



**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE
HUELVA, S. A.**

Cuestionario - Agentes no estatales

1. Sírvase describir brevemente la función y responsabilidades de su organización en el sector del agua y el saneamiento, en particular en lo que respecta a la evaluación y promoción de la prestación de servicios privados

Aguas de Huelva se encarga de prestar el servicio de gestión, control y administración del ciclo integral del agua en el término municipal de Huelva. Prestamos un servicio de suministro de agua potable, recogida de alcantarillado y depuración de forma ininterrumpida las 24 horas del día a en torno a 145.000 onubenses. Tomamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible que establece la ONU como un compromiso que guía de nuestra actividad, poniendo a la ciudadanía en el centro de nuestra gestión, y apostando por contribuir a la mejora de la vida de las generaciones futuras.

Huelva tiene dos fuentes de suministro: el embalse de Beas, y de la cuenca Tinto-Odiel-Piedras. Tenemos más de 470 km de red de agua potable. Después, el agua usada es conducida por más 340 km de alcantarillado. Todo el proceso está controlado en continuo mediante sensores, y un sistema de telemando.

Hace muchos años que se trabaja en la línea de los ODS y se ponen en marcha las medidas y canales adecuados para cumplir con la Agenda 2030. Aguas de Huelva aceptó el reto de ser motor del cambio a escala local alineándonos con la Agenda 2030 y con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible contenida bajo el paraguas de un **Plan Estratégico Sostenible**. Dentro de este plan estratégico, todas nuestras actividades se encuentran dirigidas a los ODS 1, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16 Y 17. Estos 10 ODS, quedan englobados en 5 ejes, y cada uno de ellos tiene una estrategia a futuro:

1. Eje personas (ODS 1): Modelo de gestión social de servicio Municipal de agua y alcantarillado
2. Eje planeta (ODS 6, 12, 13, 15): Motor del cuidado del Medio Ambiente en nuestro entorno y modelo de Empresa Activa.
3. Eje prosperidad (ODS 8, 9, 11): Aportando iniciativas innovadoras. Mejorando la vida de las personas y el entorno.
4. Eje Paz (ODS 16): Referente en ética y transparencia.
5. Eje Alianzas (ODS 17): Queremos ser el corazón de Huelva.

Desde Aguas de Huelva tomamos este compromiso como guía de nuestra actividad, poniendo a la ciudadanía en el centro, y apostando por contribuir a la mejora de la vida de las generaciones futuras.

A continuación, se citan algunas de las acciones que se están llevando a cabo dentro de cada eje:

1. EJE PERSONAS: En Aguas de Huelva disponemos de un amplio abanico de posibilidades para garantizar el acceso a este servicio básico según las diferentes necesidades de todas las personas.

1.1. **TARIFA DE GARANTÍA DEL MÍNIMO VITAL** Seguimos las recomendaciones de la ONU, cubriendo el acceso a 100 l/persona y día de familias sin recursos. Pero también tenemos tarifas especiales para pensionistas, desempleados, víctimas de violencia de género Todo atendiendo a criterios de renta.

1.2. **FONDO SOCIAL DE CRUZ ROJA** Ayudamos en el pago de los trámites asociados al suministro de agua para que cumplan los requisitos mínimos establecidos a nivel de contratos y puedan acogerse a las tarifas sociales ya existentes en la empresa.

Entendemos la importancia de seguir realizando acciones de difusión para llegar al mayor número de personas. En este sentido, desde Aguas de Huelva somos muy proactivos y nos desplazamos durante el año a las asociaciones de vecinos para explicarles todas las posibilidades que tienen, para ponernos a su disposición, para que planteen las dudas que tengan, etc. Queremos continuar en esta línea mejorando e intensificando estos acercamientos y ampliándolo a todos los sectores de la ciudad.

También nos estamos coordinando con los servicios sociales municipales para que trabajemos con criterios claros y unificados. Todos estos procedimientos serán formalizados en un protocolo y una guía de buenas prácticas que recoja el trabajo que venimos realizando en este sentido.

1.3. **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL** Dentro de este último apartado, desde Aguas de Huelva hemos abanderado la accesibilidad universal como seña de identidad. Disponiendo de múltiples mejoras en la atención a clientes con todo tipo de capacidades diferentes, ofreciendo y perfeccionando un servicio de atención absolutamente inclusivo.

2. EJE PLANETA: conservando el recurso, lucha contra el cambio climático, protección de la biodiversidad.

2.1. **TELECONTROL.** Todos nuestros procesos están controlados en continuo mediante sensores, y un sistema de telemando

2.2. **AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES.** Otro dato fundamental es el rendimiento técnico de la red, que representa el agua que finalmente es facturada del total suministrado. El dato de Huelva es del 83,5%, lo que está considerado, según clasificación de Asociación Española de Abastecimiento y Saneamiento, AEAS, como gestión excelente.

2.3. **ECONOMIA CIRCULAR** Generación de energías verdes o sostenibles, dentro de los proyectos de economía circular, igual desconocéis que en la Depuradora de Huelva tenemos un muy buen ejemplo. Estamos aprovechando el biogás que se produce por los procesos biológicos de degradación de la materia orgánica. Este biogás es

almacenado en las cúpulas de los digestores, y luego al gasómetro, y esta energía puede ser aprovechada por un motogenerador que genera hasta el 65% de la energía eléctrica con la que se autoabastece la planta.

3. **EJE PROSPERIDAD:** ayuda a tener un trabajo decente, a mejorar nuestra industria, y crear ciudades y comunidades sostenibles. En resumen, a avanzar por el buen camino y sin dejar a nada ni a nadie detrás. proyecto de innovación social que estamos trabajando desde hace años. Queremos definir unos objetivos claros de desarrollo sostenible de manera cuantificable, con indicadores cuantitativos y cualitativos. Para ello, nos estamos basando en una metodología contrastada. Y con los resultados, esperamos ser capaces de medir y por tanto, hacia donde queremos dirigir el impulso del *engagement*, tanto interno como externo.
4. **EJE PAZ:** El eje de la paz es el de la justicia y las instituciones sólidas; la legalidad, la ética y la transparencia. En Aguas de Huelva tenemos un sistema de calidad integrado.
5. **EJE ALIANZAS:** Y, por último, el eje de las alianzas, de compartir objetivos y adoptar sinergias para crecer entre todos, para que hagan de motor. Tenemos Como fruto de esta cátedra, hemos logrado concretar acciones como las visitas a la fuente vieja, apoyo a los trabajos final de carrera, iniciativas con la casa Paco Girón, apoyo a actividades de la universidad que tengan relación con los objetivos de la misma, etc.

