

## 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**

Aigües Colomenques S.L. es una empresa mixta cuyo objeto es la gestión de los servicios de agua y alcantarillado del municipio de Santa Coloma de Farners, municipio de 13.000 habitantes de la provincia de Gerona.

### **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**

En España el sector privado ha colaborado con el sector público en la provisión de agua y saneamiento, ya sea en la gestión directa de dichos servicios por parte del sector privado bajo el control y fiscalización del sector público o en la prestación de servicios auxiliares para la administración (obras, proyectos, planes directores...)

En la provincia de Gerona existen localidades en las que el sector privado se encarga de prestar directamente este tipo de servicios, mientras que en otras localidades la prestación de estos servicios públicos la lleva a cabo el sector público.

En el caso de Santa Coloma de Farners, la gestión de los servicios de agua y alcantarillado se llevaba a cabo por una empresa privada a través de una concesión hasta el año 2013 y mediante una sociedad de economía mixta Aigües Colomenques S.L. a partir del año 2013.

En cuanto a la evolución de los contratos, el aumento de las exigencias técnicas, de transparencia y de calidad en la prestación del servicio, han derivado en un control i exigencia cada vez más rigurosos por parte de las Entidades locales.

En el caso de Aigües Colomenques S.L., al ser una sociedad de economía mixta, la alcaldesa i un concejal del Ayuntamiento forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, con lo que el control es más intenso y próximo.

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

El término “privatización del servicio”, es un término erróneo, la entrada de un socio privado en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento en ningún caso supone una salida, o abandono del sector público.

En el caso de Aigües Colomenques S.L., el Ayuntamiento busco un socio privado para la empresa de economía mixta para que este socio privado les aportara el *know how* y soporte tecnológico necesarios para hacer frente a las exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos, y en general responsabilidades en materia de suministro y depuración.

Además, el socio privado financió un paquete de inversiones necesarias para los servicios de agua y alcantarillado; financiación que las autoridades públicas no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.

La Administración pública podría haber optado por gestionar directamente el servicio, bien a través de un organismo público. En todo caso, incluso en estos supuestos en los que la Administración decide gestionar directamente el servicio, dada la especialización de este tipo de servicios, habitualmente las Administraciones recurren a externalizar parte de los mismos, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las relacionadas con sistemas informáticos, gestión de cobro de los recibos del servicio, ejecución de obras, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, control de contadores, sensorización de la red, etc. Incluso, en ocasiones el gestor público externaliza también la dirección técnica de este servicio

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

En mi opinión, las Instituciones Financieras Internacionales no han fomentado la privatización en el caso español.

Ha habido ayudas europeas FEDER que se otorgaron a los Ayuntamientos y otras entidades públicas para la ejecución de obras de agua potable saneamiento y depuración.

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

Durante los últimos años de crisis económica no ha aumentado la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento. Al contrario, movimientos remunicipalizadores han surgido con fuerza abogando por una gestión exclusivamente pública del agua.

**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?**

Tal y como comentado anteriormente, en el caso de Aigües Colomenques S.L., el Ayuntamiento busco un socio privado para la empresa de economía mixta para que este socio privado les aportara el *know how* y soporte tecnológico necesarios para hacer frente a las exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos, y en general responsabilidades en materia de suministro y depuración.

Además, el socio privado financió un paquete de inversiones necesarias para los servicios de agua y alcantarillado; financiación que las autoridades no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.

**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 administración pública y el operador privado velan por los derechos humanos al agua y el saneamiento garantizando el acceso a los servicios a la población y que los consumidores que se encuentran en un riesgo de exclusión social, que no puedan atender a los pagos de estos servicios tengan garantizado el suministro.

En cuanto a medidas concretas adicionales que puedan plantearse en adelante, y que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento, cabe plantear las siguientes:

- Renovación de las redes al respecto dada la obsolescencia de las redes y la necesidad de una inversión mucho mayor, para garantizar la disponibilidad de este recurso, evitando las fugas y pérdidas de aguas que malgastan un recurso escaso.
- Construcción de nuevas infraestructuras, promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente.
- Establecimiento de sistemas de saneamiento que eviten fugas en el nivel freático.
- Control y eliminación de vertidos al medio.
- Promoción de la regeneración de agua para garantizar la disponibilidad del recurso etc.

**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?**

Los usuarios de Aigües Colomenques pueden presentar reclamaciones de forma presencial en las oficinas de atención al cliente que disponemos en el municipio. Están abiertas todos los días laborables. El personal de atención dispone de formación específica para atender reclamaciones de todo tipo.

Para las finalidades indicadas se han articulado los siguientes canales:

- Internamente controlamos el número de quejas recibidas y el tiempo que tardamos en responderlas. Registramos en el año 2019, 0'02 quejas por cliente, y de ellas solo un 1% se resolvieron en más de 10 días.
- 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.
- Ofrecemos también un número de teléfono gratuito para presentar quejas. Ofrece servicio 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.
- 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 Aigües Colomenques 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.
- Contamos con el apoyo del Defensor del Cliente (*Customer Counsel*) que atiende casos complejos y media para encontrar una solución personalizada. La información de cómo acceder a la mediación del *Customer Counsel* se encuentra en nuestra página web.

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

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

Los proveedores privados necesitan un marco jurídico y regulatorio estable que proporcione seguridad jurídica, para poder garantizar la mayor calidad en la prestación de los servicios vinculados a su actividad, mediante la aplicación de estándares y parámetros comparables. Es importante que la regulación sea clara y homogénea, y hasta cierto punto rigurosa.

