



### **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*

Aigua de Rigat es una empresa privada con participación pública que presta servicios de ciclo integral del agua en el ámbito de la comarca de l'Anoia. Actualmente gestiona el servicio de agua de los municipios de Igualada, Vilanova del Camí, la Pobla de Claramunt, la Torre de Claramunt Òdena y Copons, así como el servicio de alcantarillado de estos dos últimos municipios.

#### **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*

Desde ya hace algunas décadas, en España en general y en Cataluña en particular coexisten diversos modelos de provisión de servicios de agua y saneamiento. Así, sin ir más lejos, en el caso de nuestro ámbito la empresa tiene diversos municipios donde gestiona el servicio directamente el servicio de agua, mientras que en otros la prestación de estos servicios públicos también la lleva a cabo la compañía, bajo el control y fiscalización del sector público.

En el transcurso de los años, la complejidad de los contratos por los que se regula la relación entre las administraciones públicas contratantes y la empresa privada encargada de gestionar el servicio se ha acrecentado notablemente, tanto en materia de requisitos técnicos y operacionales, como en el contenido y la forma jurídica de los mismos.

Esta evolución ha conducido a que, actualmente, la gestión a través del sector privado en este ámbito está intensamente controlada administrativamente que se conjugan de diversas maneras, en función de si se trata de un régimen de concesión o si se constituye



una sociedad de economía mixta. Así, en el caso de las concesiones, es habitual la existencia de comisiones de seguimiento que complementan la tarea de control de los técnicos y responsables municipales con más relación directa con el servicio, mientras que en el caso de las sociedades de economía mixta el organismo a través del cual se ejecuta este control es el Consejo de Administración de la sociedad, donde están representados los concejales del Ayuntamiento y en el que también pueden intervenir técnicos municipales.

***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 primer lugar, y si bien en España la fórmula más habitual es la gestión directa (por parte de la administración pública) o indirecta (a través de un contrato de concesión) del servicio público del agua, hay algunas excepciones donde la gestión de este servicio se realiza como una actividad privada no siendo entonces un servicio público de titularidad municipal, desarrollando la gestión como una actividad empresarial privada sujeta a competencias municipales.

En el caso de la compañía, tenemos ejemplos de gestión indirecta del servicio de agua, y también de gestión privada, al ser la empresa la titular de las concesiones de los pozos, así como de la titularidad de los activos e instalaciones que componen la red de abastecimiento.

Teniendo en cuenta la complejidad creciente que ya se comentaba en el punto anterior, de la prestación de este servicio de gestión del ciclo del agua, y de las responsabilidades que se derivan en materia suministro y depuración ocasiona que las administraciones públicas opten por buscar un socio privado con capacidad poder asumir estos riesgos y garantizar la calidad del servicio.

Esta búsqueda de la calidad en el servicio supone también la necesidad de afrontar necesidades de inversión que la Administración no siempre está en disposición de asumir. En este escenario, es cuando la colaboración privada también adquiere una vital importancia para poder acometer las inversiones a través de la capacidad inversora que sí tiene el sector privado.



En el escenario en que la Administración opte por buscar una alternativa a la colaboración público-privada, existen diversas fórmulas de gestión directa del servicio, como son la gestión a través de un organismo público, de una sociedad mercantil de capital 100% público, o mediante personal funcionario de la propia Administración.

A pesar de ello, y debido a la alta especialización la gestión de estos servicios puede ser necesaria la externalización de una parte de la gestión. En este caso, en Aigua de Rigat tenemos algún ejemplo en que la Administración no contrata, aún sin llevar el servicio de alcantarillado del municipio, la gestión y mantenimiento de alguna estación de bombeo de aguas residuales.

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

No tengo ninguna constancia de que las Instituciones Financieras Internacionales fomentasen la privatización de ningún servicio de agua. En Catalunya y Baleares, y más en concreto en mi ámbito de la comarca de la Baixa-Anoia, el sector del agua es una actividad local que depende exclusivamente del Ayuntamiento. Hasta lo que conocemos, ha sido la propia administración local la que ha decidido su mejor forma de gestión, sea directa o indirecta.

