

Cuestionario - Agentes no estatales

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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 Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A. (AMAEM)

Se trata de una Sociedad de Economía Mixta. Está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.

La actividad principal de la sociedad es la **captación, depuración y distribución de aguas**, a la cual le corresponde el Código CNAE número 3600. Si bien, su objeto social, según el artículo 3 de sus Estatutos Sociales es:

a. El desarrollo de todas las actividades que comprenden el ciclo integral del agua, entendido en su sentido más amplio y que, entre otras, comprende: La captación o producción de aguas continentales subterráneas o superficiales y de aguas marinas, por cualquier sistema legalmente autorizado. El tratamiento y producción de agua potable, mediante cualquiera de los procedimientos legalmente establecidos, incluyendo la desalación de agua del mar. La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales. La utilización del agua de sus explotaciones para el riego, así como cualquier otra industria que con el agua se pueda relacionar directa o indirectamente. La reutilización del agua residual depurada en los términos y para los usos que legalmente se establezcan. El mantenimiento, conservación y reparación de redes de agua potable y alcantarillado, así como, la gestión, el mantenimiento y conservación de estaciones de tratamiento de agua potable, estaciones depuradoras de aguas residuales y plantas desaladoras.

b. El transporte, tratamiento, gestión, reutilización, y comercialización de lodos procedentes de la depuración de aguas residuales y residuos en general.

c. La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios y fuentes públicas, realización de obras civiles, construcción en general.

d. Elaboración de estudios e informes en materia de cartografía, obras públicas, edificación, urbanismo, hidrología y medio ambiente, así como la elaboración de proyectos y dirección de obras, mantenimiento de equipos e instalaciones.

e. La empresa podrá desarrollar todo tipo de servicios vinculados al ciclo integral del agua, con expresa inclusión de: Servicios administrativos en relación con los usuarios, titulares y propietarios de los servicios gestionados, gestión y archivo de documentación. Servicios de facturación, gestión de cobros y recaudatorios. Realización de estudios tarifados, económicos, publicitarios y estadísticos, tales como encuestas y toma de datos. Instalación, sustitución, reparación, verificación, lectura y conservación de contadores. Control de calidad de las aguas de todo tipo, toma de muestras y control de vertidos. Mantenimiento y reparación de fuentes y de instalaciones de fontanería, eléctricas y mecánicas. Conservación y mantenimiento de mobiliario urbano, zonas verdes, espacios libres y zonas ajardinadas. Servicios informáticos y telecomunicaciones de todo género, tales como desarrollo, implantación, operación y mantenimiento de programas informáticos de ordenador y de cualesquiera programas de hardware incluidos telecomunicaciones y telecontrol de instalaciones.

f. También podrá llevar a cabo todo tipo de obras e instalaciones en general, con especial atención a las relacionadas con los servicios y actividades del ciclo integral del agua. La sociedad podrá realizar indirectamente las anteriores actividades mediante la constitución de otras sociedades o la participación en sociedades ya constituidas de objeto idéntico o análogo, pudiendo para ello suscribir o por cualquier otro título adquirir y enajenar acciones y participaciones sociales.

g. La realización de estudios y proyectos; dirección y ejecución de obras e instalaciones y mantenimiento de equipos, cuando todo ello esté destinado a una actividad industrial de Depuración de Aguas.

h. En el ámbito del control y análisis:

- 1. El control y análisis de calidad de aguas sea cual fuere su origen, tipo, procedencia y/o destino,*
- 2. El control y análisis de la calidad de aguas residuales, fecales o de cualquier otro tipo, así como cualquier producto o residuo relacionado con la depuración de las aguas, fangos y tierras en general, directa o indirectamente.*
- 3. El control y análisis de residuos tóxicos y/o peligrosos, tanto de origen urbano como industrial, sanitario o de cualquier otra procedencia.*
- 4. El análisis olfatométrico en cualquier tipo de industrias generadoras de olores,*
- 5. La realización de análisis de laboratorio.*

AMAEM es la empresa encargada de prestar el servicio de abastecimiento de agua en los municipios de **Alicante, Sant Vicent del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer**, así como los servicios de alcantarillado en **Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del Cid**. Asimismo, es la responsable de la explotación y mantenimiento de la EDAR Rincón de León titularidad del Excmo. Ayuntamiento de Alicante y EDAR Monte Orgegia titularidad de la Mancomunidad de L'Alacantí, y presta también servicio de suministro de agua regenerada a través de una red ejecutada para tal fin en el municipio de Alicante.

