

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

Aguas de Benahavís S.A es una sociedad de colaboración público-privada, con capital público al 51 % y capital privado al 49 %, que se crea por el Ayuntamiento de Benahavís al considerar la participación de un socio privado en la gestión de la empresa como la más optima para la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado en el término municipal de Benahavís.

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 Ayuntamiento instó la participación del socio privado en Aguas de Benahavís S.A. con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, imponiendo por contrato al socio privado mejoras técnicas en las siguientes materias: protección del medio ambiente, optimización del recurso disponible, control en tiempo real de la distribución de agua, aseguramiento calidad del agua y ahorro energético.

A lo largo de la década que Aguas de Benahavís S.A. lleva prestando el servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado en el municipio ha colaborado con la administración local y autonómica, en el desarrollo y planificación de las infraestructuras hidráulicas necesarias que garanticen el servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado al municipio y sus urbanizaciones. A modo de ejemplo, se han eliminado depuradoras de aguas residuales autogestionadas por urbanizaciones evitando vertidos directos de aguas residuales al medio ambiente mediante la ejecución de conducciones que conectan las aguas residuales generadas por parte de la población del municipio con los sistemas supramunicipales de saneamiento. Para ello, se han firmado Convenios interadministrativos entre distintas administraciones públicas y empresas privadas gestoras de los servicios de saneamiento municipales.

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 Ayuntamiento de Benahavís atrajo la participación de un socio privado a la gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua potable y alcantarillado en el municipio para garantizar la prestación del servicio a todos los ciudadanos 24 horas al día 365 días al año. Hoy en día podemos decir, sin ánimo de ser vanidosos, pero sí muy orgullosos, que ese objetivo se ha cumplido con creces.

La alternativa del municipio era la gestión directa con medios municipales, alternativa que tras la dilatada experiencia municipal en la gestión de los servicios de forma directa municipal demostró carencias que fueron suplidas por el Ayuntamiento con la incorporación de un socio privado en la gestión de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado que supuso el aprovechamiento de sus conocimientos técnicos, su soporte tecnológico y la modernización de unas instalaciones obsoletas por falta de mantenimiento e inversión durante el tiempo que han estado bajo el modelo público.

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

Desde mi posición como Gerente de Aguas de Benahavís S.A. no tengo suficientes conocimientos para contestar a esta pregunta.

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

En Andalucía la crisis económica no ha supuesto un aumento en las licitaciones, pero tampoco lo contrario. En el último año se han licitado tres contratos de concesión de suministro de agua y saneamiento lo que refleja un interés de la administración pública aún en tiempo de crisis económica por buscar la colaboración de los operadores privados en la satisfacción del derecho humano al agua y saneamiento, que implica que esta colaboración no es incompatible con la crisis económica.

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 base a lo ya expuesto, se ha recurrido al sector privado cuando no se cubría correctamente o no se garantizaban las necesidades derivadas de los derechos humanos al agua y al saneamiento por la autoridad responsable, por carencias económicas, de medios técnicos o de gestión, de forma que las autoridades acuden al sector privado,

especializado en la prestación de servicios de esta naturaleza, con los conocimientos y medios necesarios, para afrontar las necesidades de inversión para mantener la infraestructura hídrica en condiciones óptimas.

En el caso concreto del municipio de Benahavís, la motivación principal a la hora de buscar un socio privado que participara en la gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua y alcantarillado, fue sin lugar a dudas la incapacidad del municipio para gestionar el servicio con unos estándares de calidad acordes al siglo XXI.

Antes de la creación de la sociedad de economía mixta (año 2009), eran frecuentes los cortes de agua por constantes averías en la red e incluso la falta de agua durante varios días ante episodios de lluvia por problemas en la calidad del agua (turbidez). Además, los medios tecnológicos con los que contaba el municipio eran nulos, sin contar, por ejemplo, con un telecontrol y telemando que permitiera una óptima gestión de los activos o un sistema de información geográfico donde se plasmara la red y sus diámetros.

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 existencia de un concesionario del servicio público NO LIMITA el acceso a ningún usuario al servicio de agua y saneamiento, puesto que las condiciones de acceso al agua las fija la Administración Pública, que es quien actúa como regulador.

