

## 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**

Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A. (en adelante la Sociedad o Hidraqua) se constituyó como sociedad anónima en España, por un periodo de tiempo indefinido el 9 de octubre de 1997. Su domicilio social radica en Alicante.

El objeto social de Hidraqua consiste en la gestión indirecta de servicios públicos de abastecimiento de agua potable a núcleos urbanos, de conservación y limpieza de redes de alcantarillado y de depuración de aguas residuales, la potabilización de aguas, el alumbramiento de aguas subterráneas y la captación de aguas superficiales, la realización de estudios y proyectos y la ejecución de obras de infraestructura hidráulica y toda clase de actividades, así como la realización de obras y servicios relacionados con los negocios de producción de energía eléctrica.

La actividad principal de Hidraqua desde su constitución ha sido la captación, suministro y servicio integral de agua potable en centros urbanos, operando en la actualidad en 79 municipios de la Comunidad Valenciana. Los contratos actuales tienen una duración media de 14 años.

### **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**

HIDRAQUA, opera en la Comunidad Valencia, y su actividad, se enmarca, como se ha indicado arriba dentro del ciclo integral del agua. En España, convive el sector privado y el público. En ocasiones, la actividad del ciclo integral del agua se presta directamente por el proveedor público, pero es muy habitual que se preste por el sector privado, pero siempre bajo la supervisión del sector público. En cualquier caso, la administración pública, siempre es la titular del servicio, y esta tiene las prerrogativas de supervisión y control sobre la actividad privada.

El punto de inflexión más relevante en la actividad del agua potable tuvo lugar en España, en los ochenta y noventa del siglo XX. En estos años se inicia una tendencia en la que la iniciativa privada creció notablemente. Los principios de liberalización y de privatización influyeron en el mercado.

Claro ejemplo de este cambio en la actuación de la Administración es la implantación de Hidraqua en la Comunidad Valenciana. Esta empresa se constituyó en el año 1997, y que en la actualidad gestiona el servicio del ciclo integral del agua en 79 municipios en las provincias de Alicante y Valencia.

El régimen contractual mayoritariamente utilizado en HIDRAQUA, es el de gestión indirecta en régimen de concesión, que es la forma de gestión indirecta más habitual por lo que se refiere al servicio municipal de agua potable. En la actualidad, el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público que traspone las Directivas 23 y 24/2014/UE, recoge el nuevo contrato de concesión de servicios, con la singular exigencia de riesgo operacional, que es perfectamente compatible con la concesión de servicios de abastecimiento de agua, en particular, en los supuestos en que el régimen de contraprestación es la tarifa que el usuario satisface al concesionario, que requiere también la aprobación de la administración local titular del servicio. Por tanto, la tarifa que definitivamente asuma el usuario del servicio requiere la aprobación de la Administración.

Los nuevos contratos de concesión que se adjudiquen con arreglo a la nueva Ley de Contratos del Sector Público deben someterse necesariamente al régimen de tarifa.

La evolución de la legislación ha determinado que las Entidades locales, cada vez regulen de una manera más amplia y compleja sus contratos. De este modo, los contratos de la actualidad regulan y limitan los servicios que prestan las entidades locales de una manera muy completa, dejando muy poco espacio para la indeterminación.

La actividad privada, por tanto, está muy controlada por las Entidades Locales, tanto en cumplimiento de los contratos administrativos en los que se enmarca la actividad privada, como en cumplimiento la legislación. La evolución legislativa en los últimos años ha determinado también que la actividad privada se vea cada más supervisada. En los últimos años también se ha hecho mucho hincapié en el cumplimiento de las exigencias de transparencia y publicidad.

Además de esto, en los contratos de concesión, los técnicos y responsables municipales en este ámbito, supervisan de una manera casi constante la gestión de los servicios. Dentro de esta actividad de supervisión, es frecuente encontrar la existencia de comisiones mixtas y comisiones de seguimiento. Esto posibilita que la comunicación y la supervisión sea continua y completa.

### **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?**

Como cuestión previa, es pertinente matizar que, en España, los servicios de agua y saneamiento no están privatizados. El servicio de agua y saneamiento es, por ley, de competencia de la administración pública. El agua es un bien de titularidad pública y, por tanto, la actividad que puedan llevar a cabo las empresas privadas es, en cualquier caso,

siempre bajo el control y supervisión de la Administración Pública, y al amparo de lo previsto en la ley y en el régimen contractual de que se trate. El suministro de agua a poblaciones es un servicio de titularidad local de prestación obligatoria.

Por tanto, la actividad que se lleve a cabo, lo será siempre en cumplimiento de lo dispuesto en la ley, cumpliendo las directivas europeas, y bajo la supervisión de la Administración Pública.

Aclarada la cuestión anterior, los motivos por los que las autoridades públicas permiten o incluso atraen la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento, son muy diversos, pero pueden destacar las siguientes: la búsqueda de socios que puedan aportar medios personales, materiales y financieros. Todo ello, comporta que, según la normativa europea el coste sea cubierto por el usuario del agua.

Visto lo anterior, y teniendo en cuenta que la administración, debe garantizar la prestación del servicio, ha buscado las formas de prestación más eficientes atendiendo al caso concreto.