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

Respecto al papel del sector privado, considero que correctamente regulado ha realizado aportaciones valiosas en cuanto a conocimiento, tecnología, o de recursos, pudiendo a veces complementar aquello en lo que lo público ha podido encontrar algún tipo de obstáculo, de forma sinérgica. Creo que una colaboración público-privada, siempre bajo el control y fiscalización del sector público. Es un sector que suma, pero como todo, si está bien regulado.

Respecto a cómo ha evolucionado este papel, creo que ha estado en consonancia con los demás tipos de relaciones público-privadas, no siendo el sector del agua especial en este sentido. Creo que en muchas ocasiones o municipios concretos el sector privado a aportado mucho valor y el tándem ha funcionado muy bien, mejorando la calidad de vida de una forma regulada y controlada, y en estos lugares puede haberse dado el caso de que esta relación no haya estado correctamente regulada. Repito, como ha ocurrido en todos los sectores, o incluido dentro de gestiones exclusivamente públicas.

Sin duda, estos mecanismos de funcionamiento se han ido depurando y mejorando con el tiempo, quedando derechos y responsabilidades de ambas partes perfectamente definido, quedando el sector privado sujeto a un constante control administrativo y de envío de

información, siendo la transparencia un principio fundamental, rindiendo cuentas de cumplimiento contractual de forma periódica.

Así, por ejemplo, en el caso de Aguas de Huelva, concejales del Ayuntamiento tanto de equipo de gobierno como de oposición forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, al que también concurren diversos técnicos municipales (secretario, interventor, etc.), con lo que el control es más intenso y próximo. Además, mantenemos fielmente actualizada toda nuestra información en el portal de transparencia.

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?

Cabe matizar que en España realmente los servicios del ciclo integral del agua no están privatizados, puesto que la Administración ostenta siempre la titularidad y control sobre los mismos, como se ha comentado en la pregunta 1. Si dicha administración considera que sería positivo permitir la participación en la gestión de los mismos al sector privado, lo hace siempre tras un estudio de qué es lo que a dicha administración le conviene o necesita. Y todo este estudio, es lo que recogerá e los pliegos que regirán la licitación que, de forma transparente, regirá el concurso. Es decir; es siempre la Administración la que dicta qué quiere, cómo y cuándo, según su situación y necesidades.

Es razonable que las autoridades públicas permitan, o mejor dicho, busquen y atraigan al sector privado en los servicios del agua y el saneamiento. Como en todos los proyectos, componentes y recursos con capacidades diferentes vienen a sumar, siempre que estén bien coordinados. Las administraciones locales en algunos aspectos y casos, por su propia idiosincrasia tienen límites que dificultan la excelencia en la prestación de estos servicios. Y esto es lo que puede aportar una empresa especialista. Por ejemplo, personal especialista en el sector y con visión amplia del mismo, conocimiento, *Know How* y soporte tecnológico, etc.

Otro ejemplo de cómo esta colaboración puede funcionar y porqué a las administraciones les puede interesar recoger sus necesidades en un pliego, es que le cubran sus necesidades de financiación (de nuevo, según el caso, pero hay autoridades públicas con problemas de financiación, por su situación económica o por restricciones presupuestarias existente). Y otro ejemplo, necesidades o riesgos graves que deben ser resueltos (casos de depuración, por ejemplo, necesidades urgentes medioambientales...).

Respecto a las alternativas a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento, entiendo la contestación por defecto de lo expuesto anteriormente. Si una administración no tiene necesidad alguna de resolver cuestiones técnicas, de servicio, de recursos, medioambientales, o económicas, podrá optar por gestionar directamente el servicio, bien a través de un organismo público, y en este caso, puede funcionar igualmente bien. Lo que ocurre en algunos de estos casos, es que tampoco es cierto que sea una gestión 100% pública, pues muchas partes se acaban externalizando o contratando. Por ejemplo, los controles de calidad, la gestión del cobro, las lecturas de contadores, etc. Este “troceado” del ciclo integral del agua no es más que otra forma diferente de gestión, que de per se no tiene porqué funcionar mejor ni peor. Depende del caso.

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

La verdad es que en España este factor no ha sido clave para que el sector privado participe de la gestión de los servicios públicos.

El carácter público o privado no es un elemento esencial a la hora de determinar la adjudicación de subvenciones o financiación por parte de Instituciones Financieras Internacionales. El objeto del contrato, en línea con los objetivos marcados por la CE y la capacidad de mitigación del desajuste económico y social fue el criterio esencial y primordial a la hora de designar y seleccionar los proyectos a fomentar.

Por ejemplo, los fondos europeos FEDER, que fueron muy importantes en lo relativo a saneamiento y depuración, se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta. De hecho, en la provincia de Huelva tanto GIAHSA como Aguas de Huelva, fueron receptores de sendas subvenciones de fondos de cohesión para inversiones y actuaciones en el saneamiento.

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

La verdad es que no, e incluso, más bien al contrario, pues en estas épocas lo que ha habido es un inmovilismo a la hora de sacar licitaciones de gestión del ciclo integral del agua, o de contratos relativos, al igual que se paralizan otro tipo de iniciativas y proyectos. Incluso, más bien al contrario, se crean tendencias y sensibilidades no siempre correctas, en las que se traslada al sector privado algunos males que no siempre le son atribuibles. Algunos grupos aprovechan estas épocas para reavivar corrientes “remunicipalizadoras” (cuando como se ha dicho los servicios nunca dejan de ostentar la titularidad municipal) y “anti-iniciativas” privadas, perdiéndose que esta parte privada pueda aportar y dar opciones de solucionar los problemas.