Sé que existieron fondos europeos FEDER, que fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo a la construcción de depuradoras y desaladoras. Como estas plantas son propiedad de la Administración, son ellos los debieron gestionar estos fondos europeos. A mi entender con estos fondos no se buscaba la privatización, sino que se buscaba cumplir la ley en cuanto al saneamiento y estar preparados para la escasez de agua; y tener unas instalaciones más eficientes respecto a los objetivos medioambientales.

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

No, en todo caso lo contrario. En los últimos años, han surgido determinados movimientos que han aprovechado el escenario de crisis económica para defender la gestión exclusivamente pública con argumentos “remunicipalizadores”. Este es el caso de los municipios donde Aigua de Rigat presta el servicio de agua, donde ha habido una fuerte campaña en este sentido.



## 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?*

En términos genéricos, la necesidad de poder colaborar con el sector privado para disponer de las suficientes garantías para asumir la responsabilidad que se derivan de la gestión del servicio, así como la necesidad de inversión han sido las principales motivaciones de este modelo.

Una vez la administración toma la decisión de dotar-se de esta vía de colaboración, ya sea por primera vez o para renovar el contrato vigente, el procedimiento se adecua a lo que el ordenamiento jurídico vigente determine.

En el caso concreto de la compañía, y cuando se han presentado estas situaciones, la administración tiene entre sus principales preocupaciones, la de poder concretar un modelo en que el servicio puede disponer de las mejores condiciones de calidad posible y en las mejores condiciones económicas posibles.

*7. ¿Cómo podrían las autoridades públicas utilizar las características de los proveedores privados para fomentar la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Es positiva la provisión privada para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento? En caso afirmativo, ¿en qué circunstancias?*

La detección, por parte de la administración de una posibilidad de que los derechos humanos al agua y saneamiento estén en riesgo o comprometidos puede suponer en muchos casos la necesidad de respuesta ante estas situaciones.

Es cada vez más habitual, que en la gestión del servicio se incluyan obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados. Así, en el caso de Cataluña, las autoridades implicadas deben garantizar que los consumidores que se encuentran en una situación de riesgo de exclusión social queden exonerados del pago



de estos servicios y vean garantizado un suministro vital mínimo. En el caso de Aigua de Rigat, la dotación de fondos de solidaridad ya viene realizándose desde hace ya años.

Planteando nuevos retos a futuro para garantizar el acceso al agua y saneamiento, no deberíamos olvidar la necesidad de optimizar al máximo el uso del recurso hídrico, y esto quiere decir, en el ámbito de la gestión del agua, la renovación de las redes para minimizar fugas y pérdidas, pero plantear-se también proyectos que permitan dar una segunda vida al agua mediante la regeneración, mientras que en el ámbito del saneamiento resulta imprescindible garantizar la no afectación al medio mediante la construcción de nuevas infraestructuras y nuevos sistemas de saneamiento o el control y eliminación de vertidos al medio.

***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?***

Mediante los sistemas siguientes:

- Los usuarios de Aigua de Rigat pueden presentar reclamaciones de forma presencial en la oficina de atención al cliente de la empresa situada en Igualada. El personal de atención dispone de formación específica para atender reclamaciones de todo tipo.
- Ofrecemos también un número de teléfono gratuito para presentar quejas, disponible todos los días laborables de 8 a 21 horas.
- El teléfono de atención de incidencias en la red es también gratuito y ofrece servicio 24 horas, todos los días del año.
- En la página web de la empresa existe un espacio en el que poder presentar quejas, consultas y reclamaciones.
- Internamente controlamos el número de quejas recibidas y el tiempo que tardamos en responderlas. Registramos en el año 2019, 0'004 quejas por cliente la mayoría se responden por debajo de 10 días hábiles.
- Los usuarios que no se sientan satisfechos con el servicio recibido, siempre podrán poner en conocimiento de las autoridades el derecho que consideren vulnerado.



- La oficina dispone de formularios oficiales de quejas por si el usuario desea que la respuesta pueda ser elevada al área de Consumo de la Generalitat de Catalunya.
- En nuestro caso y para completar los servicios en materia de orientación al usuario, disponemos de la figura de soporte denominada *Customer Counsel*, que tiene como objeto defender los derechos de los usuarios frente a una posible vulneración de estos por parte del operador privado.
- Estamos adheridos a la Junta arbitral de Catalunya, por lo que en caso de petición de arbitraje siempre aceptamos la mediación.
- La normativa de Consumo que nos aplica es el Código de Consumo de Catalunya, Ley 22/2010 de 20 de julio (DOGC núm. 5677, 23/07/2010). En caso de incumplimiento, la Generalitat nos puede aplicar sanciones considerables.
- Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta ofrecida por Aigua de Rigat o desea reclamar directamente a la administración en lugar de a la empresa gestora, lo puede hacer en la oficina municipal de consumidor, en el departamento de Consumo de la Generalitat o al Síndic de Greuges de Catalunya.

