

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

- AQUARA, GESTIÓN CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGÓN, S.A., entidad mercantil del ámbito del ciclo integral del agua en su sentido más amplio, desarrolla su actividad en la Comunidad Autónoma de Aragón en la que reside su domicilio social y donde es líder del sector. Presta sus servicios principalmente a las administraciones públicas tanto en la modalidad de concesión de servicios como en contratos de servicios.

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

- La colaboración entre los sectores público y privado en España en materia de tratamiento de aguas ha venido teniendo lugar desde hace largos años, permitiendo que los usuarios finales se hayan beneficiado de esa mutua colaboración.
- La progresiva sofisticación de la regulación en la materia, así como el incremento de la exigencia de las administraciones públicas en la calidad del servicio de tratamiento de aguas han supuesto un relevante incremento de la complejidad regulatoria y técnica en la materia. Asimismo, el papel de las administraciones en el control de la actividad se ha intensificado, incrementándose la exigencia de transparencia e información a los colaboradores del Sector Privado, estando acompañada esta exigencia de una relevante mejora de las capacidades técnicas del personal de las administraciones públicas, lo que ha redundado, a su vez, en una mejora del control de estas hacia las actividades de colaboración en esta área
- **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?**
 - En España los servicios de agua y saneamiento no están privatizados en tanto en cuanto que la administración se mantiene como supervisor, controlador, regulador y garante de los mismos. Es decir, los operadores no tienen la libertad de trabajar en el mercado de forma análoga a cualquier otro prestador de servicios que no estén bajo la tutela y control de la administración.

- Lo que se da en España es un modelo de colaboración público-privada, que nada tiene que ver con una privatización del servicio entendida como una pérdida por parte de la administración del control de dicho servicio.
- Las reglas de prestación de los servicios, por lo tanto, no están puestas por la mera acción del mercado y la competencia entre los operadores que puedan concurrir al mismo, como hubiera de ser si dicho servicio fuera efectivamente privatizado, sino que son impuestas por la administración a los operadores, los cuales han de sujetarse estrictamente a las mismas y actuar bajo su supervisión y control.
- La prestación de un servicio esencial para los ciudadanos como es el del ciclo integral del agua, ha venido incrementado su exigencia en términos de calidad, medioambientales, disponibilidad y económico-financieros.
- Las autoridades públicas colaboran con operadores privados para la prestación de dichos servicios con tales exigencias porque estos operadores aportan un valor añadido que desde las autoridades públicas no pueden aportar.
- Los operadores privados aportan un conocimiento tecnológico necesario que las autoridades públicas no tienen y que no puede actualizar y evolucionar en la medida en que lo pueden hacer los operadores privados. Asimismo, los operadores privados aportan una capacidad financiera que descarga de pasivos (deuda) al sector público, algo esencial en un sector enormemente necesitado de disminuir su endeudamiento. Y por último, los operadores privados aportan una experiencia y saber hacer que no tiene el ámbito público.
- Simplemente el sector privado ha entrado a colaborar con las administraciones públicas porque estas lo han necesitado para prestar un servicio cada vez más exigente.
- Como alternativas, a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento simplemente, podría ser incrementar la deuda de la administración para financiar dichas infraestructuras, incrementando, a su vez, la estructura o personal necesario para la prestación del servicio bajando los estándares de calidad del mismo y encareciendo el precio que se repercute a los ciudadanos como usuarios finales.

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

- No consideramos que las IFI han fomentado la privatización.

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

- No hay constancia de que tal hecho haya tenido lugar. Partiendo, a su vez, de que el concepto de “privatización” se equipara al de colaboración público privada y no al de una real y verdadera privatización en términos económicos o jurídicos.

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?

- Ya se ha indicado con anterioridad. La llamada de la administración o del sector público a los operadores privados para que estos colaboren en la prestación de un servicio esencial como es el del tratamiento de aguas tiene causa en las necesidades del propio sector público y la capacidad de aportar valor añadido de los operadores privados en el marco de dicha colaboración. Como en cualquier otro ámbito, el sector público llama al privado para proveerse de bienes o servicios que aquel no puede generar por sí mismo o, generándolo, lo hace en condiciones menos eficientes.

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?