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?

Como se ha comentado anteriormente, se entiende que quienes adoptaran esta decisión fue para solucionar unos problemas o cubrir una necesidad que tenían previamente. De hecho, en algunas ocasiones el propio suministro podría estar en riesgo, o la devolución al medio del agua en condiciones.

En Aguas de Huelva se han adoptado mejoras técnicas y de gestión que provoca:

- ✓ **Aumento del rendimiento técnico de la red.** Cada gota de agua que entra en la red de Aguas de Huelva desde la Estación de Tratamiento de Agua Potable tiene menos probabilidades de perderse en fugas y averías que hace años. Hemos considerado un rendimiento del 83,86%, que consideramos medio de los últimos años. Si consolidamos

el proyecto de gestión que estamos implantando, esperamos poder aumentar esta cifra progresivamente, de forma que el beneficio revierta doblemente en el municipio. Dentro de este proyecto se incluyen iniciativas como la mejora progresiva del telemando, de la sectorización de la red, de la telemida; la intensificación de las rutas de control de los operarios, optimización de procesos, control de riegos en zonas verdes, la detección de fugas y fraudes, etc.

- ✓ **Control de vertidos.** Cada. Este control tiene como objeto la toma de muestras, su análisis y seguimiento de los parámetros de las aguas residuales vertidas a la red de alcantarillado. Se vigila por lo tanto que los parámetros analizados no sobrepasen los niveles establecidos en el Reglamento de Vertidos Municipal.
- ✓ **Mejoras de eficiencia energética:** al igual que con el recurso agua, con la energía Aguas de Huelva también ha hecho posible que el consumo energético sea menor que hace 7 años. En el año 2.018 nos certificamos en la ISO 50.001, normativa internacional que tiene como objetivo mantener y mejorar un sistema de gestión de energía, cuyo propósito es el de permitir una mejora continua de la eficiencia energética.
- ✓ **Óptima estructuración de los costes.** Igual que con el recurso hídrico en sí, buscamos la optimización de cada uno de los medios que tenemos y necesitamos, realizando un análisis exhaustivo de todos los procedimientos, implantando planes de mejoras en continuo. Así, por ejemplo, aprovechamos las sinergias conseguidas con todos los departamentos transversales, así como economías de escala y aprovechamiento del know-how que aporta el socio privado.

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?

Como se ha dicho ya varias veces, precisamente donde haya habido entrada del sector privado sería porque esa administración tenía una necesidad o un riesgo que cubrir, siendo probable que no fuese el motivo la mejora continua ni una modernización exhaustiva. En el pasado, se atendía a situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo. Y en su potestad y obligación está recoger en los pliegos de condiciones que regirán la licitación y el posterior contrato obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados.

De hecho, el sector privado queda totalmente sometido a todo el marco legal, tanto europeo, como nacional, autonómico, y local. E incluso, asume por propia iniciativa mejoras de todo tipo, como luego detallamos, garantizando que las personas que se encuentran en un riesgo de exclusión social, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, vean garantizado un suministro vital mínimo.

El sector tiene otros desafíos y amenazas sobre los que no se está poniendo suficientemente el foco, pero también pueden comprometer el acceso al agua si no se actúa. Hablamos, por

ejemplo, de las crecientes e ingentes necesidades de renovación de las infraestructuras de agua; de la necesidad de implementar temas como la ciberseguridad, etc.

Aguas de Huelva ha sido capaz de incorporar la Acción social como motor del cambio. Se ha optimizado la gestión para hacerla más inteligente y sostenible, empleando todo el potencial de la empresa en mejorar la ciudad y la calidad de vida de su ciudadanía. Hemos conseguido ser un elemento clave, catalizador, que empuja de forma proactiva, que ayuda a avanzar hacia esa Huelva cada día mejor. Algunos de estos proyectos en los que se trabaja son:

1. Mesa de trabajo ODS con el Ayuntamiento: Queremos formar parte activa y que Aguas de Huelva sume y aporte al Ayuntamiento en el cumplimiento de su agenda 2030.
2. Seguimiento ODS por las empresas de Huelva. Junto a la Federación Onubense de Empresarios, Aguas de Huelva impulsa esta una iniciativa, a través de una comisión de Responsabilidad Social Corporativa.
3. Accesibilidad Universal 2.0.: Se continúa implementando acciones para hacer el servicio aún más accesible.
4. Reto 365: colaboración de Aguas de Barcelona, Cetaqua y la Universidad Politécnica de Madrid, consistente en el desarrollo de una iniciativa sobre Uso Sostenible del Agua y formas de comunicación y acercamiento con la ciudadanía.
5. Ciudadan@s embajadores: consecuencia del anterior, vamos a tratar de afianzar vínculo con personas que han participado para que sean embajadores o prescriptores de Aguas de Huelva
6. Proyecto ¿Hablamos?: comunicación personalizada, directa y recíproca con asociaciones y organismos, explicando las ayudas que tenemos, y escuchando sus necesidades.
7. Proyecto More: proyecto piloto en la EDAR de Huelva, que busca eficientar procesos y búsqueda de optimización energética y de control de proceso en la EDAR.
8. Proyecto AguaCiudad: se agrupan en él las distintas propuestas de reconversión botellas de plástico en actos y organismos públicos. Por ejemplo: instalación de fuentes provisionales en eventos; cubas para el Rocío...
9. Liderazgo tarifas sociales: propuestas de mejora de la calidad debida de las personas mediante tarifas especiales para los más necesitados (ampliar lo que ya tenemos, por ejemplo, tarifa para ONGs)
10. Repoblaciones: compra de un kit de repoblaciones y establecer acuerdos con colegios y organizaciones para dejárselo y que lo usen
11. Inversiones sostenibles: tele lectura, paneles solares, Smart air, mejoras control de vertidos, mejora del Rendimiento Técnico Hidráulico.

12. Propuesta Smart City para Huelva- EDUSI: Tener sinergias con el Ayuntamiento sobre propuestas que integren ciclo integral del agua, medioambiente y ciudad.
13. Sistematización de nuestra Responsabilidad Social Corporativa: Establecer métricas que nos permitan rentabilizar la inmersión social de la forma más eficaz y eficiente posible.

