

## **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**

- Anaigua es una empresa privada que presta servicios de ciclo integral del agua en el ámbito de la comarca de l’Anoia i l’Alt Penedès. Actualmente gestiona el servicio de agua de los municipios de Piera, Mediona ,Castellfollit de Riubregós y Masquefa, así como el servicio de alcantarillado de este último.

#### **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 el sector de agua y saneamiento en España, hay una coexistencia total entre el sector privado y el sector público. En el caso de Anaigua el modelo consiste en que el gestor privado se encargue de la prestación de estos servicios públicos, bajo el control y fiscalización del sector público.
- Con 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. Dicho control se conjuga 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, 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). En ninguno de los dos casos se puede hablar de privatización puesto que la entrada de un socio privado en la gestión en ningún caso supone una salida, o abandono del sector público.
- Teniendo en cuenta la complejidad creciente que ya 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 si 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.

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

- NO. 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.
- Se 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 alguno de los municipios donde Anaigua presta el servicio de agua, donde ha habido una 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.

- 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?**

- Los usuarios de Anaigua pueden presentar reclamaciones de forma presencial en las oficinas de atención al cliente que disponemos en los municipios que gestiona Anaigua.
- El personal de atención dispone de formación específica para atender reclamaciones de todo tipo.
- 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.
- Internamente controlamos el número de quejas recibidas y el tiempo que tardamos en responderlas. Registramos en el año 2019, 0'01 quejas por cliente, y de ellas solo un 12% se resolvieron en más de 10 días, por tratarse de casos que no dependían exclusivamente de la compañía suministradora.

- 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 Anaigua 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?**

Desde el punto de vista de los operadores privados, el interés está en una regulación que en definitiva proporcione seguridad jurídica con el fin de garantizar una mayor calidad del servicio. Al mismo tiempo se puede destacar la utilidad de los mecanismos de cumplimiento voluntario como son los certificados de calidad: Anaigua dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de alcanzar objetivos de calidad en los ámbitos del abastecimiento de agua potable y la gestión de la red de saneamiento, con los servicios vinculados

a estos ámbitos. El Sistema de gestión está certificado de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

**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?**

Preocupaciones de los usuarios frente a los proveedores privados:

- No detectamos que el ciudadano tenga una preocupación sobre el tipo de empresa que gestiona el servicio de agua. Nunca hemos recibido una queja sobre esta cuestión. El ciudadano sobre todo está preocupado por 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.

**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 Anaigua 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.
- 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 2.100 € al pago de facturas de agua de personas vulnerables.
- Actualmente tenemos identificadas 41 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.
- Ofrecemos la posibilidad de fraccionar el pago de las facturas sin intereses. Anualmente alrededor de 150 personas han utilizado la 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 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?**

La información de referencia es de naturaleza pública, con las excepciones relativas a los datos personales y al secreto profesional que aplica a ámbitos de información muy específicos. El carácter limitado de estos ámbitos de información reservada no impide una adecuada rendición de cuentas por parte de los proveedores privados. Así, en el marco de la tramitación de las tarifas correspondientes, la compañía facilita a la autoridad pública el detalle de los gastos e ingresos de la explotación.



**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?**

- El ámbito de actuación de Anaigua se caracteriza por un nivel alto de regulación y por la concurrencia de competencias por parte de distintas administraciones, y cada una de estas puede imponer las sanciones correspondientes dentro de su ámbito competencial.
- Tanto el ayuntamiento, como la Generalitat a través del área de consumo, pueden sancionar a Anaigua si cometemos alguna violación de la normativa sobre derechos humanos o cualquier otra relacionada con el servicio prestado.

**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. 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 promocionen 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 el 27 de marzo de 2017, ANAIGUA, COMPANYIA D'AIGÜES DE L'ALT PENEDES I L'ANOIA, S.A.U. adoptó la decisión de adherirse al “*Modelo de Prevención de Delitos*” de su accionista único SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U. y, en consecuencia, asumir los compromisos y cumplir las obligaciones que se desprendan de los mismos, reforzando así su compromiso con el ámbito de la ética empresarial y, sin perjuicio de su control ordinario a través de sus respectivos órganos de gobierno y de dirección.

**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?**

- Está claro que la Administración ostenta un mayor poder que la parte privada en las formas de asociación público-privada, en coherencia con el interés público que subyace en el ámbito de la gestión del agua, un bien jurídico de primera necesidad y además en un país que sufre un importante estrés hídrico. En consecuencia, la Administración fiscaliza la gestión y fija los precios, determina la necesidad de realizar inversiones, 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.