

Cuestionario – agentes no estatales

AGUAS DE JUMILLA, S.A.

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 JUMILLA, S.A., es una empresa de capital mixto que presta los servicios de agua potable, saneamiento y depuración en el municipio de Jumilla.

La empresa vela por el correcto proceso del agua las 24 horas, 365 días al año para asegurar el suministro a los más de 25.000 habitantes del municipio, con las máximas garantías de salubridad y calidad e invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente.

La sociedad, tras un proceso de licitación pública para la selección del socio privado tecnológico, se constituyó en el año 2000 con el objeto social de gestión del ciclo integral del agua en el municipio de Jumilla, con una duración de 25 años.

Inicialmente la zona de actuación del servicio se circunscribía al casco urbano, ampliándose posteriormente otras pedanías (2006, 2008 y 2012, se fueron ampliando varias zonas).

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

Tal y como se ha indicado AGUAS DE JUMILLA, S.A. es una empresa de capital mixto, por lo que sector público y privado, se unen para crear una empresa, ambos forman parte del Consejo de Administración (que mayoritariamente es público, en el caso de AGUAS DE JUMILLA, S.A.). Es por ello, que existe una coordinación y colaboración entre la Administración Pública y el capital privado. Ambas partes se complementan haciendo que el servicio que se preste sea incluso de mayor calidad. Por un lado, el capital privado aporta su experiencia, conocimiento y se preocupa del desarrollo de la actividad diaria y la eficiencia del servicio, pudiendo implementar mejoras tecnológicas. Por su parte, el capital público, controla y fiscaliza la actividad de la empresa a través de las diversas herramientas que se articulan para ello.

Así, a nivel de control interno el Ayuntamiento de Jumilla se ha reservado la mayoría tanto en el capital social (51% del accionariado), lo que le da el dominio de la Junta General de socios, y también la mayoría en el Consejo de Administración, en que tiene mayor número de vocales que el socio privado y se ha reservado tanto la Presidencia del Consejo (atribuida estatutariamente a quien ostenta la Alcaldía) como la Secretaría del mismo (reservada al Secretario General del Ayuntamiento). Igualmente, y a nivel de

control externo, el Ayuntamiento de Jumilla, como administración titular del servicio, ostenta en relación a AGUAS DE JUMILLA las mismas potestades que las que tiene en relación a cualquier otro contratista, como son las de fiscalizar su actuación, aprobar las tarifas que han de pagar los usuarios del servicio, verificar que cumple con las condiciones de gestión de los servicios derivadas del concurso previo a su constitución y de los reglamentos y normas aprobadas por la Administración, etc.

Según nuestra experiencia, municipios medianos y de gran extensión de término municipal (972 km²) como es el caso de Jumilla, no podrían beneficiarse de nueva tecnología o avances en el sector, ya que su implementación se hace difícil en este tipo de municipio (por falta de capacidad de inversión, por falta de rentabilidad, etc.). Sin embargo, una empresa que opera a nivel nacional y/o internacional, puede implementar avances tecnológicos en todos los territorios donde opera y aplicando economías de escala, consigue que dicha mejora tecnológica pueda implementarse también en este tipo de municipios y además se cuenta con la experiencia previa en otros territorios, pudiendo constatar resultados en otras explotaciones.

Siguiendo nuestro punto de vista y por experiencias en nuestro ámbito de actuación local y regional, la evolución normativa (en materia de calidad del agua, medidas medioambientales, de prevención de riesgos, en materia de contratación, etc.) hacen que la labor de control por parte de la Administración Pública sea mucho más efectiva y sencilla. Este hecho, hace que Administración Pública y empresas de capital mixto, como es nuestro caso, trabajen juntas en un entorno colaborativo, complementando las labores de cada ente y haciendo de esta forma una mejor labor.

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

Según nuestra experiencia, la gestión pública puede generar una falta en el control de costes, ya que, la falta de competencia en precios y la aportación de fondos públicos para la gestión, puede verse amenazada la buena gestión por falta de rentabilidad. En dicha gestión pública, puede no haber incentivos para comportarse eficientemente, lo que conlleva situaciones de ineficiencia y/o sobreproducción.

La experiencia de la gestión pública a veces puede provocar el menoscabo de la operativa, al no poder contar con excedentes para implementar inversiones y mejoras en la red, así como innovaciones tecnológicas.