8. ¿Cómo se han utilizado los instrumentos y mecanismos existentes para que las personas usuarias (y las no usuarias) se queje y obtengan remedios de los proveedores privados?

En primer lugar, el régimen jurídico que regula la prestación de este tipo de servicios por un operador privado le impone un riguroso régimen de responsabilidad frente a la Administración responsable. Por tanto, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de estos servicios puede acudir frente a estas autoridades públicas y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento.

Adicionalmente, es habitual que los contratos que regulan la relación entre el operador privado y la autoridad pública recojan la obligación de aquel de establecer Oficinas de atención al cliente, u otros sistemas de comunicación (online, telefónicos, etc.), a través de los cuales el usuario pueda plantear sus quejas directamente ante el operador privado.

Aguas de Huelva dispone de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel*), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.

Respecto a la adhesión a la entidad pública alternativa para la resolución de litigios de consumo, Aguas de Huelva esta adherida a los Consejos Provinciales de Consumo.

Aguas de Huelva tiene la premisa de ser capaces de crear un vínculo con el ciudadano. con este objetivo se ha trabajado en la creación de un modelo participativo, que pasa por crear una estructura metodológica basada en la coherencia y la confianza, dando lugar a un liderazgo participativo.

Todo el proceso de participación ciudadana se articula a través de unos canales y unos mecanismos de participación, a partir de diversas metodologías, entre las que podemos destacar las reuniones de seguimiento estratégicas, análisis externos de situación, talleres de materialidad, encuestas internas, organización de eventos, concursos de ideas, y numerosas iniciativas más.

En cuanto a la participación externa, los mecanismos son múltiples y muy variados, que pasan desde una participación más abierta (por nuestra oficina virtual, mensajes personalizados al ciudadano vía WICOT, Redes Sociales,...) a una participación más específica, organizando reuniones y talleres con Grupos de relación (ONG, Administraciones,...), reuniones con asociaciones de vecinos, mesas selectivas de trabajo con universidades, organizaciones, entidades y agentes sociales,... Dentro de esta participación más específica, nos gustaría

destacar algunas como las reuniones y jornadas de trabajo con trabajadores sociales y la Concejalía de Bienestar social, donde recogemos sensibilidades y necesidades sociales de barrios para articular conjuntamente mecanismos de actuación más eficaces y eficientes. Aprovechamos estas reuniones para informar sobre nuestras tarifas, mecanismos y procedimientos. En este mismo ámbito, también participamos activamente en los Consejos Locales del Ayuntamiento de Huelva, como son el Consejo Local de Servicios Sociales, el Consejo Local de Pobreza Energética y el de Erradicación del Chabolismo. En estos Consejos participan la Concejalía Bienestar Social, Trabajadores Sociales, Grupos Políticos, Agentes Sociales y Organizaciones de Consumidores. En ellos se recogen sensibilidades y necesidades sociales de los agentes sociales de la ciudad, se informa sobre tarifas, mecanismos y procedimientos, y se discuten temáticas concretas en la línea del tipo de Consejo. De hecho, de estos Consejos han surgido muchas propuestas que luego hemos implementado en Aguas de Huelva.

Aguas de Huelva es una empresa mixta desde el año 2011, y desde entonces se han realizado muchas actuaciones. Además de tener los diversos canales de participación, Aguas de Huelva establece otras colaboraciones activas con diferentes actores de la ciudad de Huelva que quedan recogidos dentro del **Plan Estratégico Sostenible de Aguas de Huelva**. Como ejemplo, algunas de las acciones que se realizan son:

- **Cátedra de Aguas de Huelva.** Un ámbito en el que se trabaja y se invierten esfuerzos e ilusión es en la creación del vínculo entre la Universidad y la Empresa. Mediante esta colaboración se trabaja en unificar y fortalecer aún más los vínculos y proyectos de colaboración llevados a cabo desde hace más de una década entre ambas organizaciones. De esta forma, se demuestra una vez más el compromiso y la contribución al Desarrollo Sostenible de Aguas de Huelva, reconociendo especial relevancia a lo ambiental y social. Esta Cátedra se centra en el desarrollo de dos líneas de actuación fundamentales:
 - **Innovación Social:** como herramienta de responsabilidad y fomento de nuevas fórmulas de progreso social.
 - **Innovación operativa:** mejora de los procesos y de eficiencia y sensibilización hacia un recurso tan imprescindible como lo es el agua.
- Aguas de Huelva es la empresa promotora de los **Campamentos de Verano Solidarios** con Cruz Roja desde 2014, junto con la Delegación de Bienestar Social, asegurando tres comidas diarias a 30 menores en el periodo estival, supliendo a los comedores escolares que se encuentran cerrados en verano. Fruto de este convenio también se facilita a los jóvenes sensibilización frente a realizar un Uso Sostenible del Agua.
- **Programa educativo AQUALOGÍA.** Abrimos la planta de Tratamiento de Agua Potable del Conquero a todos los escolares de Huelva para que conozcan el ciclo integral del agua, concienciándolos sobre la importancia de reciclar, y de realizar un uso responsable del agua. Dentro de esta formación contamos con la participación de la ONG MADRE CORAJE que presenta a los niños el reciclaje del aceite doméstico usado, muy perjudicial para el medioambiente, y con el que hacen jabón que envían a los niños del tercer mundo. También se han introducido en las sesiones a la ONG Bomberos Unidos sin

Fronteras que explica la dificultad de acceso a agua potable de los niños de países en desarrollo, contrastando la realidad de los escolares que nos visitan.