Los operadores privados buscan una mejor adaptación a los cambios y a las nuevas formas producción, tienen recursos especializados, utilizan de una manera más flexible sus recursos humanos, (incentivos y mejor asignación de responsabilidades), utilizan ventajas de escala con distribución de costes fijos, y mejora en la posición de compra de bienes, tienen una mayor preocupación por los resultados, dado que de una manera u otra deben competir con otras empresas privadas, se adaptan a los cambios y a las nuevas formas de producción, y tienen una mayor facilidad para acceder al crédito, y por tanto, a la planificación de actuaciones y a la posibilidad de mejorar el servicio a largo plazo, a diferencia de la gestión pública.

Estos operadores privados, hoy en día a diferencia de la Administración pueden acometer inversiones a largo plazo, que luego recuperan a través de su explotación. Hoy en día, y teniendo en cuenta las necesidades acuciantes a las que se enfrenta la Administración, la gestión por parte de las empresas privadas posibilita afrontar los grandes retos del siglo XXI con una posibilidad de financiación a largo plazo, y de este modo lograr la consecución de los grandes retos de este tiempo.

De este modo, por ejemplo, en el ámbito de HIDRAQUA, se utilizan centrales de compra en la búsqueda de mejores en la compra de productos, se utilizan servicios centrales para optimizar el conocimiento y gestión de sus recursos humanos, las sinergias y know how que le permiten optimizar sus recursos, y una mejor adaptación a los cambios. Todo ello, en la búsqueda de la obtención de una posición preferente en el mercado en el que compite, al tiempo que, buscando cumplir con las exigencias que legales y contractuales que gestiona.

A modo de ejemplos concretos dentro del ámbito de HIDRAQUA, citamos los siguientes:

El sector privado aporta la posibilidad de aportar algunas soluciones y líneas de trabajo necesarias en el sector como la Innovación o la sostenibilidad. A continuación, se definen dos casos prácticos de interés:

#### 1º.- Gestión del agua en Benidorm:

Desde 1987, año que se inicia la concesión en esta la localidad, uno de los objetivos primordiales del Servicio Municipal de Agua ha sido adaptarse a las demandas en función

de la población, considerando el aprovechamiento y rendimiento como requisitos indispensables para la gestión del agua. En poco más de un cuarto de siglo la mejora de la calidad en la gestión de las redes de distribución ha permitido que actualmente, para una población abastecida que se ha duplicado, se necesite suministrar un 25% menos de agua que hace 27 años. Estos datos corresponden a unos 3 hectómetros cúbicos, es decir, el consumo anual de una ciudad de 50.000 habitantes.

Entre los últimos avances importantes introducidos en el servicio figura la entrada en funcionamiento de la nueva planta potabilizadora (ETAP) con una capacidad nominal de tratamiento de 600 litros por segundo, que ha supuesto una inversión de 8,8 millones de euros. Sus instalaciones, además de garantizar una excelente calidad en la totalidad del agua que se distribuye en la ciudad, permiten adaptarse a la demanda, que, desde un caudal mínimo de 208 litros por segundo, es capaz de alcanzar de forma eventual los 750 l/s. Estos índices resultan necesarios, ya que en los meses estivales la demanda media se sitúa en los 500 l/s.

Otro de los sistemas tecnológicos que optimizan el mantenimiento y facilitan la localización de posibles averías, es la sectorización. A través de este proceso Hidraqua divide Benidorm en diferentes zonas de actuación, lo cual le permite que cuando haya alguna avería, ésta no afecte a toda la red, sino que simplemente se vea afectado el sector en el que se encuentra la incidencia. Además, adecúa el caudal al consumo requerido en cada zona. En esta línea, Benidorm dispone además de nueve depósitos con una capacidad total de almacenamiento y regulación que supera los 48.000 m<sup>3</sup>.

Continuamente se incorporan los últimos avances tecnológicos a los servicios de agua y alcantarillado, como el telemando, la información geográfica, el control de redes para la detección de fugas por sectores, la telelectura de contadores, el control de vertidos y reparaciones y mantenimientos de la red a través de medios respetuosos con el medio ambiente como el Ice Pigging. Todos estos avances permiten a Hidraqua abastecer de agua a Benidorm, una ciudad que en los meses estivales ha llegado a multiplicar por seis su índice de población.

## 2º.- Dinapsis:

Este espacio, pionero en España, es un referente en la aplicación soluciones para la gestión sostenible del agua y el territorio.

De esta manera, Benidorm ha recibido el premio nacional Ciudad Sostenible en la categoría de gestión del ciclo del agua por la puesta en marcha de Dinapsis. El reconocimiento, que otorga cada año la Fundación Forum Ambiental, se concede a municipios de más de 5.000 habitantes en los que se hayan ejecutado satisfactoriamente actuaciones dirigidas a la sostenibilidad en un período de dos años de duración, y que presenten evidencias de la existencia de un compromiso con el desarrollo sostenible.

Estas evidencias se reflejan en el desarrollo de 34 proyectos de innovación y en la organización de más de 250 jornadas y visitas con sus grupos de relación, entre otros.

En el último año, los proyectos de innovación para combatir a nivel municipal el cambio climático han adquirido un mayor protagonismo en este centro tecnológico.

La importancia del departamento de comunicación es hacer llegar esta gestión a la sociedad.