Así mismo, el sector del agua en España, es un sector maduro y ha experimentado una fuerte transformación durante los últimos 20 años, con la creación y mejora de infraestructuras, así como monitorización de la red, produciéndose cada vez más avances tecnológicos, que permitan una gestión más eficiente y de calidad. En este sentido, las autoridades públicas, puede no tener capital humano y medios suficientemente especializados para llevar a cabo dichos avances tecnológicos, ya que muchos de ellos, requieren fuertes inversiones y alta especialización. Llegados a este punto, la Administración, busca capital privado para poder llevar a cabo las mejoras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Con respecto a las alternativas para las autoridades públicas, tienen la posibilidad de gestionar de forma indirecta al servicio (concesión o creación de empresa mixta) u optar por la gestión directa. Sin embargo, incluso cuando la Administración opta por la gestión directa, debido al alto grado de tecnología y tecnicidad del sector, externaliza o subcontrata la mayor parte de la dirección técnica), por lo que no hay mucha diferencia con respecto a una gestión indirecta.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, el recurso del agua en España, va a ser siempre considerado como público, al margen del modelo de gestión que pueda elegir la Administración Pública, por lo que no cabría hablar de privatizar los servicios de agua y saneamiento.

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

En nuestra opinión, las Instituciones Financieras Internacionales (IFI) no han fomentado la privatización en el ámbito del agua y saneamiento. Para poder operar en el sector, las empresas ya necesitan contar con una capacidad económica y financiera suficiente, por lo que, al no depender de las ayudas que estos organismos proporcionan, su actuación no fomenta la privatización.

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

La crisis económica no ha sido un factor determinante en la toma de decisiones en la gestión del agua. En el entorno geográfico de AGUAS DE JUMILLA, no ha habido un incremento de modelos de gestión indirecta por parte de las Administraciones Públicas en el periodo de crisis económica o por lo menos no se ha percibido así.

Provisión privada

6. Según su experiencia, si el sector privado está involucrado en la provisión de servicios de agua y saneamiento, ¿qué proceso se llevó a cabo antes de la decisión de adoptar este modelo de provisión? ¿Qué tipo de preocupaciones se han tenido en cuenta en esas decisiones?

La creación de AGUAS DE JUMILLA, S.A. responde principalmente a la necesidad de establecer un servicio correcto y gestionado por especialistas, ya que en muchas zonas el abastecimiento del agua era deficitaria, con rendimientos de la red que no alcanzaba el 50% y no estaba llegando en correctas condiciones a todas las zonas del municipio, así como la necesidad de garantizar la calidad del agua. La empresa privada en el concurso público por el cual se creó AGUAS DE JUMILLA, S.A. se comprometió a realizar mejoras en el abastecimiento de las pedanías de Jumilla, donde en muchas de ellas, no llegaba de forma regular el agua potable y no se conseguían alcanzar unos estándares de garantías de potabilidad.

De forma secundaria, la creación de la empresa mixta, se debió a la necesidad de acometer grandes inversiones en la red y la necesidad de financiar estas.

En el caso de AGUAS DE JUMILLA, S.A. la creación de la empresa mixta, se llevó a cabo mediante concurso público previo para la selección del socio privado. Es decir, con pública concurrencia, reglada y bajo las condiciones marcadas en los pliegos establecidos al efecto.

Para la selección, además de los criterios de solvencia y capacidad necesarios (tanto desde el punto de vista económico como técnico) las empresas que concurrían debían aportar sus conocimientos, experiencia, gerencia, medios técnicos e informáticos en la creación de la empresa.

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?

Tal y como se ha indicado anteriormente, el agua es un recurso público, sin que sea susceptible de privatizar. Por lo tanto, la Administración Pública, tiene la potestad de marcar todas aquellas garantías que resulten apropiadas para la protección del derecho al agua y al saneamiento.

La Administración Pública, a través de leyes que sean de aplicación o incluyo a través de la redacción de los pliegos de condiciones y/o Reglamentos del servicio, pueden establecer medidas encaminadas a la protección del derecho al agua.

Consideramos que cualquier normativa que pueda crearse para garantizar que los consumidores que no pueden atender regularmente a los pagos de estos servicios puedan quedar exonerados de los mismos, garantizando así su suministro vital, sería aplicable tanto a una entidad pública como privada, sin que eso afecte a en modo alguno a su cumplimiento.