- Desde el año 2015, se han puesto en marcha junto a la entidad **CIUDAD DE LOS NIÑOS** y los servicios sociales de Huelva, el Fondo de emergencia social para menores, una iniciativa para hacer una dotación de una reserva económica para hacer frente a situaciones de extrema necesidad: compra de medicinas, y gastos de familias para atender emergencias relacionadas con los niños y niñas a su cargo.
- Cada año también firmamos convenios con el **ECONOMATO RESURGIR**. Mediante estos convenios, Aguas de Huelva aporta una importante cantidad económica, a la asociación con el objetivo de facilitar a familias necesitadas y con dificultades económicas de la ciudad, la compra de artículos de primera necesidad en alimentación e higiene, en el Economato de esta Asociación a unos precios simbólicos.
- Asimismo, todos los años Aguas de Huelva mantiene su colaboración con **BANCO DE ALIMENTOS DE HUELVA**; para la difusión y apoyo económico de la gran recogida de alimentos que se viene realizando en noviembre.
- En febrero de 2017 Aguas de Huelva fue acreditada por la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) y la Delegación Provincial de Salud como zona cardio asegurada, con la Colaboración de Bomberos Unidos sin Fronteras. Con la implantación de este programa Aguas de Huelva se consolida como zona cardio protegida, tanto para sus empleados, como para todos los ciudadanos de Huelva que estén dentro o en áreas cercanas a sus instalaciones.
- Desde el año 2014 Aguas de Huelva está adherida al **pacto de estado por la infancia**; Esta iniciativa, impulsada por **UNICEF**, busca la implicación del conjunto de la sociedad para **avanzar en pro de los derechos de la infancia y luchar contra la pobreza infantil y la desigualdad**.
- En 2015 la empresa firmó un convenio con el **CONSEJO INDEPENDIENTE PARA LA PROTECCION DE LA INFANCIA**. Este Plan se desarrollará gracias a las experiencias recogidas en el proyecto “Gira Española por la Infancia: despertando conciencias, compartiendo responsabilidades”, que recorrerá todas las capitales de provincia española en los próximos meses.
- Desde 2014 se promueve el **certamen literario Relatos del agua inteligente entre los institutos de la capital** para menores entre 12 y 14 años, para dar a conocer y **divulgar la importancia de usar el agua de forma responsable entre los menores**, que en unos años serán los encargados de cuidar, gestionar e inculcar el valor de este recurso a las generaciones futuras.
- Desde 2015 se colabora con la **compra y recogida de juguetes para la campaña HUELVA ES SOLIDARIA** cuyo objetivo era **garantizar que todos los niños y niñas de Huelva de familias sin recursos pudieran recibir un juguete** el día de reyes.

- Además de actuaciones con la ciudadanía de Huelva, también se realizan iniciativas a nivel interno, como eventos con los niñ@s de los emplead@s de nuestra empresa que han participado en los videos corporativos de felicitación de la navidad, en la presentación del programa educativo Aqualogía y otros.
- Por último, también se realiza la **difusión de las campañas de ayuda humanitaria de UNICEF** en diciembre, contra el hambre y la pobreza infantil. Las **campañas de Unicef “Ahora no podemos parar” por la supervivencia infantil**, pretenden concienciar sobre cómo todavía en el mundo hay más de 700 millones de personas que carecen de acceso al agua potable, lo que provoca la muerte de cientos de niños cada año.
- Empoderamiento de los **Premios Empresarios del Año de Huelva**, convocados por la Federación Onubense de Empresarios (FOE) y la Fundación Cajasol, donde Aguas de Huelva da nombre a los premios de Responsabilidad Social Corporativa.
- Colaboración junto con el Ayuntamiento de Huelva y el Aula de la Naturaleza, en la implantación de **Huertos Urbanos Accesibles** en el parque Moret.
- Nuestro Compromiso Social con la ciudad de Huelva en general, y con **la protección de la infancia en particular**, es una prioridad para Aguas de Huelva. La protección del menor es un pilar básico en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa y Desarrollo sostenible. Con nuestros proyectos e iniciativas buscamos la inserción social de los menores de nuestra ciudad y sus familias, difundimos valores medioambientales entre ellos (**programa educativo Aqualogía y Certámenes literarios**), colaboramos con proyectos de apoyo y atención a la diversidad funcional (**Aspromin, Aspacehu, Asprodesordos, Aspapronias y Ethos**), y participamos de proyectos de ayuda humanitaria incluso a nivel internacional (con las iniciativas de Madre Coraje, Bomberos Unidos sin Fronteras y UNICEF).
- Colaboramos con Marta Delgado con su libro “La tribu”. Todos los beneficios íntegros por la venta de este libro han destinados a las **asociaciones y el estudio de enfermedades raras**: Corazón y Vida, Fundación Laberinto (Centro Polivalente Palante-Popal) y Debra.
- **Colaboración con la casa Paco Girón**; en el programa “**Alojamiento con Corazón**”, que es actividad integradora para la prevención y la lucha contra la exclusión social de jóvenes fomentando en todo momento valores como la solidaridad, el apoyo mutuo, la convivencia y el respeto, que enriquecen la vida universitaria. Siguiendo estas líneas, los estudiantes universitarios que se alojen darán apoyo académico, realizarán actividades de ocio y tiempo libre con el resto de jóvenes con los que convivirán en la casa, colaborando además con en el cuidado y mantenimiento de la misma.
- En junio de 2018 se celebró la primera **Jornada de sensibilización sobre la integración de personas con “Capacidades Diferentes”**, promovida desde la Cátedra de Innovación Social de Aguas de Huelva, y la Universidad, en colaboración con la ONCE.

- **Participación en el Máster en Tecnología Ambiental de la UHU;** El objetivo del Máster es proporcionar una formación exhaustiva en esta área a los alumnos matriculados, abarcando los aspectos tecnológicos, económicos, legales y medioambientales de esta actividad. La ingeniería ambiental trata de formar profesionales para la protección del medio ambiente en una doble vertiente; por un lado, identifica, analiza y evalúa los posibles impactos producidos sobre el ambiente; por otro, debe aplicar las mejores tecnologías disponibles en cada momento que permitan la restauración del medio ambiente perturbado por la actividad del hombre.
- **Fomento de Hábitos Saludables;** Participación en el proyecto titulado “Diseño de una aplicación móvil para educar a los jóvenes en hábitos saludables” consistente en el desarrollo de una APP para el fomento de hábitos saludables en los jóvenes.

El desarrollo de esta Cultura convierte a Aguas de Huelva en un claro impulsor de **innovación social**, llevándonos a ser referente en las actividades medioambientales y sociales de la ciudad de Huelva.