Para finalizar, las alternativas a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento son evidentemente una gestión directa del servicio por las autoridades públicas ya sea de manera directa, o a través de sociedades mercantiles de cien por cien de capital público.

Pero, en cualquier caso, como se deduce de lo expuesto anteriormente, la Administración incluso cuando se decide a gestionar directamente, suele recurrir a una subcontratación o externalización de muchas áreas de esa gestión. Los motivos de esta externalización, suelen ser habitualmente la búsqueda de especialización a la que no suele ser capaz de hacer frente. De este modo, se suelen subcontratar los servicios informáticos en los que carece especialización, la ejecución de obras, gestión de cobros, y áreas tecnológicas.

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

Por lo que conocemos, las ayudas que se han conferido en nuestro entorno se han llevado a cabo sin diferenciar la gestión directa de la indirecta. Pero no creemos que esas ayudas hayan fomentado la privatización dado que el sistema español es suficientemente solvente.

Como ejemplo concreto, en 2019 Hidraqua ha firmado un convenio de colaboración entre socios para la ejecución del proyecto GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient Fire Defence of the Interface Area), financiado con fondos FEDER. Este convenio cuenta con la participación de ocho socios que pertenecen tanto al sector público como al sector privado y tiene por objeto proteger de los incendios un paraje natural del municipio de Ribarroja.

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

Durante los años de la reciente crisis económica mundial, que también ha afectado a España, no se ha percibido un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento. Al contrario, en los últimos años, se está constatando la existencia de movimientos que promueven la gestión de estos servicios de manera directa.

**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?**

Como ya se ha señalado anteriormente, la búsqueda de la participación del sector privado, está motivada por principalmente por una la creciente preocupación y toma de conciencia de los políticos y ciudadanos en garantizar un servicio con una probada eficiencia. La Administración Pública asumió su falta de capacidad para garantizar de un modo eficaz las exigencias de los derechos humanos de agua y saneamiento. Se buscó que esta eficacia en la gestión privada redundase en un mejor servicio y un ahorro de costes al ciudadano que la administración en la mayoría de los casos no podía garantizar.

Adicionalmente a lo anterior, los operadores privados pueden dar soluciones de inversión a largo plazo, (en el contexto de una restricción privada a nivel público). De este modo los operadores privados, pudieron acceder a prestar estos servicios, con mayor eficacia, y aportando también otras fuentes de inversión.

**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?**

La participación del sector privado en la gestión del servicio de agua y saneamiento ha respondido a situaciones en las que se considera que los derechos humanos están en riesgo o comprometidos.

De este modo, la Resolución de Naciones Unidas, exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En general, los contratos en 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.

La aportación es positiva en la medida en la que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento sin comprometer la sostenibilidad del recurso hídrico gestionado.

Evidentemente, la Administración Pública dispone de un poder sobre el operador privado que está fuera de toda duda. Si bien, ya se ha ahondado sobre esta cuestión en anteriores preguntas, las prerrogativas que tiene una Administración cuando elige la gestión indirecta (operador privado), de un servicio público de su titularidad, están muy tasadas por las diferentes normas que le aplican: establecimiento de la contraprestación del respectivo contrato, competencias de vigilancia o inspección del servicio, aplicación del régimen sancionador en caso de incumplimiento, rescate y secuestro del contrato en los casos que corresponde, modificación unilateral del mismo por parte municipal (*ius variandi, factum principis*), etc.

A título ilustrativo:

- En el ámbito de la Comunidad Valenciana (España), existe una Comisión de Precios de ámbito autonómico (supralocal) competente en materia de autorización de precios, que incluso tiene capacidad de modular los precios que el Ayuntamiento de turno ha aprobado como contraprestación del gestor privado (las tarifas del agua, por ejemplo). Es decir, nos encontramos ante un doble filtro público para actualizar

las tarifas del servicio que son consideradas como la retribución del operador privado.

- En caso que el contrato de explotación del Servicio de abastecimiento lleve asociado la ejecución de obras, siempre interviene un Ingeniero Municipal que certifica su realización o no (debiendo en este caso proceder a las indicaciones del funcionario), además del Interventor, quien será el encargado de autorizar el pago de las certificaciones de obra de acuerdo a lo previsto por el Ingeniero Municipal. Obviamente, si las obras no están ejecutadas y certificadas por éste, el Interventor no atenderá ningún pago.
- Si hay necesidades de interés general y que son sobrevenidas en el Servicio o no estuvieron previstas en el contrato por el que la empresa fue adjudicataria, la Administración tiene el poder de imponer a la empresa que se financie y aborden/ejecuten esas necesidades.

Para finalizar, las medidas concretas adicionales que se pueden plantear son por ejemplo de algún modo, organizar medidas tendentes a garantizar la renovación de redes (y evitar su deterioro), que la Administración tome conciencia de la necesidad de llevar a cabo de estas medidas, establecimiento de sistemas de saneamiento que eviten fugas en el nivel freático, construcción de nuevas infraestructuras, promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente, control y eliminación de vertidos al medio receptor y promoción de la regeneración de agua con el uso de tratamientos terciarios para garantizar otra fuente de suministro dependiendo del uso necesidades.