En el caso concreto de AGUAS DE JUMILLA, S.A., se reinvierten los beneficios del socio público en las inversiones necesarias para la renovación de la red de agua y alcantarillado y en todo tipo de mejoras que reviertan en mejora y modernización de las infraestructuras hidráulicas en aras de evitar las fugas de agua y gestionar un suministro en continuo que es el que nos demanda nuestros clientes. Por otro lado, añadir que las tarifas actuales vigentes en el municipio de Jumilla aplican bonificaciones de entre el 50 y el 100%, a colectivos con riesgos de exclusión, estas bonificaciones son otorgadas directamente por los servicios sociales de la Administración, siempre que cumplan los requisitos marcados para tal fin. Así mismo, se prevé la posibilidad de fraccionar cualquier pago o deuda de nuestros clientes con el objetivo de ayudar a paliar la economía familiar en momentos de dificultad.

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?

Cualquier cliente que se persona a nuestras oficinas abiertas al público, puede iniciar expediente de cualquier vulneración que considere que se ha cometido, queja o

reclamación. En las mismas oficinas se le atenderá personalmente, intentando llegar a una solución óptima con el cliente.

Así mismo, si esta primera opción narrada en el punto anterior no es suficiente, los usuarios podrán ponerse en contacto a través de la web y los distintos medios que allí se facilitan (formulario, correo, teléfono, etc.) para mediar ante su reclamación. Así mismo, cualquier usuario puede acudir a las autoridades públicas si así lo considera y comunicar el hecho que considere que vulnera sus derechos.

Finalmente comentar que Aguas de Jumilla, disponen de una figura imparcial 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.

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

En nuestro caso, como empresa mixta, creemos que el sector está fuertemente regulado. Existen cada vez más controles externos (por parte de la intervención del Ayuntamiento, del Tribunal de Cuentas, del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales en materia de contratación, etc.) Además, en AGUAS DE JUMILLA existen controles externos e internos, que aseguran el cumplimiento de los requisitos legales.

Lo que se considera, es que más que una regulación más fuerte, sería necesario una regulación más homogénea y más clara que aporte la seguridad jurídica que cualquier agente económico y social necesita.

Además de la regulación externa, AGUAS DE JUMILLA, S.A. ha establecido controles internos. De esta forma, AGUAS DE JUMILLA, S.A. cuenta con el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9.001, Sistema de Gestión de Medioambiente ISO 14.001, Sistema de Eficiencia Energética ISO 50.001, Sistema de Prevención de Riesgos Laborales OSHAS 18.001. También la Sociedad en su funcionamiento interno ha adquirido el compromiso de liderar un Código de Conducta, así como el nombramiento de un Compliance Officer, la figura de un Delegado de Protección de Datos, así como de un Delegado de Prevención de Riesgos Laborales, además de procedimientos implantados para asegurar la calidad de los servicios prestados y la seguridad.

10. ¿Cómo ha sido la relación entre los proveedores privados y las autoridades públicas a nivel local? ¿Cuáles son las preocupaciones potenciales que enfrentan las autoridades públicas y las personas usuarias frente a los proveedores privados?

La experiencia de AGUAS DE JUMILLA es que ambos sectores público y privado mantienen una relación de cooperación. Ambos agentes, al constituir una empresa mixta común, abogan por las mismas metas lo cual facilita la colaboración y la unidad de actuación. Además, teniendo en cuenta que este tipo de empresas se constituyen con una duración larga, hace que sea posible una gestión sostenible y basada en criterios de calidad. En términos generales hay muy buena relación y compromiso mutuo.

Así mismo, hay que considerar que la Administración, en la elaboración de los pliegos puede establecer las medidas que estime necesarias para configurar el servicio con las

máximas garantías. Por último, habría que tener también en cuenta las prerrogativas de la Administración que garantizan un control para poder dictar resoluciones y dirigir la prestación del servicio, pudiendo incluso llegar a resolver anticipadamente el contrato.