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

Al ser la administración siempre la titular del servicio, y ser ella la que dictamina en sus pliegos lo que quiera y necesita y cómo, los proveedores privados, en pro de las garantías de sus derechos, abogan por una regulación más clara y más rigurosa, que les aporte seguridad jurídica

Todas las actividades asociadas a esta gestión del ciclo integral del agua se desarrollan bajo los más estrictos estándares de calidad, que evidencian el compromiso de Aguas de Huelva y sus emplead@s con la prestación del servicio y su comunidad, siendo considerada una organización de referencia en sus actividades por: la búsqueda de la excelencia, la innovación, el diálogo y el desarrollo sostenible de sus actividades.

En su constante esfuerzo por el fomento de la mejora continua de la organización, Aguas de Huelva dispone de un Sistema de Gestión Integrado que aporta valor y proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la empresa.

- Seguridad y Salud Laboral, según OSHAS 18.001:2007
- Gestión de Calidad, según ISO 9.001:2015
- Gestión Ambiental, según ISO 14.001:2015
- Gestión de la inocuidad del Agua, según ISO 22.000:2005
- Gestión de Eficiencia energética, según ISO 50.001:2011

A estas certificaciones en el ámbito técnico, se les unen otras que evidencian el compromiso con el ciudadano:

Aguas de Huelva en materia de responsabilidad con las personas con discapacidad y de su inclusión social en materia de empleo, obtiene en 2015 el sello de excelencia BEQUAL por la integración de las personas con diversidad funcional.

En 2016, Aguas de Huelva obtuvo la acreditación de 3 zonas cardio aseguradas por la Junta de Andalucía. Para ello se instaló un desfibrilador en cada uno de los centros de trabajo de la empresa; la sede social en avenida Alemania, la Estación de Tratamiento de Agua Potable y la Estación Depuradora de Agua Residual. La ONG Bomberos Unidos Sin Frontera, fue la encargada de la formación, de más del 60% de la plantilla, en técnicas de reanimación cardiopulmonar y manejo de desfibrilador semiautomático. De esta forma Aguas de Huelva aporta a la sociedad tres zonas cardio seguras de las 12 de las que dispone la ciudad.

En relación Desarrollo Sostenible, se obtiene en 2016 el Sello Q Sostenible evolution Plus en la sede social de Aguas de Huelva, que certifica la sostenibilidad de las instalaciones en uso de cualquier categoría funcional de la misma. Q sostenible evolution es un Certificado Internacional de Edificación Sostenible para edificios en uso o existentes, promovido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible (CIES), y que certifica no solo las características del edificio, sino el uso y mantenimiento que se le da al mismo. En 2018 conseguimos el sello Q sostenible evolution para nuestro edificio sito en la ETAP en Conquero.

En materia de igualdad, se obtiene en 2016 el sello SGI de Igualdad de Oportunidades. Es decir, que Aguas de Huelva no sólo tiene un plan de igualdad, sino que dispone de un sistema integral de igualdad certificado, que tiene como objetivo esencial el garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en el seno de la empresa, evitando cualquier tipo de discriminación y se desarrolla a partir de cuatro ejes estratégicos: Igualdad entre mujeres y hombres; acceso al empleo e integración de personas jóvenes y colectivos desfavorecidos; integración de las personas con diversidad.

Dentro del compromiso de Aguas de Huelva por la lucha contra el cambio Climático, en 2018 se realiza el cálculo en Huella de Carbono bajo la ISO 14.064-2, obteniendo la certificación.

Por otro lado, como ejercicio de transparencia, con periodicidad anual, Aguas de Huelva publica un Informe d Responsabilidad Social Corporativa realizado mediante la metodología GRI y y certificado mediante una auditoría externa.

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?

Respecto a la primera cuestión, la relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local, esta es necesaria, constante y fluida, y entra en el interés del proveedor que así sea, pues la primera es su “cliente”.

Además de esto, el régimen jurídico español otorga a la Administración una posición de preeminencia sobre el privado. Por ejemplo, y fundamental, la Administración pública ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato, y por tanto de tramitar su modificación, de 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.

Respecto a las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas, dado el marco y los derechos expuestos anteriormente, no deben ser muy diferentes que frente a cualquier contratista de la Administración. Si los procedimientos establecidos funcionan, no debería ser ninguna. La administración debe preocuparse de que el contrato se ejecute según sus términos, de que se cumplan los requisitos legales exigibles, de que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, de que se suministre la información necesaria para llevar a cabo un correcto seguimiento del contrato, etc.

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

El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. Como consecuencia de este compromiso, Aguas de Huelva garantiza el acceso al agua asequible a todos los onubenses a través de varios mecanismos especiales para facilitar el pago y a través de las tarifas sociales.

Aguas de Huelva cuenta con diversos mecanismos de participación donde a través de reuniones y jornadas de trabajo con trabajadores sociales y la Concejalía de Bienestar social, o a través de los Consejos locales del Ayuntamiento de Huelva (Consejo Local de Pobreza Energética y el de Erradicación del Chabolismo) se recogen sensibilidades y necesidades de los agentes sociales de la ciudad, fomentándose el diálogo y el compromiso con otras entidades. Gracias a esto, en el pleno del Ayuntamiento de Huelva, con fecha octubre 2017, se aprueba una nueva ordenanza que recoge las aportaciones de estos grupos y nos lleva a contar con el paquete de tarifas sociales que existen actualmente.

TARIFAS SOCIALES

- **Tarifa Garantía Mínimo Vital**

Aguas de Huelva cuenta con una tarifa de garantía de mínimo vital desde diciembre de 2017 que **garantiza un consumo de 100 litros por persona y día** (según estándares de la OMS y las demandas del Defensor del Pueblo), a coste cero, a aquellas familias que acrediten reunir los requisitos estipulados estando en peligro de exclusión social.

- **Tarifa Sociales**

Existen otras tarifas sociales que suponen la **reducción del precio** para grupos específicos con circunstancias de necesidad (pensionistas, familias numerosas, discapacitados, víctimas violencia de género y desempleados).