Asimismo, se realiza el servicio de control de vertidos en los municipios de San Vicente del Raspeig y El Campello.

Se han de destacar los siguientes datos concretos de actividad:

- La Red de Agua Potable de AMAEM dispone de 2214 Km de red, de los cuales, 168 Km son necesarios para que puedan llegar los caudales aportados desde los acuíferos de Villena;
- AMAEM gestiona los municipios de Alicante, San Vicente del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, Monforte del Cid, Petrer y El Campello, con una población total servida de 483.196; por ello las redes de agua potable suman 2.214km de tuberías de agua potable; las redes de alcantarillado y pluviales superan los 799 km de tuberías;
- El municipio de Alicante dispone de 23 depósitos de agua potable, que acumulan 290.357 m³ de agua.
- El municipio de Campello dispone de 4 depósitos de agua potable, que acumulan 14.750 m³ de agua.
- El municipio de Monforte del Cid dispone de 5 depósitos de agua potable, que acumulan 6.900 m³ de agua.
- El municipio de Petrer dispone de 5 depósitos de agua potable, que acumulan 12.900 m³ de agua.
- El municipio de Sant Joan d'Alacant dispone de 1 depósito de agua potable, que acumulan 5.000 m³ de agua.
- El municipio de San Vicente del Raspeig dispone de 1 depósito de agua potable, que acumulan 8.000 m³ de agua.

- Se dispone de 96 estaciones de Telemando para el control, entre otros, de los 140 sectores de suministro en los que está dividido el sistema de distribución de agua;
- En cuanto a estaciones de bombeo, Alicante cuenta con 11 estaciones bombeo, el municipio de El Campello con 5 estaciones bombeo, Monforte del Cid y Petrer con 1. La Traída cuenta con 3 estaciones bombeo y 16 pozos.
- Se dispone de 288 estaciones de Telemando para el control de las infraestructuras que conforman el sistema de alcantarillado que cuenta con 59 limnímetros, 25 pluviómetros y 6 compuertas, para el control de los sistemas de pluviales.
- Las infraestructuras del sistema de alcantarillado y pluviales, dispone de redes de transporte secundarias y primarias, bombeos de aguas residuales, 2 depósitos anti-tormentas con un volumen 105000 m³, 25 bombeos de aguas residuales, pozos de registro e imbornales, para la recogida de las aguas residuales de las viviendas e industrias, así como de las aguas de lluvia;
- Las dos estaciones depuradoras de aguas residuales (dotadas de primario, secundario y terciario) hasta su regeneración para su entrega para la reutilización, bien a los regantes o para el baldeo o riego de parques y jardines, o bien para el riego de zonas verdes del Ayuntamiento. Además, en el caso concreto de la EDAR Rincón de León, se dispone de un motor de cogeneración que utiliza como combustible el biogás producido por el sistema de digestión de fangos que permite generar 1,496 Gwh. En 2019 se han depurado y regenerado 29,82 Hm³;
- Se dispone de dos laboratorios:
 - Uno para el control de un rendimiento eficaz de los sistemas de depuración en sus diferentes fases, así como para el control de vertidos a la red de alcantarillado
 - Otro laboratorio para el control de la calidad ambiental del ciclo integral mediante el análisis de diferentes matrices de aguas (potables, residuales, regeneradas), residuos, vertidos industriales, sedimentos y lodos, con más de 10.000 muestras analizadas al año (lo que implica la

realización de más de 50.000 determinaciones analíticas), para lo cual dispone de personal altamente cualificado y de una dotación tecnológica de última generación que permite cumplir con todos los requerimientos legales de calidad del agua de consumo y de otras matrices para fines diversos.

Ambos laboratorios tienen implantado un sistema de calidad basado en normas ISO- 9001, ISO-17025 e ISO-14000 con sus correspondientes acreditaciones y certificaciones y participan en actividades de investigación (proyectos, artículos científicos, presentaciones en congresos...), todo ello con el objetivo de garantizar un mejor servicio a los municipios que gestiona.