Consideramos pertinente matizar que AGUAS DE JUMILLA, S.A., como empresa mixta pertenece al sector público. Por lo que la consulta sobre las preocupaciones potenciales a las que se enfrentan las autoridades públicas y usuarios frente a proveedores privados entendemos que no se aplicaría a AGUAS DE JUMILLA, S.A. Sin perjuicio de lo expuesto, entendemos que AGUAS DE JUMILLA, S.A. goza de estar muy bien considerada por parte de sus usuarios (simplemente por la labor llevada a cabo, sin importar si el agente es público, privado o mixto).

Por parte de la Administración, podríamos considerar que las reticencias en cuanto a la creación de una empresa mixta que prestase el servicio del ciclo integral del agua, pudieron haber sido la incertidumbre sobre si se prestaría correctamente el servicio, y si el ciudadano percibiría la buena gestión realizada, percibiendo así mismo que tiene un agua con una calidad garantizada. Teniendo en cuenta la calidad actual del servicio prestado y del agua, la renovación de la red que se ha ido haciendo, la existencia de bonificaciones a determinados colectivos, entre otros, creemos que dichas reticencias han sido disipadas y en la actualidad las relaciones entre los dos socios son fluidas y cordiales a todos los efectos.

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

AGUAS DE JUMILLA, S.A. ha contribuido posibilitando:

- *El acceso al suministro del agua en las pedanías del Municipio de Jumilla mejorando la calidad del agua suministrada.*
- *Incrementando progresivamente a lo largo de los años el rendimiento hidráulico de la red mediante la realización de una gestión eficiente de la misma, logrando en los últimos años mantener un rendimiento hidráulico estable por encima del 80%, encontrándose dicho valor en mayor cuantía sobre la media del sector.*
- *Renovando las infraestructuras de agua potable y alcantarillado permitiendo una mayor calidad del agua suministrada y un elevado cuidado por del medioambiente.*
- *Cumpliendo objetivos de tratamiento de aguas residuales en núcleos rurales de pequeña entidad del municipio, depurando sus aguas cumpliendo normativa vigente y su reutilización en usos agrícolas.*

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?

AGUAS DE JUMILLA, S.A. por su propia naturaleza de empresa mixta perteneciente al sector público, debe someterse a un control y fiscalización, que le obliga a mantener su

información disponible (a la intervención y Secretaría del Ayuntamiento en materia económica y de contratación, así como al Tribunal de Cuentas, etc).

Así mismo, como socio que forma parte del Consejo de Administración, se le da cuenta a los Consejeros (tanto públicos como privados) de datos tipo económico y técnico (de la facturación a los usuarios, de las inversiones, resultados de los controles analíticos de agua potable y residuales, etc.). Así mismo, se les da cuenta de la planificación para el futuro y las necesidades de actuación. Así mismo, el socio público tiene la potestad de auditar el servicio y requerir la documentación para la verificación de la correcta prestación del servicio.

Además, AGUAS DE JUMILLA, S.A., está obligada a reportar los datos sobre la calidad del agua (al Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo -SINAC-)

Gracias a los sistemas de información de AGUAS DE JUMILLA, S.A. la información está siempre disponible, haciendo que el reporte, tanto al socio público como al privado sea rápido y eficaz.

Así mismo, para AGUAS DE JUMILLA, S.A. es muy importante que el usuario esté siempre informado de cualquier circunstancia relacionada con el servicio que pueda ser de su interés, lo cual se lleva a cabo a través de los medios facilitados por el usuario y a través de la oficina (física y virtual), así como a través de Twitter y medios de comunicación masivos e instantáneos, informando también de los cortes de suministro a través de los medios locales (radio, Twitter, web, etc.) y así mismo se le informa al abonado a través de su teléfono móvil y/o correo electrónico (si previamente ha otorgado su consentimiento).

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?

Tal y como se ha indicado anteriormente, el sector del ciclo integral del agua es un sector muy regulado. Además, AGUAS DE JUMILLA, S.A. aporta una información por su consideración de empresa perteneciente al sector público. Se pasan a desglosar:

- *Administración estatal*
 - o *En materia de disponibilidad y suficiencia: cuencas intercomunitarias y autonómicas*
 - o *En materia de calidad: Confederaciones hidrográficas, Consejería de Sanidad y Consumo, etc.*
 - o *En materia de contratación: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales*
- *La Administración local y regional:*
 - o *Control y cumplimiento contractuales y de servicio: intervención, Secretaría, funcionarios especialmente designados, a través de los Consejeros, o en casos ad hoc (auditorías, etc.).*