#### **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?**

En el contexto jurídico español, cualquier operador que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de los servicios de referencia, puede acudir frente a la administración pública.

Para la protección de los derechos de los usuarios, en todo el territorio nacional está vigente la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, que supone una trasposición de las directivas comunitarias en este ámbito. Esta ley aplica a todas las empresas públicas y privadas, pero, aunque las empresas públicas incumplan la ley raramente son sancionadas, cosa que sí ocurre con las empresas privadas.

Suele ser habitual que los contratos que regulan los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado recojan también obligaciones sobre atención al público, etc. En muchas ocasiones, se trata de mejoras que nuestra compañía oferta en el proceso de licitación.

En nuestra compañía, los usuarios pueden presentar cualquier queja por nuestros canales: presencial (en oficina de atención al cliente), telefónico (disponemos de un número gratuito de atención) o digital (a través de nuestra página Web o correo electrónico). Cualquier queja o reclamación presentada por un usuario queda registrada en nuestro sistema con un código único que permitirá al usuario realizar un seguimiento hasta su resolución.

Hidraqua tiene publicada una Carta de Compromisos que establece que cualquier queja o reclamación presentada por un usuario será contestada en un plazo máximo de 10 días laborables, muy por debajo de los 30 días exigidos por la ley anteriormente citada. En caso



de incumplimiento de este plazo comprometido de 10 días, la empresa, de forma proactiva, indemnizará económicamente al usuario.

El porcentaje de quejas recibidas de los usuarios de Hidraqua está sobre el 0,75%, por debajo de la media de las empresas del sector de agua asociadas de AEAS (1,46%), y muy por debajo de las del sector eléctrico (7%) y de las telecomunicaciones (15%).

Hidraqua dispone de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada Customer Counsel), y su objetivo es defender los derechos del usuario, en el caso de que éste considere que han sido vulnerados. Cualquier usuario puede dirigirse a esta figura a través de correo electrónico o de nuestra página Web, y ésta realizará una mediación entre el usuario y la empresa. Su resolución es de obligado cumplimiento por parte de la empresa.

En algunos municipios, como por ejemplo Elda, que disponen de Oficina Municipal de Información al Consumidor, éstas oficinas realizan también servicios de mediación ante los usuarios que son asumidos por parte de la empresa.

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

Los proveedores privados tienen interés en que se promueva una regulación más clara, y rigurosa. De este modo, podrán garantizar la mejor calidad en los servicios contratados.

Se deberían buscar criterios que aporten seguridad jurídica y, que los organismos consultivos homologuen sus criterios, de este modo los operadores puedan tener certeza a la hora de resolver las cuestiones que se plantean en su gestión.

Hidraqua además de cumplir las exigencias legales ha buscado y promovido la implantación de estándares más elevados.

De este modo, Hidraqua cuenta con la **ISO 9001** Sistema de Gestión de Calidad, **ISO 14001** Sistema de Gestión Medioambiental y la **ISO 45001** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. También cuenta con el **SELLO BEQUAL** que le reconoce como empresa comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa y con la discapacidad al integrar en todas las áreas de la empresa políticas sobre discapacidad, y con el certificado **EFR**, que le reconoce como empresa familiarmente responsable, avalado por el Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, que da muestra de la importancia del capital humano de Hidraqua.

Para finalizar, Hidraqua ha realizado durante el año 2018 la auditoria según el modelo **GRI Standards**, en la opción exhaustiva. Mide el impacto económico ambiental y social de la compañía con sus grupos de interés. Informe verificado externamente por SGS.

### **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?**

En primer lugar, en cuanto a la relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local:

Esta relación suele ser constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. La autoridad pública y los operadores privados cuidan de manera conjunta para que el



contrato se ejecute de manera correcta. A estos efectos se constituyen comisiones de seguimiento, se realizan auditorías, etc.

El ordenamiento jurídico español, confiere a los operadores privados, una serie de prerrogativas que posibilitan que sea la Administración quien interpreta el contrato, lo pueda modificar, y dictar instrucciones para su cumplimiento, controlar y dirigir la prestación del servicio, imponer sanciones y resolver anticipadamente el contrato, incluso en aquellos supuestos en los que el operador no haya cometido ninguna infracción.

Por lo que respecta a las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas, en los últimos años, hay ciertos sectores minoritarios (dentro de la política), que no ven al operador privado como un socio de confianza con unas funciones claramente definidas y controladas por los distintos departamentos de la Administración, sino que de forma errónea ven a este sector, como entidades mercantilistas cuya finalidad es la de maximizar beneficios y dejar de lado lo que a la calidad del servicio que gestionan.

En cuanto a las personas usuarias, se suele dar la circunstancia de que hay colectivos que no entienden que el servicio sigue siendo de titularidad municipal, y desconocen la gran cantidad de controles, que existen por parte de los Ayuntamientos, en todos los ámbitos de la Concesión (Técnico, Económico y Jurídico). En ocasiones, de manera errónea los usuarios sostienen que la empresa es libre de realizar el servicio como ella quiera. Por el contrario, la realidad dista mucho de estas creencias, ya que el proveedor privado suele ser proactivo y propone mejoras en el servicio. En ocasiones cuando los Ayuntamientos no aceptan las propuestas de los proveedores privados, las deficiencias continúan, y los proveedores se ven obligados a continuar gestionando la misma infraestructura con las mismas deficiencias. El usuario que no percibe que el proveedor privado ha propuesto dar soluciones, y puede considerar de manera errónea que la responsabilidad de las deficiencias en el servicio obedece a una dejación del proveedor privado. En muchas ocasiones, estos problemas derivan de falta de información y de comunicación.