- Es de destacar también la gestión de la planta de secado térmico de lodos de depuradora en la planta CEMEX.

Situación y tendencias actuales

2. En su opinión, ¿cuál ha sido el papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento en los países en los que trabaja su organización (o a nivel mundial)? ¿Cómo ha evolucionado este papel en las últimas décadas? Sírvanse proporcionar ejemplos

El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al **año 1898** (mixta desde 1953), año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. Actualmente, AMAEM es una empresa implicada en la utilización de **tecnología punta**, comprometida con una política de **calidad integral** dirigida al **desarrollo sostenible** y la protección del medio ambiente.

En AMAEM la colaboración entre el sector privado y la Administración Pública es continua, tanto por tratarse de una sociedad de economía mixta, como por estar en continua cohesión con las entidades locales correspondiente a los municipios en los que presta el servicio, para su supervisión y control.

Ha de tenerse en cuenta que la LBRL establece en su art. 25 que el servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales son competencia municipal. Partiendo de ello, la evolución legislativa ha dado lugar a un aumento de la regulación de las sociedades que prestan el servicio público de agua y/o saneamiento. AMAEM, para la gestión del ciclo integral del agua, ha de cumplir con normativa tanto a nivel estatal, autonómico y local. Dicha normativa alberga todos los ámbitos de la actividad de la sociedad, tanto

operacional, como económico, ámbito contractual, e incluso penal. Es evidente, por tanto, la evolución legislativa que ha habido en las últimas décadas.

A ello se suma el control existente por la administración local de los municipios en los que se presta el servicio. Los propios pliegos de condiciones y con ello el contrato que regula la prestación del servicio ya establecen las obligaciones a cumplir por el operador en régimen de concesión. Por ello, es evidente que el sector privado coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España. Es decir, la presencia del sector privado no excluye la del público, ni viceversa, sino que está regulada por la ley.

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?

En España no existe privatización de los servicios de agua y saneamiento. Estos servicios son de competencia municipal tal como se establece en la LBRL, por lo que no es posible una privatización de los mismos.

La existencia de un operador privado, bien en régimen de concesión o bien como participación en una sociedad de economía mixta, no daría lugar a considerar la gestión como “privatización”.

La privatización conlleva el ejercicio libre de la actividad, sin autorización, control o supervisión de la Administración, lo cual no es posible en nuestro país, pues la gestión del servicio de agua y saneamiento debe estar prestada previo contrato con aquella, y siempre bajo su supervisión y de acuerdo a las normas reguladoras en materia de contratación pública.

Motivos por los que las autoridades públicas permiten o incluso atraen la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento

La presencia del operador privado tiene lugar por la apuesta por la especialización técnica que aporta un socio privado con su know how, y experiencia adquirida en dicha rama de actividad. Una sociedad privada suele apostar por un ámbito de actividad concreto, en este caso, ciclo integral del agua, invirtiendo en desarrollo y tecnología en busca de la mayor eficiencia, como medida de autoexigencia a fin de destacar y ser pionera en su área de actividad.

La necesidad de financiación también impulsa la presencia del sector privado en este ámbito, debido a que las Administraciones Públicas no tienen la capacidad inversora de las empresas privadas, quienes no tienen límite presupuestario siempre que la inversión a realizar sea

rentable. La Administración Pública, en cambio, sí tiene limitaciones inversoras debido a restricciones presupuestarias existentes.

Los operadores privados llevan a cabo una rigurosa gestión financiera, lo cual reporta una importante solidez lo cual permite acometer las inversiones necesarias para el servicio.

Además, resulta mucho más dinámica la ejecución de infraestructuras mediante la inversión de un operador privado, siendo éste quien asume el riesgo de la misma y su recuperación a través de la explotación del servicio.

Alternativas a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento

La gestión del agua y saneamiento puede gestionarse directamente por la propia administración o por una sociedad 100% pública. Si bien, este tipo de gestión carecería de los beneficios que aporta un operador privado, tales como financiación, especialización, know how, inversión en I+D+I, etc.

Ha de tenerse en cuenta que dado el grado de técnica y especialización que requiere la gestión del servicio de agua y saneamiento, en caso de una gestión directa, la administración gestora se vería abocada a externalizar gran parte de las actividades que son necesarias para la gestión, tales como sistemas informáticos, gestión de cobro, lectura de contadores, etc.