- *Accesibilidad: con los reportes que se le ha de aportar sobre la gestión del servicio, las inversiones y renovaciones de redes, etc., así como en los reportes en los Consejos de Administración.*
- *Asequibilidad: en materia de tarifa tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de sus Comisiones de Precios, etc.), reportándose así mismo a los Consejos de Administración.*

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

Entendemos que los retos en materia de agua, son los siguientes: la situación del estrés hídrico que sufre España ya que, sobre todo, la zona del levante y sur español tiene un déficit estructural que le lleva a tener temporadas de sequía y escasez de recursos. Tanto los agentes públicos, como los privados, así como la población en general, están muy concienciados con la situación de ahorro y llevar a cabo un ejercicio de realizar buenas prácticas con el uso del agua potable lo que da un valor al agua muy importante. Así mismo, se están llevando a cabo iniciativas como la regeneración y la reutilización del agua residual (en las plantas de Depuración de aguas residuales del municipio de Jumilla) para utilizarlas principalmente para regadío.

Así mismo, entendemos que se debe seguir trabajando en la asequibilidad del recurso. Aunque ya existen garantías sobre ciertos colectivos vulnerables (bonificaciones, flexibilidad en el pago de recibos dando la opción al cliente en el fraccionamiento de pago etc.) creemos que se debe seguir trabajando para garantizar un sistema solidario y a la vez más sostenible.

En relación con la accesibilidad, consideramos que actualmente solo existen pequeñas zonas desimanasadas del municipio de Jumilla con indisponibilidad de agua. En materia de calidad, contamos con los más altos estándares, con analíticas diarias y control, tanto externo como interno.

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

No se conoce

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

El sector privado ha demostrado una gran capacidad para movilizar fondos del sector público. Por ejemplo, a través de subvenciones directas concedidas por la

administración pública se han podido realizar inversiones y actuaciones que favorecen muy positivamente la prestación del servicio.

Sin embargo, en el caso del sector público, cuestiones legales, presupuestarias, etc. minoran su capacidad para movilizar fondos haciendo que sea inferior a la del 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?

Para el caso particular de AGUAS DE JUMILLA, S.A., la Administración al constituir la se reservó el 51% de la misma por lo que es evidente que goza de un mayor poder al ser el socio mayoritario.

Por otra parte, la Administración en España goza en ciertos privilegios con los que no cuenta el operador privado (poderes de interpretación, modificación, suspensión, resolución, declaración unilateral de la responsabilidad del contratista, entre otros), sin embargo, entendemos que al ser el agua un bien demanial, la Administración debe tener un poder mayor o mayores prerrogativas, por lo que cualquier operador privado que quiera formar una asociación público-privada, debe conocer dichas prerrogativas y aceptarlas.

Como ejemplos concretos, se indican, la potestad de marcar los requisitos y condiciones que esta considera apropiados en la elaboración de los pliegos. De esta manera, el adjudicatario deberá aceptar y cumplir las condiciones en estos establecidas.

Además de las facultades descritas anteriormente (interpretación, modificación o suspensión, etc.) la Administración, que forma parte del Consejo de Administración de AGUAS DE JUMILLA, S.A., será el que en primer lugar apruebe la modificación de las tarifas. Posteriormente se deberá producir la convalidación por parte del Comisión de Precios (Administración regional), y por otra parte, la aprobación del parte del Pleno del Ayuntamiento (Administración local). Esto quiere decir que cualquier tipo de modificación en tarifa, deberá ser aprobado por distintas Administraciones públicas, consiguiendo así un mayor control en materia de precios.

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?

El actor privado aporta de forma continuada sus propios recursos financieros al servicio, pero quizá la aportación más relevante es la financiación de inversiones que mejoran la red de abastecimiento y saneamiento de agua, lo que favorece la calidad de prestación del servicio a la población y la infraestructura disponible. Las empresas privadas financian estas inversiones recuperándolas mediante su amortización en las tarifas a lo

largo del tiempo. En el caso de Aguas de Jumilla, hasta la fecha se han financiado inversiones por valor de 2,71 millones de euros.

También existen otro tipo de actuaciones que la sociedad realiza directamente contra su margen como campañas publicitarias de concienciación, colaboraciones con asociaciones locales, patrocinios, etc.

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 se ha estudiado/analizado ningún caso.