Toda la información asociada a los tipos de tarifas, precios y servicios están a disposición de toda la ciudadanía a través de la página web de Aguas de Huelva (www.aguashuelva.com).

Además de estas tarifas, Aguas de Huelva cuenta con una serie de **mecanismos especiales para facilitar el pago:**

- 12 gotas.

Es una modalidad de pago en la que cada mes pagas lo mismo y al cabo del año se regulariza la situación, es decir, en base al histórico de facturación se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización.

- Solicitud de día fijo de pago.

En Aguas de Huelva se permite que el usuario establezca el día fijo de cada mes que quiere que se le facture, permitiendo así acomodar los pagos a las fechas de ingreso habituales de las familias.

- Compromiso de pago.

En el caso en el que puntualmente una familia no pueda hacer frente al pago de su factura de agua, puede firmar un compromiso de pago con Aguas de Huelva, reconociendo la deuda y comprometiéndose a pagarla en una fecha concreta. De este modo se paralizan las gestiones de corte de suministro.

- Fraccionamiento de deuda.

En el caso en el que una familia no pueda hacer frente en un solo pago a la deuda contraída, Aguas de Huelva ofrece la posibilidad del fraccionamiento de la misma hasta en 12 mensualidades.

Aguas de Huelva hace años aceptó el reto de ser motor del cambio a escala local alineándonos con la Agenda 2030 y con la consecución de los ODS a través de nuestra contribución al Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible. En base a esto, existe una colaboración activa con el Ayuntamiento de Huelva en un proyecto sobre el Estudio/Diagnóstico para la Implementación de los ODS para una agenda de transformación social de Huelva. Esta iniciativa está impulsada por la Concejalía de Empleo y la de Asuntos Sociales y está financiada por la misma.

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 Sociedad rinde cuentas ante diferentes Administraciones Públicas, en sus diferentes prerrogativas competenciales, en aplicación de la Encomienda de Gestión dimanante del Contrato adjudicado.

En este sentido, se realiza el correspondiente Registro de Cuentas Anuales en el Registro Mercantil, debidamente auditadas por Auditor independiente registrado en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas de España. Con este registro se comprueba el cumplimiento de las normas y procedimientos contables con referencia a la contabilidad de la Empresa y verificar si las cuentas anuales representan en todos los aspectos significativos la imagen fiel del

patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la entidad y, en su caso, la ejecución del presupuesto de acuerdo con las normas y principios contables y presupuestarios que le son de aplicación y si asimismo contienen la información necesaria para su interpretación y comprensión adecuada.

También se efectúa la Auditoría de Cumplimiento y Auditoría Operativa, conforme a la regulación contemplada en el R.D. 424/2017, por el que se regula el Régimen Jurídico de Control Interno de las Entidades del Sector Público, donde básicamente se contempla la mejora de la gestión del sector público local en su aspecto económico, financiero, patrimonial, presupuestario, contable, organizativo y procedimental, teniendo por objeto la verificación de que los actos, operaciones y procedimientos de gestión económico-financiera se han desarrollado de conformidad con las normas que les son de aplicación, así como el examen sistemático y objetivo de las operaciones y procedimientos de una organización, programa, actividad o función pública. con el objeto de proporcionar una valoración independiente de su racionalidad económico-financiera y su adecuación a los principios de la buena gestión, a fin de detectar sus posibles deficiencias y proponer las recomendaciones oportunas en orden a la corrección de aquéllas. De este modo se comprueba la fidelidad y adecuación de las normas en materia de contratación administrativa de obras, suministros y servicios, contratación laboral en cuanto a procedimientos, procesos de selección, tipos de contratos utilizados, etc. Y también en cuanto a la adecuación de la contabilización de la cuenta 627 (gastos) con respecto al objeto social, cumplimiento en la formulación y tramitación del programa anual de actuación, inversiones y financiación de la sociedad (arts. 12 y 114 del Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el capítulo primero del título sexto del TRLRHL),

Asimismo se otorga de diferentes instrumentos de control por parte de las diferentes administraciones públicas con competencia sobre la gestión del ciclo integral del agua, por el que se efectúan periódicamente diferentes comunicaciones con éstas (Junta de Andalucía, con respecto a las Declaraciones Anuales de Gestión de Residuos Peligrosos y NO peligrosos; o la Producción Anual de Biogás; o la Registro Estatal de Emisiones y Fuentes Contaminantes [PRTR] o las Emisiones e inmisiones a la Atmosfera) o la Declaración Anual de Vertidos; o al Ministerio de Sanidad la plataforma SINAC con los controles periódicos de control de aguas de consumo humano, conforme al RD 140/2003; los Fangos Producidos al Ministerio de Agricultura, como principales valores declarados en valor de la rendición de cuentas.

Con respecto al Ayuntamiento de Huelva, se constituyó una Comisión Técnica de Control del Ciclo Integral del Agua, cuyo principal objetivo, precisamente, es la rendición de cuentas y de gestión técnica, a todos los niveles, del Ciclo Integral del agua por el concesionario, siguiendo el estricto cumplimiento con respecto al cumplimiento del Contrato de Gestión por la entidad concesional, así como a las diferentes propuestas para las posibilidades de mejora. Dicho órgano posee un Reglamento de funcionamiento y posee reuniones periódicas al largo de cada ejercicio anual.

Por otro lado, como ejercicio de transparencia, Aguas Huelva publica de manera periódica los resultados analíticos del agua potable de control y completo en su página web, derivado de la página del "Sistema Nacional de Aguas de Consumo" (SINAC), con la carga de los resultados de

los análisis realizados conforme a la regulación contemplada por el Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. El acceso electrónico con toda la información a ambos enlaces es totalmente público, con posibilidades de acceso, por tanto, por toda la ciudadanía.

Para que toda la información llegue a los usuarios, Aguas de Huelva publica todos los cortes programados en su web y en un periódico local, con objeto de que toda la ciudadanía esté informada previamente de la fecha en la que se producirá el corte programado y cuál será la duración aproximada para el restablecimiento de suministro. Además, Aguas de Huelva tiene activado un servicio de “Servialertas” para todos aquellos abonados interesados, previa autorización expresa, tengan información en tiempo real de dichos cortes programados a través de correo electrónico o SMS.