- El agua y el saneamiento son necesidades humanas que han de ser proveídas conforme la mejor relación coste/ prestación que se pueda alcanzar con los recursos disponibles. Y esa optimización de los recursos existentes pasa, necesariamente, como ya se ha apuntado antes por la colaboración entre el sector público y el sector privado.
- El sector privado no ha cooptado al público, sino que aporta a aquel en la gestión del agua los elementos que hacen que su aportación configure la prestación de un

servicio de la forma más eficaz y eficiente posible, reduciendo así el esfuerzo que los ciudadanos productivos han de hacer para dotarse de tales servicios.

- Por lo tanto, en cuanto el grado de optimización del esfuerzo de dotación del servicio alcanza su óptimo con la colaboración entre el sector público y el privado, es evidente que la incorporación del sector privado a tal tarea es positiva para el común del ciudadano. La exclusión del sector privado en la provisión del servicio redundaría en un subóptimo respecto del óptimo que dicha colaboración proporciona empobreciendo así a los ciudadanos al incrementar los costes /el esfuerzo) que han de realizar para procurarse el mismo servicio.

8. ¿Cómo se han utilizado los instrumentos y mecanismos existentes para que las personas usuarias (y las no usuarias) se queje ni obtengan remedios de los proveedores privados?

- Como se ha indicado antes, el sector público mantiene una capacidad de supervisión, control y sancionadora respecto del operador privado con el que colabora en la prestación del servicio. Los usuarios están cubiertos por todo un entramado de normas (Contratos de concesión, ordenanzas municipales, leyes de consumo, oficinas de atención al cliente, etc...) que les garantiza su capacidad de acción en caso de que el servicio o alcance las expectativas a las que los operadores se han obligado.
- Existen figuras de defensa del consumidor como El Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón que es una vía extrajudicial de resolución de conflictos surgidos entre los dos protagonistas del consumo: el consumidor o usuario y el empresario, comerciante o prestador de servicios al cual está adherido AQUARA. Otra institución de reconocido prestigio en Aragón es El Justicia, defensor de los derechos y libertades de la ciudadanía, tiene entre otras funciones, la de Defensor del Pueblo frente a las actuaciones irregulares de la administración autonómica o local. En la actualidad no juzga ni dicta sentencias sobre los conflictos en los que interviene, sino que supervisa la actividad de la Administración, a través de sugerencias, recomendaciones e informes especiales sobre materias de su competencia, dada su histórico reconocimiento sus recomendaciones son aceptadas por todos los organismos.

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

- Los operadores privados abogan por un marco estable de condiciones de colaboración con el sector público, es decir abogan por el mantenimiento de la seguridad jurídica en dichas relaciones a largo plazo. Económicamente hablando la

seguridad jurídica redundante en una disminución del riesgo de prestación y por lo tanto en una reducción de la prima de riesgo que se aparea a toda actividad económica. La seguridad jurídica redundante en unos bienes económicos de mejor calidad y más baratos.

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?

- Pivotando la relación en un contexto de colaboración y beneficio mutuo derivado de la citada colaboración, las relaciones entre los operadores privados y el sector Público son relaciones fluidas, estrechas e intensas. Ambas partes se retroalimentan adquiriendo la administración conocimientos que el sector público no tenía lo cual redundante en una mejora del perfil técnico de sus cuadros que, a su vez, aumentan el nivel de conocimiento y exigencia a los operadores privados, compitiendo estos en mejorar sus habilidades, dando como resultado la prestación a los usuarios finales de servicios más competitivos y con mejor calidad.
- La preocupación del poder público (autoridad es otra cosa) siempre ha pivotado sobre la necesidad de atender el máximo número de prestaciones con el mínimo de presión impositiva, a efectos de que no se perjudiquen sus expectativas electorales. Y en el contexto del agua esta dinámica no es diferente. Es por ello que demandan del sector privado el aporte de elementos que maximizan al óptimo el resultado de aplicar dicho algoritmo de comportamiento.

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

- La mayor parte de los clientes de Aquara tienen acceso a bonificaciones o fondos sociales.
- Además, siempre se garantiza que todos los ciudadanos, puedan disponer de agua y saneamiento, no suspendiendo el suministro a ninguna persona que no pueda disponer de este servicio.
- Aquara, no solo se ha focalizado en garantizar el suministro de agua y saneamiento a todas las personas, sino que ha ido más allá, apostando por un importante apoyo social a ONGs y asociaciones que contribuyen a mejorar la vida de las personas.