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

La gestión privada de los servicios de agua potable y alcantarillado ha colaborado activamente con el acceso al agua, como derecho universal, al 100% de la población. Desde las empresas concesionarios de estos servicios se ha colaborado con la administración tanto en la identificación y propuesta de inversiones necesarias como en la financiación de estas.

Como ejemplo de inversiones necesarias para asegurar un correcto servicio de agua y alcantarillado, podemos comentar la inversiones en aseguramiento de la cantidad y calidad de agua como son la modernización de la potabilizadora de Benidorm y las desalinizadoras de Teulada-Benitaxell y Alfaz, y en la extensión de red para una cobertura del 100% del municipio se han realizado inversiones de extensión de red de alcantarillado en Peña Águilas (Elche) para poder llevar este servicio a esta zona declarada como urbana por el ayuntamiento y que no dispone de este servicio.

En todos los municipios de Hidraqua la cobertura llega al 100% de la red en lo que respecta a lo actual y de las posibles expansiones futuras de los municipios no se concibe realizarlas

sin el acceso a estos servicios ya que no se autorizaría la urbanización del terreno no solo por el ayuntamiento sino por la propia Consellería de Urbanismo.

Hidraqua no realiza cortes de suministro por impago a ningún usuario que, por razones económicas, no pueda hacer frente al pago de sus facturas. Para ello, y previo a la realización de los cortes, se presenta un listado a cada Ayuntamiento para que sus Servicios Sociales excluyan a todos aquellos usuarios en situación de vulnerabilidad económica o en riesgo de exclusión social. De esta forma se garantiza el acceso al agua a todos los usuarios independientemente de sus medios económicos.

Por otra parte, Hidraqua incorpora a sus tarifas precios más asequibles para colectivos en riesgo de exclusión. Estas tarifas van dirigidas principalmente a pensionistas y parados de larga duración, y tenemos ejemplos de ellas en municipios como Orihuela o Rojales. Además, Hidraqua permite el pago fraccionado de las facturas de agua, con una cuota mensual en función del poder adquisitivo de cada usuario, sin que esto le suponga ningún coste adicional ni en gastos ni en intereses.

En la mayoría de los municipios gestionados por Hidraqua tienen tarifas y/o fondos sociales para facilitar el acceso del agua a los sectores más desfavorecidos. Además uno de los compromisos de la empresa es que el 100% de los municipios gestionados tenga tarifas sociales antes de acabar 2021. Este objetivo se engloba dentro del Rewater Global Plan.

La calidad del agua es uno de los aspectos críticos del servicio, se mide de forma continuada y se informa al SINAC (Organismo dependiente del Ministerio) de la evolución de los diferentes parámetros de todos los servicios gestionados. En España las leyes son muy estrictas en cuanto a la calidad del agua servida al ciudadano, y estas leyes están en consonancia con las Directivas aprobadas en la Comunidad Europea.

En los diferentes municipios que se gestionan, y dado el estrés hídrico que se padece en la provincia, la eficiencia de los servicios gestionados es muy elevada (como ejemplo a destacar Benidorm tiene más de un 96%) y se apuesta de forma decidida por la reutilización de las aguas una vez tratadas convenientemente para usos agrícolas o urbanos (baldeos de calles, limpieza viaria, riego de jardines...). Así como el uso de agua marina en los Lavapiés de las playas con el consiguiente ahorro de agua potable que se obtiene. A esto hay que sumarle las continuas campañas de concienciación que, a través de los distintos medios de comunicación locales, la página web y/o la propia factura se realiza.

En concreto, el municipio de Rojales, nuestra empresa como proveedor privado del Ciclo Integral del Agua de este municipio ha financiado y ejecutado inversiones por importe superior a 4 millones de euros destinadas a garantizar el saneamiento y la protección del medio acuático, todo ello sin incremento de las tarifas lo que permite mantener un precio asequible. Las obras han consistido en instalar redes de saneamiento, construir una depuradora y reutilizar el agua depurada en un nuevo parque urbano para evitar el vertido de agua residual al Paraje Natural de Las Lagunas de Torrevieja.

En cuanto a la asequibilidad, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible, número 1 de fin de la pobreza, en muchos de municipios gestionados por el grupo Suez, en Comunidad Valenciana, se ha puesto en marcha junto con los servicios sociales municipales tarifas sociales y fondos sociales para aquellos más desfavorecidos que no pueden asumir el coste de estos servicios. En 2018, 8.635 familias se han podido beneficiar de estas ayudas. Además,

se ofrecen facilidades de pago a aquellas familias que tienen dificultades. El objetivo de la compañía es que no haya ninguna persona sin agua por no poder pagarla. En este municipio, la compañía como proveedor privado del Ciclo Integral del Agua, ha financiado y ejecutado inversiones por importe superior a 4 millones de euros destinadas a garantizar el saneamiento y la protección del medio acuático, todo ello sin incremento de las tarifas lo que permite mantener un precio asequible. Las obras han consistido en instalar redes de saneamiento, construir una depuradora y reutilizar el agua depurada en un nuevo parque urbano para evitar el vertido de agua residual al Paraje Natural de Las Lagunas de Torrevejeja.