Así mismo, Aguas de Huelva, garantiza el acceso físico al agua a todos los ciudadanos tal y como marca la OMS, con los mismos criterios de potabilidad y calidad, cumpliendo con la normativa vigente.

Por otro lado, a nivel de comunicación, se publica información de forma periódica, incluyendo notas de prensa informando a la ciudadanía sobre temas relacionados con calidad de Agua y tarifas sociales, siendo pioneros en la creación e implementación de tarifas como la de garantía de mínimo vital. Así mismo, se trabaja en difundir a través de sus redes sociales (Twitter, canal YouTube,) así como en su web noticias y audiovisuales de concienciación ciudadana sobre y tarifas sociales

Aguas de Huelva ofrece una atención personalizada y cercana, fruto de su compromiso social, donde a través de reuniones con trabajadores sociales de diferentes colectivos (Ayuntamiento, Cruz Roja, Junta de Andalucía,) y acercándonos a los ciudadanos (reuniones con asociaciones de vecinos, administradores de fincas, ...) explicamos de manera personalizada los aspectos que son de interés en cada caso, según el colectivo del que se trate. De esta forma llegamos por ejemplo a ayudar a personas en situación de vulnerabilidad a aplicar nuestras tarifas sociales, o a dar información sobre calidad de agua y nuestros servicios a la ciudadanía.

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 anteriormente, los operadores quedan sometidos a regulación a todos los niveles. Por ejemplo:

- 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.

Cada una de estas Administraciones puede imponer las sanciones o abrir los expedientes que considere procedentes en sus áreas respectivas.

14. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan las autoridades públicas en cuanto disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad cuando los actores privados prestan servicios de agua y saneamiento? Sírvase dar ejemplos

- Disponibilidad: En España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Por tanto, el principal desafío es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada. En este contexto, 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.
- 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.
- 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 promuevan un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.
- Asequibilidad: importancia de establecer 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.

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

No, no lo conozco.

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

Con carácter general, el sector privado ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros. Por el contrario, en ocasiones el sector público ha demostrado incapacidad, bien para captar estos recursos (debido a sus limitaciones presupuestarias o falta de acceso a los mercados financieros), o bien para movilizarlos (existen Administraciones Públicas que, a pesar de disponer de fondos para la construcción de infraestructuras hídricas, no han sido capaces de construirlas y ponerlas en funcionamiento).

En Aguas de Huelva tenemos un ejemplo claro de dinamización de fondos públicos. Desde 2006 existe un convenio entre Ayuntamiento y ACUAES para la ampliación de la ETAP El Conquero. La financiación de dicha obra ha sido vía Fondos FEDER y un Canon de Infraestructura de Abastecimiento, aprobado por Ayuntamiento y Junta de Andalucía. El expediente de este Canon fue reactivado y aprobado gracias a la incorporación de un socio tecnológico y privado a Aguas de Huelva. En julio de 2013 terminó aprobándose dicho Canon de Infraestructura de Abastecimiento.

Otro ejemplo lo tenemos recientemente con la aprobación del proyecto de reforma de la EDAR Marismas del Odiel de Huelva. Por todos era conocido desde hace años la necesidad de invertir en esta instalación parte del Canon de Saneamiento de la Junta, para de este modo mitigar una serie de riesgos inherentes a la ubicación de la instalación y al dimensionamiento de la misma. El nexo de unión que ha realizado Aguas de Huelva con el resto de administraciones locales y autonómicas ha sido esencial para liberar y movilizar estos fondos.

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

- Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. Administración Pública y operador privado no tienen una relación *inter pares*.
- La ley española otorga unas claras prerrogativas a la Administración, dada la importancia del servicio público y su responsabilidad sobre el mismo. Como se ha explicado más arriba, la Administración tiene las facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

Actualmente nos encontramos en una situación transitoria en la que, al amparo de la nueva regulación marcada por la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, debe efectuarse un traslado de regulación de los precios mediante un sistema de "Tasa", con una naturaleza tributaria, a un sistema de "Tarifa" con naturaleza de prestación patrimonial de carácter público no tributario. No obstante, tanto un sistema como el otro son garantistas del necesario equilibrio y control por parte de la Administración con respecto al establecimiento de precios que son regulados a través de la tramitación de un expediente tarifario que cuenta con las garantías de equilibrio presupuestario, audiencia pública, resolución de cuestiones y alegaciones, tramitación pública y aprobación por órgano competente (Ayuntamiento en Pleno e Informe preceptivo del Servicio de Relaciones con las Corporaciones Locales de la Consejería

de Economía y Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía), que realizan las funciones de Intervención de dichos precios públicos, con las garantías para el sistema que ello conlleva. Este control e inspección, asimismo, va más allá de la aprobación de los precios, sino que además, tanto en el seno del Consejo de Administración como en el de la Junta General de Accionistas, se da cuenta de los resultados y evolución de estos precios en la aplicación de la gestión empresarial.

18. Cuando hay participación privada en el sector del agua y saneamiento, ¿en qué medida el actor privado aporta sus propios recursos financieros al servicio?

- En muchos casos.
- Son varias las formular que se pueden dar a la hora de aportar recursos financieros a una sociedad participada o concesional por parte de una empresa privada:
 - Dinamizando recursos o buscando fondos públicos. En multitud de ocasiones la administración pública por sus propios ritmos o idiosincrasia no puede llegar a optimizar los recursos que la propia administración tiene. Es necesaria, la agilidad, dinamismo y conocimientos técnicos de un tercero para alcanzarlos y conciliar de este modo intereses comunes de las administraciones públicas.
 - En otros casos hace de garantes ante entidades financieras, que ya no eran partidarias de facilitar financiación a los ayuntamiento o entes locales.
 - Y como tercera vía, son sus recursos propios los que otorgan musculo financiero al sector público o bien mediante el canon concesional del concurso o bien realizando inversiones necesarias para el servicio ya sean compromisos contractuales o no lo sean.

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 conozco.

Fdo. Isabel Butrón Montero
Directora-Gerente Aguas de Huelva