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

No se considera que tales ayudas hayan fomentado la privatización.

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

Incidimos nuevamente que en España no se pueda hablar de privatización, al tratarse de un servicio de competencia municipal. Se trata de un modo de gestión indirecta, mediante un operador privado, pero siempre bajo el control de la Administración.

En cuanto a la pregunta en concreto, la respuesta sería que durante los años de crisis económica no se ha percibido un aumento de la gestión del servicio de agua y saneamiento por sociedades privadas, sino todo lo contrario.

La crisis económica ha dado lugar al surgimiento de determinados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública.

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 entrada del operador privado en la gestión del servicio ha venido por la búsqueda de la máxima eficiencia, lograda a través de la experiencia y especialización que puede aportar una sociedad dedicada a dicho sector.

La administración local no está en condiciones de aportar tal rango de especialización en un servicio de características tan técnicas como es el ciclo integral del agua, el cual debe prestarse con el máximo grado de garantías para los usuarios. De este modo, la asunción de responsabilidad de la actividad se traslada al operador privado.

Además, las continuas necesidades de inversión en tecnología, infraestructuras, I+D+I, entre otros, son mucho más fácilmente ejecutables por una sociedad privada que por una Administración, quien dispone, como ya se ha indicado antes, de rigurosos procedimientos que ralentizan cualquier actuación.

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?

Por parte de la Administración Local existe una supervisión sobre el modo en que se presta el servicio en lo relativo a garantizar el acceso por los ciudadanos.

En AMAEM existe un fondo social aprobado en tarifa por el Ayuntamiento, y destinado al pago de las facturas de las familias declaradas como vulnerables o con riesgo de exclusión social. Aquellas personas en las que concurran circunstancias que puedan ser catalogadas como vulnerables pueden pedir la declaración como tal ante el área de Servicios Sociales del Ayto. de Alicante, Cáritas o Cruz Roja. Una vez declarada la vulnerabilidad AMAEM condonará el pago de las facturas de suministro de agua.

Para ampliar la atención a colectivos en dificultades, se está tramitando ante la administración una nueva tarifa para desempleados de larga duración (>12 meses), con una previsión de entrada en vigor a lo largo del año 2020.

A fin de paliar perjuicios directos a los usuarios ante consumos excesivos derivados de una fuga en sus instalaciones interiores, existe una tarifa especial de fuga.

Se ha puesto en marcha una nueva modalidad de pago, denominada “12 gotas”, consistente en un pago fijo mensual que se establece en base al histórico de consumo. Realizándose una liquidación final una vez al año.

Aparte de lo anterior, indicar que AMAEM ofrece siempre fraccionamientos de pago sin aplicación de intereses para toda persona que lo solicite por estar atravesando dificultades económicas para que le imposibilite pagar las facturas con regularidad.

Asimismo reseñar que AMAEM no lleva a cabo cortes de suministro por impago a aquellas familias declaradas como vulnerables.

La gestión financiera de la sociedad ha posibilitado la ejecución de inversiones en beneficio del servicio de manera ininterrumpida. Aún en años de época de crisis económica, AMAEM ha dispuesto de financiación, manteniendo su capacidad inversora, a diferencia de las Administraciones Públicas que se vieron forzadas al recorte de gastos y limitar su poder de inversión. Esta fortaleza es una garantía para la realización del derecho humano al agua y al saneamiento.

En cuanto a infraestructuras indicar que AMAEM tiene adquirido un compromiso de ejecución de infraestructuras para la mejora y/o renovación de las mismas. Estas inversiones en obra se ejecutan en aras de la mejora de los rendimientos, evitando fugas y pérdidas de agua.

Asimismo, se ejecutan infraestructuras para la mejora del drenaje urbano, como mejora de los colectores, construcción de parque inundable, o depósito para el almacenaje de agua de escorrentía en los episodios de lluvia.

También se han realizado inversiones en la construcción de una red de distribución de agua regenerada, lo que favorece la racionalización de los recursos.

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?

AMAEM dispone de diversos mecanismos para que las personas usuarias puedan obtener una asistencia y presentar una reclamación en caso de disconformidad.