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

Entendiendo regulación más fuerte como más intensa y exhaustiva, diría que los proveedores privados están interesados en una regulación que les permita garantizar la mejor calidad del servicio posible. Este objetivo se lograría con una regulación más uniforme e incluso más rigurosa que aporte mayor seguridad jurídica.

Lo anterior sin perjuicio del papel de los sistemas o mecanismos de carácter voluntario como los certificados de calidad, que complementan de forma adecuada el sistema -sin que lógicamente puedan sustituir la regulación de carácter imperativo-. Aigua de Rigat dispone de varios certificados en el marco de su Política de Gestión Integrada<sup>1</sup>. Concretamente la compañía ha implantado un modelo de gestión único que le proporciona un marco de referencia para establecer objetivos en los siguientes ámbitos:

---

<sup>1</sup> Se puede consultar en la [página web](#) de la compañía.



- Gestión de calidad, según ISO 9001;
- Seguridad y salud laboral, según ISO 45001;
- Seguridad vial, según 39001;
- Gestión energética, según ISO 50001; y
- Cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero, según ISO 14064-1.

Como se ha dicho estos sistemas de fomento de la calidad no pueden sustituir en ningún caso el marco regulatorio aplicable, que debe ser más claro y más homogéneo para proporcionar la seguridad jurídica necesaria para salvaguardar el interés público y los intereses de los usuarios.

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

La relación entre las autoridades públicas y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. Dentro de la Administración existen técnicos responsables de controlar, inspeccionar y coordinar la actuación del operador privado, además de las comisiones de seguimiento, comisiones mixtas, y presencia de responsables públicos en los consejos de Administración de las sociedades de economía mixta.

Los contratos de esta naturaleza son de duración media-larga, lo que promueve una gestión sostenible y un constante cumplimiento de los requisitos exigidos por la Administración local. Lo contrario, les expone a penalidades, e incluso resoluciones anticipadas del contrato.



Por otra parte, el régimen jurídico español otorga a la Administración una serie de prerrogativas en su relación con el operador privado, que le sitúa en una posición de preeminencia. La Administración pública, no sólo ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato, sino también de modificarlo, 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.

Las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas con respecto a los operadores que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son las mismas que mantienen frente a cualquier contratista de la Administración: la autoridad pública cuida 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.

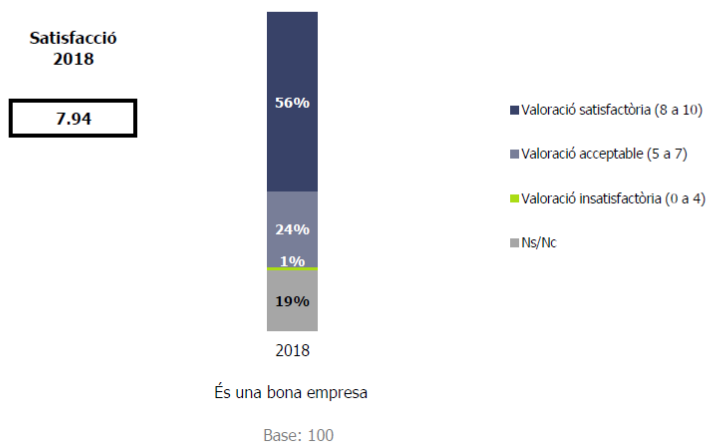
Y en cuanto a las preocupaciones de los usuarios frente a los proveedores privados, hay que destacar lo siguiente:

- La principal preocupación del ciudadano es asegurar que el suministro sea continuo y en condiciones correctas de presión, la calidad del agua sea la adecuada y la facturación sea la correcta. Además, le interesa especialmente que se le comuniquen informaciones de su interés, por lo que disponemos cada vez más de sistemas de alertas digitales para informar directamente al móvil de los usuarios que lo hayan autorizado.
- La valoración del servicio obtenida en una encuesta reciente es más que satisfactoria.
- Preguntados los usuarios sobre si la empresa era mixta, privada o pública, la mayoría no tienen conocimiento sobre este aspecto o tienen una idea equivocada.