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?

- Además de las obligaciones legales de toda sociedad mercantil, como puede ser el registro de las cuentas anuales, AQUARA aboga por una total transparencia en su gestión, aportando a las administraciones informes técnico-económicos del servicio prestado. Fruto de esta política se elaboran memorias anuales de cada contrato donde se informa de los aspectos técnicos y económicos, se realizan recomendaciones de inversión y de innovación, además de informar puntualmente de cualquier aspecto que pueda resultar una incidencia para la población.
- Cara a los ciudadanos se facilita toda la documentación contractual del servicio, ordenanzas, reglamentos, etc, y la información de calidad del servicio como pueden ser las distintas analíticas del agua de boca, cortes programados, accesibilidad del servicio etc. Esta información se hace pública por diferentes canales, intentando llegar a toda la población, página web, reuniones con asociaciones de vecinos, redes sociales, bandos municipales. Se desarrolla una sensibilización del uso sostenible de los recursos y concienciando a los menores mediante programas educativos.

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?

- Ya se ha indicado que los mecanismos de control establecidos por las propias administraciones en los acuerdos de colaboración público privada establecen los mecanismos de supervisión, control y sancionadores correspondientes que garanticen una correcta prestación del servicio.
- A ello se une una extensísima legislación que de forma directa o indirecta tiene impacto en las condiciones de prestación de dichos servicios, lo que garantiza que las “violaciones del derecho humano al agua” estén descartadas en un altísimo porcentaje.
- EL sistema sancionador, como no puede ser de otra forma, está dispuesto y controlado por la propia administración, con los Tribunales de Justicia como última instancia para todas las partes afectadas.

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

- El principal desafío para cualquier administración pública en la provisión de cualquier bien o servicio público es el de la ausencia del mecanismo regulador del mercado y la competencia. Esto supone que la demanda no deja de crecer y que la curva del incremento de la calidad del servicio por cada unidad de recursos empleados en obtenerlo se aplana, lo que redundaría en la necesidad de invertir un enorme esfuerzo para ir logrando, cada vez, mejoras menores.
- En el aspecto de la disponibilidad, las características meteorológicas y geográficas del país hacen que, en determinadas regiones, eventualmente se generen situaciones de escasez. Estas situaciones puntuales generan la necesidad de más y mayores infraestructuras que cubran esos picos de demanda lo que hace que, a veces, la disponibilidad del servicio no sea suficiente. En este campo los operadores privados aportan su saber hacer en la tecnología de la gestión del agua, permitiendo al sector público mantener un alto grado de disponibilidad con la menor inversión y gasto necesarios.

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.

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

- El sector público, especialmente en España, arrastra un endeudamiento enorme y que no puede seguir creciendo por imposición de las reglas de la UE. Es por ello que, necesariamente ha de acudir al sector privado para financiar sus infraestructuras dado que por sí mismo no puede acometer dichas inversiones sin incrementar su deuda, y por lo tanto su déficit. En suma, no solo es que el sector privado sea más capaz de movilizar recursos financieros, es que el sector público, literalmente, no puede.

- Se han captado fondos europeos de subvenciones para proyectos de investigación e innovación, fomentando soluciones a los problemas locales y colaborando con las PYMES del entorno. Frutos de estos fondos AQUARA ha desarrollado los proyectos RENOVEA (Impacto económico y ambiental de un plan Renove para la eficiencia del agua y la energía asociada en el sector doméstico) y el proyecto PROMOVER (Proyecto de Monitorización Inteligente de Vertidos de redes de alcantarillado) y el proyecto SMAG (Software para el análisis modular de infraestructuras municipales del agua en España) que fueron financiados dentro de la estrategia europea de mejora de competitividad para la innovación a través programas de apoyo a AEI's del Ministerio de Industria.

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

- Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración, en atención a la actual legislación aplicable, pues ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta. Prerrogativas que en ningún caso tiene el privado.

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?

- En muchos casos, un claro ejemplo, son dos importantes poblaciones de Aragón, Calatayud y Alcañiz donde se han ejecutado importantes inversiones en obras por esta empresa, como exigencia del contrato concesional.

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 existe en Aragón ningún caso significativo.