En primer lugar, indicar que como canales de comunicación existen el presencial en oficina, telefónica mediante un número de teléfono gratuito, y la oficina virtual a través de la página web de la sociedad. En caso de que la respuesta dada a la persona usuaria no sea de su

conformidad, se le ofrece la posibilidad de abrir un expediente de “queja”. Este expediente de “queja” se gestiona a través de un aplicativo informático, en el cual quedan registradas las actuaciones realizadas, existiendo un compromiso de, al menos una primera respuesta, en un plazo máximo de 10 días. Indicar que este aplicativo se somete a auditorías periódicas, tanto internas como externas, para demostrar su grado de cumplimiento.

En caso de que la resolución del expediente de “queja” no sea de satisfacción para el cliente, se le ofrece la opción de elevar la misma a otras instancias, tales como Customer Counsel y la OMIC. El Customer Counsel es una figura de apoyo y orientación al cliente, que tiene como objetivo defender sus derechos en el caso de que éstos se hayan vulnerado.

Además, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de estos servicios puede acudir directamente frente a las autoridades públicas competentes y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento.

En cualquier caso, indicar que el régimen jurídico que regula la prestación del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento por un operador privado es muy riguroso, teniendo el operador privado no sólo responsabilidad frente al usuario/a, sino también frente a la Administración titular del servicio.

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

AMAEM considera necesaria una regulación restrictiva que dé lugar a una mayor seguridad jurídica en la gestión de los servicios.

En esta sociedad impera la actuación con un cumplimiento exhaustivo de las normas, asumiendo con ello los estándares de calidad más exigentes. Actualmente dispone de las siguientes certificaciones de calidad:

ISO9001 CALIDAD

ISO 14001 MEDIO AMBIENTE

ISO 14064 HUELLA DE CARBONO

ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN

ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO

ISO 22301 CONTINUIDAD DE NEGOCIO

ISO 22000 INOCUIDAD

ISO 50001 ENERGÍA

ISO 45000 SEGURIDAD Y SALUD

EFR CONCILIACIÓN E IGUALDAD

Asimismo, se ha gestionado el mantenimiento de las políticas que propiciaron la concesión en el año 2015 del sello de **excelencia Bequal**, durante un periodo de tres años, por el compromiso de nuestra **Empresa con la Responsabilidad Social Corporativa y la Discapacidad**.

Además, internamente cuenta con numerosas políticas e instrucciones de trabajo de obligado cumplimiento para la plantilla.

Por otro lado, AMAEM está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla.

Éstos incluyen:

- El Código Ético.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

La empresa, además, se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, ha nombrado a un Compliance Officer, y considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.

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?

10.1. Relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local

El operador privado socio de AMAEM tiene una relación constante con la Entidad Local de la que depende. Respecto al Ayuntamiento como socio público de la mercantil, indicar que trimestralmente se celebran Consejos de Administración en los que se expone el desarrollo de la actividad de la sociedad y se toman decisiones sobre la misma. Indicar que existe el mismo número de consejeros nombrados por el socio privado que por el socio público, siendo el Alcalde del Ayuntamiento de Alicante el Presidente del Consejo, quien ejerce voto de calidad para aquellos supuestos que requieren mayoría cualificada.

En cuanto a la relación de AMAEM con la Administración Local como titular del servicio indicar, existe una comunicación continua, constante y fluida. Destacar que, mensualmente tiene lugar una reunión de coordinación técnica entre personal del Ayuntamiento de Alicante y del área de Depuración, Operaciones y Oficina Técnica de AMAEM, en la cual se tratan todas aquellas cuestiones propias de la actividad que se consideran necesarias, levantándose acta de la reunión.

A nivel de clientes, mensualmente se hace un reporte sobre las gestiones realizadas sobre el fondo social.

En cuanto al resto de municipios gestionados por AMAEM, existe también una relación fluida y continua a través de los Delegados de zonas, quienes ejercen como enlace directo continuo entre los Ayuntamientos y la Sociedad.

Anualmente se realiza también en los municipios gestionados un informe acerca de las inversiones realizadas y los rendimientos de las redes.

10.2. Preocupaciones potenciales de las autoridades públicas

Las autoridades públicas velan por que el servicio sea ejecutado con estricto cumplimiento del contrato y según la legislación aplicable. Asimismo, al igual que el operador privado, ambas

persiguen que el servicio se preste con el mayor grado de excelencia, y que los ciudadanos reciban un servicio de calidad y con todas las garantías.