En el caso de Aguas de Benahavís S.A en el marco de sus políticas de responsabilidad corporativa, ha dotado de fondos de solidaridad y tarifas sociales para subsidiar a las personas que no pueden pagar el agua.

En definitiva, el llamado “desahucio hídrico”, entendido como la posibilidad de privar de la vivienda a alguien como consecuencia del corte del suministro de agua por falta de pago, no es una competencia de los operadores de los servicios de agua. En este sentido el Defensor del Pueblo Andaluz afirma que son las administraciones locales quienes, como reguladores del servicio, determinan en cada caso si procede o no el corte del suministro dando las competentes instrucciones al operador del servicio para su ejecución.

Respecto a la pregunta de en qué circunstancias es positiva la gestión privada para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y saneamiento, me permito recordar que el reconocimiento de Naciones Unidas del derecho humano al agua potable y al saneamiento NO se refiere de ninguna manera a la forma de gestión.

De hecho, la Resolución 64/292 de 28 de julio de 2010 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas por la que se reconoce el derecho humano al agua potable y saneamiento, **reclama a los poderes públicos que construyan infraestructuras que hagan posible la realización de este derecho.**

La Guía Interpretativa de Naciones Unidas sobre el derecho humano al agua deja muy claro que **este derecho humano no impide que haya empresas que suministren agua.**

Por último, y no menos importante, quiero remarcar el hecho de que la Unión Europea ha promulgado **legislación vinculante para impulsar la colaboración público-privada en materia de servicios públicos** (Directivas 2014/23 y 2014/24), considerando que favorece una mejor prestación de los mismos, por las siguientes razones:

- Las restricciones presupuestarias de las Administraciones Públicas impuestas por el modelo de estabilidad pública.
- La mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio al poder aprovechar los conocimientos, metodologías y sinergias del sector privado.
- El nuevo papel del estado en la prestación de servicios actuando como regulador.

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?

Hay que recordar una vez más que los prestadores de servicios públicos están sujetos a la regulación de las Administraciones públicas que tutelan dichos servicios, por tanto, corresponde a dichas Administraciones fijar a través de los pliegos de los concursos públicos los mecanismos para que usuarios (y no usuarios) presten sus consultas/quejas ante el operador correspondiente.

Asimismo, las administraciones en el ámbito de sus competencias tienen a disposición de los usuarios de los servicios públicos los defensores del ciudadano y del pueblo que velan por que los operadores privados respondan a las quejas de los usuarios de los servicios municipales.

Además en el caso concreto de Aguas de Benahavís S.A. se dispone de la figura del Customer Counsel, cuya función es defender los derechos del cliente en el caso de que éstos se hayan vulnerado.

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

Desde Aguas de Benahavís S.A. abogamos por una regulación transparente, clara, sencilla y rigurosa a la vez, que proporcione seguridad jurídica y permita a la empresa invertir en mejorar cada día más la calidad prestada a cada uno de nuestros usuarios.

En este sentido, Aguas de Benahavís S.A. se autoimpone una regulación por encima de lo exigido por las normas nacionales integrando los siguientes sistemas de calidad en su funcionamiento ordinario: UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14.001, ISO 50001 y OSHAS

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?

En Aguas de Benahavís S.A la relación con el Ayuntamiento es constante, cercana, diaria, y en general podría calificarse como EXCELENTE.

Existen funcionarios municipales designados por el Ayuntamiento cuya misión es la de controlar, inspeccionar, fiscalizar y coordinar la actuación de Aguas de Benahavís. Además, se celebran de forma regular Consejos de Administración donde los miembros de la corporación local se involucran en la gestión y decisiones de la sociedad.

No se aprecia una preocupación municipal respecto de Aguas de Benahavís S.A. frente a cualquier otro contratista del Ayuntamiento.