**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?**

De conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico español, el órgano de contratación ostenta facultades de inspección de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato.

La actividad privada está muy controlada por las Entidades Locales, tanto en cumplimiento de los contratos administrativos en los que se enmarca la actividad privada, como en cumplimiento la legislación. El tipo de documentación a la que se puede acceder, es amplia y diversa, ya que la Administración puede, inspeccionar el servicio, sus obras, instalaciones y locales y la documentación relacionada con el objeto de la concesión.

Hidraqua presenta a los Ayuntamientos la información sobre la facturación emitida a los usuarios, tanto de forma resumida como a detalle, incluyendo para cada usuario el importe facturado, su consumo y las tarifas aplicadas. También se presentan en los Ayuntamientos de forma anticipada la relación de cortes de suministro por impago, a fin de que desde Servicios Sociales se validen y se evite el corte a colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión.

Por otro lado, está a disposición de nuestros clientes, en la página Web, toda la información referente a las tarifas, bonificaciones y fondos sociales vigentes, con los documentos oficiales de publicación en los Boletines Oficiales de la Provincia o Diario Oficial de la Generalitat Valenciana. También está publicada la Normativa del Servicio, en forma de Reglamento o de Ordenanzas.

Hidraqua también tiene publicada en su Web una Carta de Compromisos, que incluye 6 compromisos de gestión para prestar un servicio de alta calidad a sus usuarios. Estos son: Responsabilidad, Confianza, Precisión, Cercanía, Profesionalidad y Eficiencia. En caso de incumplimiento en alguno de ellos, de forma proactiva indemniza con una cantidad económica al cliente que se haya visto afectado.

En la página Web de Hidraqua está publicada la información sobre la calidad y continuidad del servicio de agua. En cuanto a la calidad tenemos un enlace con SINAC para que el usuario pueda consultar la calidad del agua de su abastecimiento según la autoridad sanitaria. También están disponibles todos los análisis realizados por un laboratorio autorizado. Sobre la continuidad del servicio, Hidraqua publica en su página Web todos los cortes de suministro programados debidos a tareas de mantenimiento de la red, a fin de que el usuario disponga de esta información de manera previa al corte. Además, Hidraqua dispone de un servicio de Servialertas para todos aquellos clientes que deseen suscribirse. En este caso, Hidraqua les

comunica vía mail y SMS cualquier información referente a la disponibilidad de suministro en sus instalaciones, tanto por cortes programados de mantenimiento de red como sobrevenido en caso de producirse una avería. Además, pone a disposición de sus clientes de un teléfono gratuito de atención, exclusivo para incidencias en el suministro de agua y disponible 24 horas al día 7 días a la semana.

Además, en la misma página web, se dispone de un área privada para los clientes desde la que pueden realizar todas las gestiones que precisen sobre sus contratos (altas, bajas, domiciliaciones, consulta de facturas, cambios de titularidad, etc.)

Para finalizar, en la red social Twitter se mantiene un plan editorial con publicación diaria de contenidos relacionados con el servicio prestado en los distintos municipios, avisos sobre incidencias en el servicio, y noticias de actualidad sobre las acciones realizadas con nuestros grupos de relación.

**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 de 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 privada de agua y saneamiento está muy controlada por las Entidades Locales, tanto desde el punto de vista del cumplimiento de los contratos administrativos en los que se enmarca la actividad privada, como en cumplimiento de la legislación vigente. La evolución legislativa en los últimos años ha determinado también que la actividad privada se vea cada más supervisada. En los últimos años también se ha hecho mucho hincapié en el cumplimiento de las exigencias de transparencia y publicidad.

Las Administraciones públicas, cada una de las cuales analiza la actividad de los operadores privados en atención a distintos criterios:

- La Administración estatal (en cuencas intercomunitarias) y autonómica (en cuencas intracomunitarias) ostenta competencias en materia de disponibilidad y le corresponde garantizar que haya suficiencia de recurso para el suministro a la población.
- La Administración estatal ostenta competencias en materia de calidad del Agua (Confederaciones hidrográficas, Ministerio, SINAC, etc.).
- La Administración local supervisa que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato.
- También es responsable de garantizar la accesibilidad al recurso de todos los vecinos.
- Por lo que respecta a la asequibilidad, tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de sus Comisiones de Precios), son responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento ediciones económicas asequibles.

**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 respuesta desglosada a cada una de las cuestiones que se plantean es la siguiente:

- En primer lugar, en cuanto a Disponibilidad: En España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Ante esto, el principal reto es asegurar que la disponibilidad del agua quede garantizada.

Ante estas circunstancias, se deben buscar medidas y estrategias que posibiliten afrontar estas circunstancias, por ello medidas novedosas como la utilización de agua regenerada podrían constituir herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad, fomentando así un auténtico ciclo integral del agua, y la reutilización sostenible del recurso.