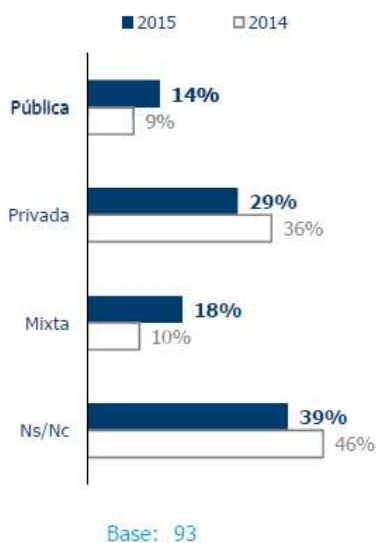




Valori, de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una bona empresa, on 0 és que no ho és gens i un 10 que ho és molt...



### La seva empresa subministradora d'aigua és...



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

En Aigua de Rigat hemos promovido mecanismos para asegurar el derecho al agua a todas las personas incluso las que no pueden pagar el recibo. Las personas del área de



atención al cliente han recibido formación sobre cómo atender cada caso con la máxima sensibilidad.

Antes de efectuar ningún corte de agua los listados de personas afectadas por impagos siempre se remiten a servicios sociales para que revisen si existe alguna persona vulnerable o con riesgo de exclusión residencial. Nunca realizamos el corte en una vivienda que antes no haya sido revisada por parte de servicios sociales.

Además, disponemos de convenios con los ayuntamientos que establecen protocolos de actuación ante casos de vulnerabilidad. En el establecemos también mecanismos para actuar en caso de ocupación ilegal de viviendas, siempre para asegurar que trabajando de forma coordinada con el ayuntamiento garantizamos los derechos de los ciudadanos.

En el mencionado convenio establecemos también un Fondo de solidaridad a cargo de la empresa para poder compensar las facturas de agua de las personas vulnerables que nos indiquen los servicios sociales municipales.

Hasta el año 2019, hemos destinado más de 49.000 € de Fondos de Solidaridad para pagar facturas de agua de personas identificadas como vulnerables por parte de servicios sociales. Otros 3.000 € los hemos asumido directamente pasando a pérdidas su deuda.

Actualmente tenemos identificadas 76 personas que quedan totalmente protegidas ante cualquier corte por impago de recibos.

Ofrecemos la posibilidad de fraccionar el pago de las facturas sin intereses. Anualmente entre 100 y 150 personas utilizan este sistema fraccionando el pago de sus facturas. También es posible pagar cuotas mensuales en lugar de bimestrales si lo prefieren los usuarios.

Por último, tenemos un convenio con Cruz Roja también para proteger las familias que atiende esta ONG.



*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?*

En general la información referida a la prestación de servicios hídricos tiene carácter público. Sí que se permite una rendición de cuentas adecuada por parte de los proveedores privados, ya que la información vinculada al servicio que no tiene dicho carácter público afecta a ámbitos muy específicos (protección de datos personales, *know how* o secreto industrial).

*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?*

Tanto el Ayuntamiento como la Generalitat a través del Departamento correspondiente pueden sancionar a Aigua de Rigat si se produce cualquier violación de la normativa, tanto en relación con los derechos humanos o fundamentales como cualquier otra que se encuentre dentro de su ámbito de competencia.

En el sector del agua coexisten competencias de distintos niveles de la Administración (estatal, autonómica, local). Concretamente:

- La Administración del Estado es competente para fiscalizar la actuación de los proveedores privados en el ámbito de las ciencias intercomunitarias, mientras que la Administración autonómica es competente para el control -y en su caso, la imposición de sanciones- en las cuencas intracomunitarias en todo lo que atañe a la disponibilidad del recurso hídrico (por ejemplo, velando por el cumplimiento de los caudales de mantenimiento fijados mediante el correspondiente Plan Hidrológico).
- La calidad del agua se fiscaliza por parte de la Administración del Estado.
- El municipio es competente para controlar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos y de garantizar el suministro a la población.