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

AMAEM participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios.

Resulta fundamental destacar que AMAEM ha adquirido un manifiesto compromiso de contribuir con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** marcados por la ONU dentro de la agenda 2030. De este modo, desde AMAEM se mantiene una política alineada con los ODS.

Existe un alto grado de compromiso social por parte de la empresa, siendo estas las actuaciones principales realizadas:

- Implantación de la Metodología
- Diálogo Desarrollo de un Plan de Voluntariado para empleados
- Establecer Acuerdos de colaboración con entidades para colaborar en la lucha contra la Violencia de Género
- Fondo social
- Tarifas sociales (familias numerosas, fugas)
- Aqualogía colegios y hospitales
- Celebración días especial de repercusión
- Museo y agenda cultural

Destacar el Fondo Social existente en los municipios de Alicante, El Campello y Monforte del Cid, dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica (alrededor de 1.500 familias), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar.

En concreto, el importe de fondo social destinado en el año 2019 fueron 500.000 en Alicante, 10.000 en El Campello y 3.000 en Monforte del Cid.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho **Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de Alicante), **y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

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?

Como ya se ha indicado anteriormente, el Órgano de Gobierno de AMAEM es su Consejo de Administración, en el cual existe el mismo número de consejeros propuestos por el socio público (Ayuntamiento) que por el socio privado. En el Consejo de Administración, como Órgano de Gobierno es donde se exponen los puntos más importantes de la marcha de la actividad de la sociedad y por tanto, de la prestación del servicio.

AMAEM ha de reportar al Ayuntamiento la información relativa a la actividad de la sociedad y el estado contable de la misma.

Estando sometida a la Ley de Sociedades de Capital, sus cuentas anuales deben ser sometidas anualmente a auditoría contable, y ser depositadas en el Registro Mercantil, por lo que adquieren carácter público.

AMAEM en materia de contratación pública se somete a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, y dispone de un perfil del contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, la cual es accesible de manera pública.

En cuanto a la gestión propia del servicio se elaboran informes sobre el servicio para el conocimiento de la Administración de la que se depende. Se realizan reportes continuos, de forma periódica o a demanda, con la información del día del servicio y del funcionamiento de la sociedad y aspectos técnicos para la toma de decisiones por parte de la Administración Local.

Existe también una relación fluida con el Organismo de Cuenca sobre el sistema de explotación de los recursos hídricos concedidos a AMAEM, autorizaciones de vertidos, etc.

Diariamente se realiza un reporte de información a SINAC (Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo) sobre el resultado de las analíticas realizadas en todos los puntos de suministro.

AMAEM dispone también de una página web donde se ofrece multitud de información de interés público, tales como tarifas, normativa del servicio, analíticas de calidad del agua suministrada, avisos de cortes de suministro, averías. Nuestro papel en el ciclo urbano del agua, detalle de los servicios gestionados, Código ético, Políticas de gestión integrada, Acciones de implicación social y de Desarrollo Sostenible.

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.)

También se dispone de una cuenta de twitter, siendo uno de los canales no presenciales donde los usuarios pueden encontrar información relevante del servicio, así como buenas prácticas medioambientales, reportes de actividad de la compañía, actuaciones en campo, campañas publicitarias relacionadas con el servicio, hábitos saludables, promociones, etc

Asimismo, se dispone de un Informe de Desarrollo Sostenible que se realiza con carácter anual, en el cual consta información de todas las áreas de la sociedad y se hace un exhaustivo detalle de la actividad de la misma.

El último Informe de Desarrollo Sostenible realizado, correspondiente al ejercicio 2018, ha sido elaborado de acuerdo a la guía GRI Standards, versión «comprehensive» (exhaustiva), y constituye una presentación completa, equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de AMAEM. Esta información se audita por entidad externa líder mundial en la auditoría de memorias de responsabilidad social.

De lo descrito en los párrafos anteriores se desprende la cantidad de información que se proporciona tanto a la Administración Local como a los clientes, lo que permite asegurar que la rendición de cuentas que realiza la sociedad es más que adecuada.