Como ejemplo de esto, municipios como Elche (empresa participada por Hidraqua), han conseguido reutilizar el 100% del agua regenerada, para diferentes usos como usos agrícolas, urbanos y medio ambientales. Esto ha permitido que el agua suministrada se haya reducido en un 20%, cuando los clientes han aumentado en un 25% en los últimos 20 años.

- En segundo lugar, en lo que respecta a la Accesibilidad: en principio, se considera que este requisito no constituye un verdadero desafío porque, en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable. Sin embargo, todavía existen zonas de extrarradio de algunos municipios en los que no está asegurada la accesibilidad de agua potable a estas viviendas. Desde los gestores, se proponen soluciones para la extensión de redes a estas zonas, ofreciendo también una solución para la financiación de las mismas, como se ha propuesto en diferentes informes realizados para la administración como puede ser en la Plan Director de Onil.
- En tercer lugar, y en cuanto a Calidad: los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector. En este sentido, es importante aplicar toda la normativa moderna, e impulsar medidas que promocionen un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.

En este contexto, es importante hacer una mención especial a las continuas mejoras que de forma permanente y muchas veces por iniciativa propia, nuestra compañía introduce y/o plantea en el proceso de potabilización para la mejora continua de los parámetros a controlar. Sirven como ejemplo, las mejoras en la ETAP de Benidorm y La Vila para minimizar la presencia de trihalometanos, propuestas a los diferentes municipios de la

Comarca de la Marina Baja para eliminar la presencia de turbidez en el agua que le llega a la población.

- Para finalizar, en cuanto a Asequibilidad: también cobra especial interés el establecimiento de mínimos vitales para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial, así como de fondos sociales, que garanticen un sistema solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente. En 2018, 8.635 familias se han podido beneficiar de estas ayudas. Además, se ofrecen facilidades de pago a aquellas familias que tienen dificultades. Nuestro objetivo es que no haya ninguna persona sin agua por no poder pagarla. Los mecanismos de Acción Social de que dispone Hidraqua, son los siguientes:

- No cortamos el suministro a ningún cliente que no pueda pagar las facturas por motivos económicos. De esta forma garantizamos el acceso al agua al 100% de nuestros clientes.

- Disponemos de tarifas sociales con precios reducidos para ciertos colectivos como los pensionistas o los parados de larga duración.

- En algunos municipios dotamos de un fondo social que cubre el total de la deuda de los clientes en riesgo de exclusión social.

- Tenemos medidas de flexibilización del pago de las facturas, en cuotas mensuales adaptadas al poder adquisitivo de cada cliente, sin ningún coste adicional de gastos o intereses.

Como caso práctico citamos el de Redován, que gestionaba el agua de forma directa y pasó a licitar el servicio, resultado se HIDRAQUA la adjudicataria de este contrato:

Redován aprovechará un 40% más de agua potable gracias a la implantación de nuevas mejoras por parte de Hidraqua. Las Mejoras, que ha conseguido implantar HIDRAQUA, han sido las siguientes:

#### **Mejoras sociales:**

Las tarifas aprobadas contemplan tarifas sociales destinadas a jubilados y pensionistas, discapacitados, desempleados y familias numerosas.

#### **Mejora en el rendimiento de las redes:**

Actualmente el rendimiento hidráulico de la red de Redován es del 51,96%. Hidraqua llevará a cabo varias actuaciones a fin de mejorar estas cifras y conseguir los objetivos marcados, que se sitúan en alcanzar un rendimiento de 92,5 en el año 2024, es decir incrementar el rendimiento en más del 40%.

Así, se implantará la telelectura al 100% de los usuarios o clientes, incluyendo los contadores municipales durante el primer año de gestión del Servicio, se ejecutarán numerosas renovaciones en la red de agua potable, se pondrá en marcha un proyecto de sectorización para mejorar las presiones en la red, se realizará una campaña intensiva de búsqueda y detección de fugas revisando el 100% de la red, se comprobará el correcto funcionamiento de todas las válvulas reductoras y, por último, se pondrá en

marcha una campaña intensiva de búsqueda y detección de fraudes durante los tres próximos meses.

Asimismo, se pretende mejorar el servicio de alcantarillado y de pluviales a través de la incorporación de tecnologías avanzadas de limpieza, inspección y rehabilitación de tuberías. Se implantará un servicio de control de vertidos a la red de alcantarillado para facilitar la depuración y reutilización del agua.

#### **Renovación de redes:**

Respecto a las actuaciones necesarias a ejecutar en la red de agua potable y alcantarillado, Hidraqua ha establecido un listado con determinadas obras que son necesarias ejecutar en un corto plazo de tiempo, y que se recogen en los compromisos que la compañía asumirá dentro del contrato con el Ayuntamiento. Asimismo, se ha realizado un estudio que contempla otras actuaciones que el Ayuntamiento podrá ejecutar a partir del canon variable que la compañía otorgará al Ayuntamiento para que decida aquellas actuaciones que considera más relevantes.

Se ha considerado prioritarias las actuaciones de mejora del rendimiento técnico de la red. Y entre ellas destacamos las inversiones obligatorias que se realizarán en el primer año de la concesión.

- Instalación de hidrantes y sustitución de tuberías de fibrocemento.
- Además, se llevará a cabo el mallado de la red en las calles Jesús Jordá y Seis de diciembre hasta Pascual Martínez y c/ Paz a fin de garantizar el suministro y mejorar la calidad del servicio y del agua suministrada.
- Sustitución de las acometidas antiguas en el casco urbano de Redován.
- Sustitución de las conducciones en el camino del Motor.