Aigües Colomenques dispone de un plan de control analítico anual, consensuado con la autoridad sanitaria, que asegura el cumplimiento del Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. Los resultados de las analíticas, que se desarrollan en laboratorios externos cualificados, son posteriormente publicados a través del Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).

#### **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 con las autoridades públicas es una muy buena relación, intensa y continuada, del día a día para la mejor gestión de los servicios prestados.

Una relación con los técnicos municipales responsables de controlar el servicio, así como con los políticos. En el caso de Aigües Colomenques, S.L., al ser una sociedad de economía mixta, la alcaldesa i un concejal del Ayuntamiento forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, con lo que el control es más intenso y próximo.

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.

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

Aigües Colomenques S.L garantiza el servicio de agua y saneamiento al 100% de la población a un precio asequible incluyendo en las tarifas del servicio una tarifa social a precio reducido. Se garantiza el acceso al servicio a todas aquellas personas en riesgo de exclusión.

En Aigües Colomenques 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 una vivienda que antes no haya sido revisada por parte de servicios sociales.

Hemos cubierto la deuda de familias vulnerables que no pueden pagar sus recibos de agua por importe de 6.535 €.

Actualmente tenemos identificadas 56 personas que quedan totalmente protegidas ante cualquier corte por impago de recibos.

La tarifa del agua contempla bonificaciones sociales y también estructura según número de personas que habitan en la vivienda. Unos 70 contratos tienen aplicada tarifas sociales que han permitido bonificaciones de alrededor de 2.130 €.

Ofrecemos la posibilidad de fraccionar el pago de las facturas sin intereses. Anualmente alrededor de 40 personas lo utilizan esta opción, fraccionando el pago de sus facturas sin intereses. También es posible pagar cuotas mensuales en lugar de bimestrales si lo prefieren los usuarios.

Tenemos un convenio con Cruz Roja 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 vinculada a la prestación de servicios es de carácter público salvo en lo referente a la protección de datos de carácter personal, secreto industrial o know how. Su carácter reservado no obstaculiza la adecuada rendición de cuentas por parte de los proveedores privados, ya que se refieren a ámbitos muy específicos.

La información relevante para la adecuada rendición de cuentas es pública y accesible a través de los distintos registros públicos. O por ejemplo, el desglose de los gastos e ingresos vinculados a la prestación del servicio se facilitan a las autoridades en el marco de los procedimientos de tramitación de las tarifas.

Efectivamente, Aigües Colomenques S.L., presenta la cuenta de resultados e informes técnicos de explotación al Ayuntamiento trimestralmente en los consejos de Administración. Se presentan las cuentas anuales y se aprueban por unanimidad por la parte privada y la pública.

Adicionalmente se comunica al Ayuntamiento de forma inmediata cualquier incidencia importante de los servicios gestionados. Estas incidencias también se comunican a la población si tienen repercusión en el suministro a través de todos los canales disponibles.

**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 área de consumo, pueden sancionar a Aigües Colomenques si cometemos alguna violación de la normativa sobre derechos humanos o cualquier otra relacionada con el servicio prestado.

La supervisión no corresponde a una única Administración, sino que se desarrolla por parte de la Administración estatal, autonómica o local, en función de distintos criterios. Por ejemplo, si se trata de cuestiones vinculadas a cuencas intercomunitarias, la competencia para fiscalizar corresponde al Estado, y si se trata de cuencas intercomunitarias, corresponde a la Administración autonómica. El Estado también es la Administración encargada de lo referente a la calidad del recurso hídrico, de conformidad con la gestión del dominio público hidráulico mediante la planificación hidrológica. Por su parte, la Administración local supervisa que el proveedor privado cumpla los compromisos contractuales, y garantiza la prestación del servicio a todos los habitantes.

En definitiva, cada Administración es competente para imponer las sanciones que procedan dentro de su respectivo ámbito de competencia.

**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 la disponibilidad del recurso, en el país hay situación de estrés hídrico severo, con sequías recurrentes cada vez más frecuentes. El principal reto que deben afrontar los operadores, tanto públicos como privados es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada.

En cuanto a la accesibilidad al agua potable, este no sería un problema en España, ya que el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.

Por lo que se refiere a la Calidad del agua: se cumplen todos los requisitos en materia de calidad del agua que establecen las normativas comunitaria y estatal y se impulsan medidas técnicas que promocionen un agua de mayor calidad.

Finalmente, en lo que se refiere a la Asequibilidad del recurso, existe legislación, así como de fondos sociales dotados por los operadores privados para garantizar el acceso al agua potable de las personas en riesgo de exclusión social.

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

No conozco ningún caso. En Aigües Colomenques S.L., se ha implementado un modelo de *compliance* penal para evitar que se produzcan estos casos.

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

En el caso de Aigües Colomenques S.L., el Ayuntamiento busco un socio privado para la empresa de economía mixta y este socio privado ha financiado un paquete de inversiones necesarias para los servicios de agua y alcantarillado del municipio.

**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, quien tiene el poder es la Administración Pública: esta tiene las facultades de vigilar, inspeccionar, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc. Existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración pública, que se explica por la importancia del servicio público y la responsabilidad de la Administración en esta materia.

**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?**

Es una práctica muy habitual regulada en la mayoría de los contratos. En el caso de Aigües Colomenques S.L., el Ayuntamiento busco un socio privado para la empresa de economía mixta y este socio privado ha financiado un paquete de inversiones necesarias para los servicios de agua y alcantarillado del municipio, tal y como requería el pliego de condiciones de la licitación.

**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.