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 como se ha venido indicando la actividad del operador privado está bajo la supervisión continua de la administración local de la que depende, para garantizar que el servicio público gestionado se hace cumpliendo con la legislación aplicable, el contrato, y con altos estándares de calidad y en garantía del acceso de los ciudadanos.

Aparte de ello, existen también controles por parte de la Administración estatal, a través de sus organismos de cuenca, y autonómica (en cuencas intracomunitarias), ello en materia de racionalización de recursos hídricos.

La Administración estatal ostenta también competencias en materia de calidad del Agua (Confederaciones hidrográficas, Ministerio, SINAC, etc.).

Los precios de las tarifas también se encuentran bajo el control de la Administración Local y Autonómica (Comisiones de Precios), garantizando así la adecuación de los mismos.

Las propias Administraciones son competentes para abrir expedientes sancionadores en el caso que se produzcan incumplimientos; incluso los propios contratos tienen un régimen sancionador previsto que puede llegar a la propia resolución del contrato concesional.

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

En cuanto a disponibilidad, uno de los principales retos se centra en la racionalización de los recursos hídricos, dada la escasez existente en España, y en especial en la zona en la que opera AMAEM. Por ello uno de los principales retos de esta sociedad es abogar por la eficiencia de los recursos.

Destacar que AMAEM tiene otorgada concesión para el suministro de agua regenerada. Por ello ha ejecutado una red de agua regenerada que para la distribución de este recurso a particulares desde la planta depuradora de Monte Orgegía. Ello, como es evidente da lugar a una racionalización de los caudales, al disminuir el consumo de agua potable en usos que pueden realizarse mediante agua regenerada. Todo ello, sin contar el beneficio económico para los usuarios de este tipo de recurso, al ser el precio de agua regenerada muy inferior al de potable.

En cuanto al saneamiento indicar que en Alicante existe una alta preocupación por las inundaciones en fuertes episodios de lluvia. Para paliar estos riesgos, en los últimos años se han ejecutado y puesto en marcha dos grandes infraestructuras:

PARQUE INUNDABLE “LA MARJAL”: Esta infraestructura, ubicada en una zona de urbanizaciones cerca de la Playa de San Juan (Alicante), se comporta de forma similar a una zona inundable tipo marjal, almacenando las aguas estrictamente pluviales generadas en una determinada zona de la cuenca, minimizando los problemas de inundación que periódicamente se venían produciendo en la zona en cuestión.

El parque es capaz de almacenar hasta 45.000 m³ de agua procedentes de la escorrentía pluvial generada en la cuenca de referencia.

Finalizado el episodio de lluvia, el agua almacenada puede verterse directamente al mar a través de la red de colectores pluviales existente en la zona, o bien conducirse hasta la depuradora de Orgegia para su tratamiento y posterior reutilización.

Así pues, este espacio natural, es un ejemplo de infraestructura verde urbana al combinar resiliencia urbana y biodiversidad.

Prueba de la relevancia de tal infraestructura son los reconocimientos recibidos:

- **2015:** Obra ganadora del premio a la “Mejor Integración en su entorno del año 2015” de **FOPA** (Federación de Obras Públicas de la Provincia de Alicante).
- **2016:** Premio **Alhambra** de Jardinería Pública
- **2017:** Reconocimiento especial **premio “Albert Serratosa” de la Fundación del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.**
- **2017:** La “Gestión del Parque Urbano Inundable La Marjal (Alicante)” incluido en los proyectos seleccionados dentro de la iniciativa “Vida Sostenible en Ciudades” de **Forética.**
- **2017:** La OCDE incluye el Parque Urbano Inundable La Marjal como ejemplo en su programa de gobernanza del agua (presentado por la **Cátedra AQUAE**).

- **2018: Premio “Ciudad Sostenible”** de Ecomed-Forum Ambiental a la ciudad de Alicante, en la categoría ciclo integral del agua, por la “Gestión Sostenible del Parque Urbano Inundable La Marjal”.
- **2019:** La “Gestión del parque urbano inundable La Marjal (Alicante)” ha sido incluido por **Forética** como ejemplo de solución empresarial en la “Caja de herramientas para la adaptación al cambio climático en las ciudades.
- **2019:** Además la iniciativa presentada de Gestión Sostenible del Parque La Marjal ha sido seleccionada entre los **101 ejemplos empresariales de acciones #PorElClima** de ECODES. Estas 101 iniciativas forman parte de un **informe que fue presentado en la COP25 en Madrid.**

DEPÓSITO ANTI-DSU INGENIERO JOSÉ MANUEL OBRERO: Se trata de una infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m³ destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad.