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

Como ya se ha explicado en apartados anteriores, la accesibilidad física al agua y saneamiento está asegurada en el ámbito de gestión de Aguas de Benahavís S.A. así, se han implantado tarifas sociales, protocolos de lucha contra la pobreza hídrica y medidas encaminadas a garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento. Asimismo, se han realizado inversiones a lo largo del tiempo orientadas a mejorar la calidad del suministro, búsqueda de recursos alternativos, reducción de fugas de agua en las redes, protección de los posibles daños al medio ambiente y eliminar los problemas en redes de saneamiento asociados a lluvias torrenciales. A modo de ejemplo se destacan la dotación de tres grandes colectores de alcantarillado cuya ejecución a eliminado EDAR'S con problemas de operación y mantenimiento.

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?

Aguas de Benahavís celebra de forma bimestral Consejos de Administración, donde se expone los consejeros miembros de la corporación local la información relativa a la marcha de la sociedad, licitaciones en curso, informes técnicos, presupuestos... y en general información y datos adicionales que pudiera solicitar cualquier consejero.

Aguas de Benahavís tiene apartado específico en su página web del Portal de Transparencia, donde se publica toda la información relativa a la sociedad.

Como canales de comunicación con los abonados, el portal web, el centro de atención telefónico gratuito 24H, la oficina virtual y twitter permiten dar difusión a las noticias de interés (cortes de suministro, averías,...) así como realizar gestiones de forma rápida y cómoda, evitando desplazamientos innecesarios a la oficina física de atención comercial

Por último, Aguas de Benahavís S.A. publica anualmente su Informe de Desarrollo Sostenible.

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?

Aguas de Benahavís S.A está continuamente supervisada por el Ayuntamiento de Benahavís que fiscaliza a través de sus funcionarios el cumplimiento del contrato de acuerdo a los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas asociados a la licitación del mismo, siendo competente para imponer sanciones en caso de que se compruebe un funcionamiento irregular.

Asimismo. Aguas de Benahavís S.A. esta supervisada por la administración estatal y por la administración autonómica que son responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento en condiciones económicas asequibles.

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 ningún caso la preocupación para la disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad tiene que ver con el hecho de quién presta el servicio.

Una vez más, tengo que hacer referencia a que la principal preocupación de las Naciones Unidas y numerosos expertos es el hecho de que los retos del agua a los que se enfrentará la humanidad en nuestro siglo, tienen correspondencia con **la presión demográfica y el cambio climático**.

En cuanto a la presión demográfica, en el año 2050 la población mundial se situará en 9.700 millones de habitantes y en el 2100 la cifra ascenderá a 11.200 millones de habitantes. Es un incremento significativo respecto a la población actual, que asciende a 7.300 millones de habitantes. No obstante, el mayor incremento se concentrará en zonas donde actualmente hay mayores dificultades para acceder al agua y al saneamiento (África y Asia).

El cambio climático, consecuencia del calentamiento global, impactará en el agua de forma evidente. Las situaciones climáticas serán más extremas, sequías severas, fuertes inundaciones. Por tanto, es esencial la resiliencia de las ciudades, es decir, la capacidad de soportar fenómenos extremos y de recuperarse de los mismos. Eso sólo se consigue con importantes inversiones en infraestructuras, lo que precisa de forma indiscutible la colaboración público-privada.

Es destacable el hecho de que la propia **Naciones Unidas, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, establece 17 objetivos**. El Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 6, consiste en garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. **El Objetivo número 17 enfatiza que es preciso fomentar y promover la constitución de alianzas en las esferas públicas y público-privadas para facilitar la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.**

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?

- No tengo suficientes datos para contestar esta cuestión.

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

El sector del agua y saneamiento en España es un sector fuertemente regulado, donde la Administración tiene siempre una posición preponderante respecto al operador privado

El agua y aprovechamiento del agua se realiza a través de concesiones y autorizaciones otorgadas y tuteladas por la Administración Pública que se conceden siempre por un tiempo limitado. Los prestadores del servicio de suministro no venden agua, sino que, por encargo de la Administración, prestan un servicio público y es lógico que por este servicio se pague un precio fijado por la Administración.

En Andalucía el precio del agua no se impone por el operador privado, es la administración autonómica la que autoriza la tarifa que Aguas de Benahavís S.A. cobra a los abonados por la prestación 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?

- No los conozco.

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 los conozco.