

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 Puertollano, S.L. es la empresa concesionaria y gestora del servicio municipal de agua potable y alcantarillado de Puertollano. El 1 de Noviembre de 2.009 marca el inicio de operación de la Sociedad Mercantil Limitada, denominada Aguas de Puertollano, y formada por el Excmo. ayuntamiento de Puertollano al 51 % y por AQUONA SAU al 49 %.
- La plantilla consta de 51 profesionales que trabajan con un compromiso y responsabilidad común: garantizar los servicios con la máxima eficacia, basando la gestión en políticas comprometidas con la calidad, la eficiencia, la sostenibilidad del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.
- El suministro se realiza a casi cincuenta mil habitantes del municipio, con las máximas garantías de salubridad y calidad, gestionando por tanto el ciclo integral completo en Puertollano, invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente.
- El objeto social de la empresa mixta es la gestión de aquellos servicios públicos que, comprendidos en el ciclo integral del agua, son de titularidad y competencia el municipio de Puertollano: **captación y producción, tratamiento y distribución, conducción y suministro, evacuación por redes de alcantarillado, depuración y reutilización**, así como la gestión del servicio medioambiental en relación con el ciclo integral del agua. Con posterioridad este objeto social queda ampliado mediante escritura pública, pudiendo la Sociedad efectuar prestaciones en otros municipios y ámbito supramunicipal, cuando tales actuaciones sean competencia del Ayuntamiento de Puertollano por delegación o convenio del ente que la tenga atribuida o cuando la legislación vigente en cada momento lo permita.

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

- Este papel del sector privado ha sido primordial pues ha permitido romper el círculo de ineficiencia en la que están atrapados la mayoría de los servicios de agua y saneamiento y promover la eficiencia en la provisión de estos servicios
- Se ha destacar que la incorporación del sector privado, y la competencia que ello genera, ha provocado también un aumento de la regulación técnica (condiciones de calidad en la prestación del servicio).

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?

- Debemos partir de que en España no existe la privatización de los servicios de agua y saneamiento.
- Las razones principales son las mayores exigencias en materia de calidad del agua y requisitos técnicos, así como a una necesidad de financiación que las autoridades públicas muchas veces carecen

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

- En ningún caso, pues se podría afirmar que realmente se han beneficiado más las autoridades públicas.
- En el caso de Puertollano y Comarca ha llegado una importante financiación de fondos FEDER para las obras correspondientes a la actuación “Mejora y acondicionamiento del ciclo integral del agua de Puertollano”, que ha supuesto la renovación completa las instalaciones de captación, red de alta, potabilización y depuración. Concretamente los fondos europeos han aportado 20.909.642 €, lo que supone el 37,64% del total del montante de la obra.

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

- No

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?

- El estudio sobre la si los servicios de agua y saneamiento se prestaban correctamente, y, en muchos casos, la necesidad de inversión a corto plazo, así como la capacidad del sector privado de introducir tecnologías eficientes e independizar de forma estable la gestión y los precios de los avatares de la política

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 entrada del sector privado se produce en casos en que se considera que estos derechos están comprometidos, muchas veces por que la propia carencia de ingresos del Ayuntamiento es suficiente para provocar tal pérdida en la calidad del servicio, lo que provoca la necesidad de fuertes inversiones para mejorar mínimamente la calidad. Muchas veces se mejora esta calidad con los mismos ingresos que hasta esa fecha venía obteniendo el Ayuntamiento, pero lógicamente mejor gestionados.

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?

- Estas cuestiones están perfectamente reguladas en España, bien normativamente a nivel estatal o local.
- La existencia en cada municipio del “Reglamento de Servicio Municipal de abastecimiento y saneamiento”, y su estricto cumplimiento por parte de todos los actores intervinientes, es la herramienta jurídica que asegura y regula la forma de la prestación del servicio entre el usuario y gestor, todo ello acorde a los estándares recogidos en el mismo.

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

- Un primer obstáculo para la evolución del sector privado a los servicios de agua y alcantarillado es la ausencia de regulaciones coherentes y claras para el sector de agua y alcantarillado. La normativa de calidad de servicio y la referencia a la determinación de las tarifas está dispersa en diferentes leyes y reglamentos y bajo la competencia de diversos ministerios. Todo ello da un margen de discrecionalidad demasiado amplio a las autoridades. Además, en muchos casos las competencias entre los gobiernos centrales y locales se superponen, y en algunos casos se contradicen.
- Aguas de Puertollano desde el inicio de su actividad dispone de la certificación de todos sus procesos en el sistema de gestión de la calidad según la norma **ISO 9001**. Desde finales del 2019 se ha implantado con éxito la norma **ISO 14001** de Gestión ambiental, avanzando por tanto en el Sistema de Gestión Integrada que afecta a todos los procesos operativos de la Sociedad.
- Igualmente, la Sociedad está certificada en la norma **OSHAS 18001:2007** para gestionar el sistema de prevención de riesgos laborales.
- Aguas de Puertollano, S.L. también dispone del **SELLO BEQUAL** en reconocimiento como empresa socialmente responsable con la discapacidad, y que integra en todas las áreas de la empresa políticas sobre discapacidad.