- Y finalmente, las Administraciones autonómica y local, mediante las Comisiones de Precios, velan por garantizar la asequibilidad del recurso, del acceso al agua y del saneamiento.

**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 referencia de la disponibilidad, España tiene ante sí el gran reto que supone poder combatir la situación de estrés hídrico que tiene el país garantizando la disponibilidad de agua en situaciones de sequía y escasez. En este sentido, Agua de Rigat, en los últimos años ha llevado a cabo diversas inversiones que le han permitido recientemente, la conexión a una nueva fuente de suministro que, a su vez, propiciará un menor uso del agua de los pozos y por consiguiente el preserva las reservas del acuífero como estratégicas. A nivel global, en los próximos años puede ser muy importante la apuesta por el uso de agua regenerada implementado la reutilización sostenible del recurso.

Por suerte en España, en estos momentos la accesibilidad al servicio de agua potable está prácticamente garantizada a la totalidad de la población.

En lo que se refiere a la calidad, el continuo incremento de los estándares de calidad del sector acompañado por la correspondiente regulación estatal y comunitaria debe de promover medidas que promuevan al agua una mayor calidad, incluyendo, por ejemplo, la reducción de contaminantes emergentes.

Finalmente, el reto de la asequibilidad debe de promover la garantía de mínimos vitales para personas en riesgo de exclusión social, y conjugarlo con un sistema sostenible globalmente y solidario con la creación de fondos sociales

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

No lo conozco. A fecha de hoy no nos constan resoluciones firmes de condena, y además se han implementado intensos mecanismos de *compliance* penal para evitar este tipo de responsabilidades.



Cabe destacar que, desde noviembre de 2016, AIGUA DE RIGAT ha adoptado, elaborado y desarrollado un “Modelo de Prevención de Delitos” que refuerza su compromiso con el ámbito de la ética empresarial y, además se ha nombrado un *Compliance Officer*, como órgano de seguimiento en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales.

Dicho Modelo cumple con los requisitos recogidos en la normativa penal aplicable (CP, FGE Circular 1/2016): a) se ha elaborado un análisis y evaluación de los riesgos penales (Mapa de Riesgos); b) se han desarrollado políticas, procedimientos y manuales, que permiten prevenir y mitigar el riesgo penal (entre otras: políticas de relación con autoridades y funcionarios públicos y de relación con el sector privado); c) existen medidas internas de control financiero; d) se procedió a la habilitación de un canal de comunicaciones/denuncias; e) se ha realizado formación y continuas acciones de concienciación y sensibilización a todos los niveles de la organización; f) se ha establecido un régimen disciplinario que sanciona adecuadamente los incumplimientos de las medidas que establece el Modelo y, finalmente, g) se lleva a cabo una verificación periódica del Modelo.

***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. Uno de los objetivos que busca siempre el sector privado, juntamente con el sector público, es no aumentar las tarifas del cliente final más de lo necesario. Por esto es tan importante movilizar fondos públicos de forma eficiente y eficaz para que se pueda repercutir en el cliente final tanto a nivel de servicio como de precio, sin perjudicar el servicio ofrecido, e intentar no hipotecar demasiado las finanzas del sector público.

Como ejemplo de fondos de administraciones locales, uno sería el caso de la canalización de agua en alta desde el río Llobregat hasta los municipios afectados.



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

En una asociación público-privada la Administración ostenta una posición preeminente, que tiene asociadas un conjunto de prerrogativas y que desequilibran la relación de poder entre las partes.

Atendiendo a la importancia y a la situación del recurso, la Administración debe ejercer sus potestades de control, inspección, sanción, fijación de precios, etc.

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

Siempre el actor privado aportará sus propios recursos financieros. Cuando en la gestión hay participación privada, el privado se encargará de buscar recursos necesarios para el desarrollo de la actividad y así colaborar con el sector público sin comprometer las finanzas del sector público. El privado puede buscar sus recursos propios dentro de su caja y/o salir al mercado a buscar financiación. Para que le den esta financiación, deberá acreditar una solvencia, un patrimonio y una capacidad para devolver dicha financiación, por lo que siempre de forma directa o indirecta el actor privado aporta sus propios recursos financieros.

### **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.

David Gall Martín  
Gerente