro de agua)
3. Proyecto de construcción de Estación de Tratamiento de Agua potable de la zona centro del concejo de Llanes para mejorar la calidad del agua de esa zona.
4. Proyecto de renovación de la red de alta de abastecimiento al concejo de Cangas del Narcea.
5. Proyecto de construcción de Estación de Tratamiento de Agua potable de Soto de Luiña en el concejo de Cudillero.
6. Instalación de reductoras de presión en Colunga para la reducción del agua no registrada.

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

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.

**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 nuestros servicios (pej. Llanes, Gozón, Ribadesella...) con las inversiones que llevan aparejadas los contratos una vez han sido adjudicados se llevan a cabo las inversiones necesarias para poder mejorar el servicio, de tal forma que se van eliminando y/o reduciendo todas las carencias que tiene dicho servicio. De esta forma se obtiene un servicio más estable y que aporta unas garantías de calidad en el suministro que antes no tenía.

## 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

En Asturagua citamos el caso del Ayuntamiento de Gozón en el que, tras 11 años de gestión indirecta, el ayuntamiento decidió la remunicipalización tras un cambio en el signo político de la corporación.

Se constata con este cambio de gestión que no se han bajado las tarifas a los usuarios y no se han realizado inversiones en el servicio, concluyéndose que el cambio de gestión no parece ser lo mas ajustado a lo previsto.