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 es buena y positiva.
- Debe advertirse que no siempre las preocupaciones enfrentan a las autoridades públicas y usuarios con los proveedores, pues muchas veces los usuarios se ven perjudicados por la propia autoridad pública antes que con el proveedor.
- Un ejemplo puede ser que muchas veces las autoridades, como titulares del servicio, no hacen saber a la población que la ubicación del sector privado es

compatible con el establecimiento de subsidios a los usuarios con rentas bajas y, en su caso, informar de los muchos subsidios que el sector privado contempla.

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

- Desde el año 2014 Aguas de Puertollano, S.L. dispone de un convenio firmado con el Excmo. Ayuntamiento de Puertollano de **Fondo Social** dotado con 40.000 €/año. El objeto es la ayuda al pago de todos los conceptos incluidos en el recibo del agua a aquellas familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica.
- Respecto a la reutilización de aguas regeneradas la Sociedad gestiona una instalación de producción de agua para riego con agua de uso terciario, teniendo actualmente una concesión de utilización por parte de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir de 200.000 m³/año para el riego de zonas verdes del municipio de Puertollano.

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 Sociedad reporta todo tipo de información a nivel económico y técnico en base a: cumplimiento de la legalidad vigente, las políticas y procedimientos de gestión integrada asumidos y su compromiso de máxima transparencia en la información. Entre otros:
 - Registro de cuentas anuales de la Sociedad en Registro Mercantil.
 - Reporte trimestral al Consejo de Administración de toda la información, técnica, jurídica, laboral, económica, etc, relevante en relación al funcionamiento de la Sociedad.
 - Informe anual de tarifas a la administración municipal para tramitación de las ordenanzas.
 - Se realizan informes técnicos mensuales del servicio para el Ayuntamiento, dando cuenta de los parámetros y magnitudes más relevantes, de tal forma que se pueda realizar el adecuado control y seguimiento del contrato desde los servicios técnicos municipales.
 - La sociedad tiene en su web un portal de transparencia donde se cuelga toda esta información y mucha más.

- Respecto a la calidad del agua la Sociedad reporta en SINAC todos los resultados analíticos respecto al agua de consumo humano. Igualmente, se da traslado al Ayuntamiento de todos los boletines analíticos según Plan de Autocontrol Sanitario.
- Se dispone de página web en la que se informa de los aspectos técnicos del Servicio, se encuentran los reglamentos y ordenanzas aplicables, las formas de contacto del cliente con la Sociedad, se publican los análisis de la calidad del agua, se publican los cortes de suministro programados, etc.
- La Sociedad dispone de un canal de twitter de comunicación
- Se dispone de un portal de transparencia en el que se publica la información de la Empresa referente a los accionistas, órganos de gobierno, relación de puestos de trabajo, información económica, de contratación cuentas auditadas, etc.
- Respecto a la calidad del agua en depuración se da traslado al Ayuntamiento de los informes analíticos con la periodicidad requerida para que a su vez reenvíe al organismo de Confederación.
- Se publica periódicamente en la página web boletín analítico del agua de consumo.
- Se da publicidad en medios de comunicación y se publica en página web convenio de Fondo Social para ayuda al pago del recibo de agua para familias en situación de vulnerabilidad económica.
- Los cortes de suministro programados se comunican a través de las redes sociales y por medio del servicio de servialertas directamente al usuario.

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?

- Como se ha indicado anteriormente, existe en el sector una amplia regulación y, por tanto, son muchas Administraciones las que operan, y en función de su competencia cada una regula una actuación y, en consecuencia, es la responsable de imponer las correspondientes sanciones en casos de incumplimientos. La Administración local supervisa que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato.

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 se centra en la disponibilidad, al ser cada día más evidente el cambio climático que está afectando al recurso hídrico, y por ello cada día es más importante la colaboración público privada.
- Respecto a la accesibilidad, es un derecho consolidado en España, así como la asequibilidad, pues en muchos casos el sector privado es líder en establecer mínimos vitales y garantizar su acceso con fondos sociales.
- En cuanto a la calidad, los requisitos exigidos normativamente son muy altos, favorecido por el buen hacer del sector privado.

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?

- Consideramos que en mayor medida que el sector público.
- Aguas de Puertollano, S.L., siendo una sociedad de economía mixta, formada por el Excmo. Ayuntamiento de Puertollano y AQUONA, SAU, es un caso de colaboración público-privada, se han sumado esfuerzos para buscar la mejor fórmula de amortización y financiación de las obras asociadas al "Proyecto de Mejora y acondicionamiento del ciclo integral del agua de Puertollano", necesarias para renovar unas infraestructuras hidráulicas obsoletas.

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

- Es muy evidente, incluso porque reglamentariamente así está establecido.

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.

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