Por lo que respecta a la red de alcantarillado, se llevará a cabo la instalación de telecontrol y acondicionamiento del bombeo de aguas residuales "El Rincón". Ya que se trata de una instalación deficiente que no se encuentra telemandada, lo que impide controlar en tiempo real el estado de la misma.

#### **Nueva oficina de atención al público:**

Hidraqua habilitará una oficina totalmente accesible para atención al público que estará situada a escasos 25 metros del edificio del Ayuntamiento, en la intersección de la Calle Pío XII y Calle Abajo. La atención al ciudadano en el municipio se realizará en esta oficina con horario de mañana de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y los jueves con horario de 17:00 a 20:30 horas. Contará con zona de atención interactiva, zona informal y zona privada, respondiendo al último estilo de oficinas de atención al público.

#### **Compromiso medioambiental:**

Hidraqua pondrá a disposición del servicio dos vehículos eléctricos.

Asimismo, ha propuesto actuaciones en el Paraje de la Ermita a fin de favorecer la conservación de la biodiversidad del área recreativa, optimizar su sostenibilidad y mejorar las instalaciones para uso recreativo y social



Así, se llevará a cabo la reforestación de esta zona y se procederá a la instalación y mantenimiento de sistema de riego localizado por goteo para garantizar supervivencia de las especies vegetales del PNM Sierra de Redován.

Además, se realizarán nuevas sendas para ampliar los itinerarios existentes, y se instalarán miradores y mobiliario como mesas de merenderos, aparca-bicis, barandillas, etc., utilizando siempre materiales naturales que se integren en el entorno.

**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 la existencia de casos de corrupción en el ámbito de la compañía. Informamos que, dentro del marco de esta compañía, no hay resoluciones firmes de condena, y que se han implementado intensos mecanismos de Compliance penal para evitar este tipo de responsabilidades. En HIDRAQUA, se ha implementado un Sistema de Compliance, que consiste en un Plan de Prevención de Riesgos Penales. Destacan en este sistema elementos como el Código Ético, Políticas y procedimientos específicos de obligado cumplimiento y suscrito por todos los trabajadores, así como el establecimiento de numerosos controles de prevención que mitigan considerablemente el riesgo de comisión de estos delitos, como así se refleja en el Mapa de Riesgos de la Sociedad.

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

A nuestro juicio, el sector privado a diferencia del sector público ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros. En muchas ocasiones, el sector público no se ha mostrado capaz ni de captar ni de movilizar los fondos públicos.

En nuestro caso, la mayoría de los nuevos contratos y las renovaciones se sustentan en la necesidad, por parte del servicio municipal de agua, de acometer importantes inversiones que el servicio público por sí mismo no podría acometer debido a la dificultad de acceso a los fondos necesarios. La mayoría de los plazos de los contratos se establecen en función del tiempo razonablemente necesario para resarcir al operador privado de su inversión.

Como ejemplos podríamos citar la construcción y explotación de una planta solar en Santa Pola que tiene una extensión equivalente a 60 campos de fútbol y que ha requerido una inversión de 7 MM de euros. Esta planta cuenta con una producción anual de más de 1,5 MM de Kw, capaz de satisfacer las necesidades de energía del servicio municipal de agua, alcantarillado y depuración evitando la emisión a la atmósfera de 800 Tm de CO<sub>2</sub> al año.

Adicionalmente este municipio tenía un problema importante con el alcantarillado debido a la falta de pendiente y que el nivel freático se situaba por encima de las tuberías. Hidraqua aportó una solución novedosa instalando un sistema de alcantarillado por vacío que requirió una inversión de 14 MM de euros.

De no haber sido por Hidraqua, este importante volumen de inversión no se podría haber realizado. Para el ayuntamiento de Santa Pola hubiera sido imposible movilizar los 21 MM de

euros que han costado estas dos iniciativas, de ahí la importancia de la colaboración entre el sector público y el sector privado.

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

En España, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. La Administración tiene facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

La evolución de la legislación ha determinado que las Entidades locales, cada vez regulen de una más amplia y compleja sus contratos. De este modo, los contratos de la actualidad regulan y limitan los servicios que prestan las entidades locales de una manera muy completa, dejando muy poco espacio para la indeterminación.

**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 la mayoría de los casos es el actor privado el que aporta sus propios recursos financieros a cambio de poder prestar el servicio durante un número de años determinado.

En muchas ocasiones, los servicios municipales se encuentran con instalaciones obsoletas o muy deterioradas, problemas de rendimiento de la red de agua potable, problemas de alcantarillado, ausencia de redes de pluviales que requieren de una inversión importante para dar solución a estos problemas. En estas situaciones, la única solución viable pasa por la colaboración público – privada, apoyándose el sector público en la solidez financiera del sector privado, posibilitando de este modo el acometer las inversiones necesarias para modernizar los servicios municipales.

### **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 el ámbito de nuestra compañía, no se ha producido ningún proceso de remunicipalización.

En Alicante, a 31 de enero de 2020.

Fdo. Fco. Javier Bartual Vargas.

Consejero Delegado de Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.