Gracias a esta infraestructura se mitigan los alivios al medio receptor en periodos de lluvia intensa, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas y minimizando el impacto medioambiental.

Finalizados los episodios de lluvia el volumen almacenado se envía a la depuradora del Rincón de León para su tratamiento y posterior reutilización (baldeo de calles, riego de zonas verdes, suministro a entidades de regantes, etc.).

En España, y en particular en los municipios gestionados por AMAEM, no existen desafíos en torno a la accesibilidad de los recursos, ya que el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable. Si bien, dentro del ámbito del desarrollo los ODS 1 “Fin de la Pobreza” y el ODS 6 “Agua potable y saneamiento”, entre otras medidas, AMAEM ha firmado un convenio de “Colaboración para la mejora de las condiciones de acceso al agua potable y alcantarillado de colectivos vulnerables en el Barrio del Cementerio de Alicante”, con las ONGs Arquitectura Sin Fronteras y Quatroze, con el objetivo de luchar contra la exclusión social, garantizando el acceso

al agua potable y al saneamiento con la aplicación del Fondo Social de la compañía, dentro del proyecto ASERTOS.

Las exigencias sobre calidad del agua se encuentran rigurosamente regulados. AMAEM, por tanto, se somete a dicha regulación para garantizar que el agua se suministrada se encuentra dentro de las exigencias legales. Sin embargo, indicar que no sólo se preocupa por cumplir dichos estándares de calidad previstos en la ley, sino que se esfuerza en y logra un agua de la más alta calidad. Reseñar, que AMAEM desde hace unos años cuenta con un laboratorio propio dotada con la más alta tecnología necesaria para el análisis del agua. Ello da lugar a una evidente inmediatez en el control analíticos de las aguas suministradas, posibilitando así una mayor rigurosidad y seguimiento de los análisis realizados.

Sobre la asequibilidad, ya se ha hecho mención a las numerosas medidas implantadas en AMAEM que posibilitan el acceso al suministro de agua por los ciudadanos (tarifas sociales, fondo social, fraccionamiento de pago, ...)

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 han producido.

A este respecto volver a incidir en la existencia del Compliance Officer, como figura encargada de velar por el estricto cumplimiento de la ley y evitar cualquier tipo de riesgo penal.

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

La rigurosidad de la gestión financiera de la empresa permite afrontar las inversiones necesarias para los servicios gestionados. Incluso en los momentos más duros de la pasada crisis económica y financiera, con las Administraciones Públicas viéndose en la necesidad de recortar gastos y sin poder invertir, AMAEM siempre ha tenido acceso a la financiación por parte de las entidades financieras, manteniendo la capacidad inversora en beneficio del servicio.

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.

Existe aprobado un Plan Especial de Inversiones en vigor desde el año 2005, del cual a fecha de cierre del año 2019 se han invertido 38.718.094 €, quedando pendiente inversiones planificadas por 16.085.149 €.

Respecto a la inversión ordinaria, existe una planificación a realizar entre 2020 a 2023, de 4.802.849 €.

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

Tal como se ha venido indicando, sí existe un desequilibrio de poder a favor de la Administración. Por el propio hecho de ser el servicio de abastecimiento de agua y saneamiento de titularidad municipal, la administración pública, como no puede ser de otro modo, ejerce un mayor ejercicio de poder que el operador privado.

La Administración tiene las facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc., por tanto, aunque el servicio se gestionado mediante un operador privado, éste jamás tendrá un poder preponderante sobre quien es el titular del servicio.

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?

Cuando un operador privado accede como concesionario del servicio, bien como socio privado de una Empresa Mixta, bien como concesionario en sí, es habitual que se aporte por el privado un canon inicial finalista para el servicio, así como un compromiso de ejecución de infraestructuras en caso de ejecución de obra.

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 conoce.

En Alicante, a 31 de enero de 2020

Fdo. Fco. Javier Bartual Vargas
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA