

## 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 Torremolinos (Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.) es una empresa mixta, donde el Ayuntamiento de Torremolinos participa en el capital social acompañada de Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A. como socio privado.

Según los estatutos de la Sociedad el objeto social de Aguas de Torremolinos comprende:

- a) La prestación del Servicio de Suministro domiciliario de Agua Potable, realizando dentro del Término municipal de Torremolinos todas las funciones propias del mismo, tales como las de captación, aducción, tratamiento y distribución de agua potable, instalación, mantenimiento y conservación de contadores, gestión de abonados, emisión de recibos, facturación y cobro de los mismos, tanto en plazo voluntario como en vía de apremio.
- b) La prestación del Servicio de Saneamiento, realizando todas las tareas propias del mismo, como son la recogida y evacuación de las aguas residuales y pluviales dentro del término municipal de Torremolinos, la depuración de las mismas y su reutilización.
- c) La conservación, explotación, construcción y ampliación de cuantas instalaciones estén o puedan estar afectadas a los servicios municipales de agua o saneamiento del término municipal de Torremolinos
- d) El cobro de las tarifas aprobadas de agua y saneamiento que correspondan a los particulares por la prestación de los servicios y concesiones otorgadas, así como cualquier otra actividad y gestión recaudatoria, tanto en periodo voluntario como en vía ejecutiva, cuya gestión y cobro le sea encomendada a esta sociedad por el Ayuntamiento de Torremolinos. En base a este epígrafe se gestiona el cobro de basura del Ayuntamiento de Torremolinos.
- e) La prestación de servicios a terceros relacionados con la actividad de agua, saneamiento, depuración y pluviales.

En la práctica, se presta el servicio de agua y alcantarillado en torno a 90.000 habitantes en periodo normal y hasta 200.000 habitantes en periodo estival.

### **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 nuestra experiencia la colaboración público-privada viene de lejos en España, coexistiendo diversos modelos y grados de colaboración. En muchos casos, los municipios con más entidad han pasado por diferentes formas de gestión, según las circunstancias de cada municipio en cada momento, y siempre a decisión de la Administración Pública competente. Desde el siglo pasado, e incluso antes, existen localidades donde la gestión del Servicio de Agua y Saneamiento es pública, otras en las que existen empresas mixtas con capital público y privado en diferentes proporciones,

o bien, la gestión es privada. En cualquier caso, el control y fiscalización del Servicio siempre corresponde a la administración pública.

Como es lógico, en estos años desde que se estableció por primera vez un Servicio de Agua y Saneamiento como se entiende en la actualidad, tanto la técnica como la legislación han evolucionado. Por un lado, la técnica permite que los procesos sean cada vez más eficientes y sostenibles con el medio ambiente, por otro lado, la legislación exige un control cada vez más exhaustivo de todo el proceso, así como, el cumplimiento de requisitos cada vez más exigentes de todo tipo: requisitos de prestación del servicio, calidad del agua, social, ambiental, seguridad laboral, etc.

Todo lo anterior, así como, la legislación relativa a contratación pública ha llevado a que actualmente los contratos sean muy exigentes, con múltiples requisitos técnicos y de calidad que la Administración exige al sector privado. Por otra parte, las Entidades Locales, en su prerrogativa, han ido fijando unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos.

Con lo comentado hasta ahora, queda claro que la colaboración del sector privado en la gestión del Servicio de Agua y Saneamiento, actualmente está sujeta a un intenso control administrativo y las exigencias de envío de información, auditoría, transparencia, buen gobierno, etc., son cada vez mayores.

Aguas de Torremolinos como empresa participada por el Ayuntamiento de Torremolinos está supervisada en todos sus ámbitos por los técnicos de la administración local, y a su vez integra en el Consejo de Administración de la sociedad miembros de la corporación local con lo que no es que exista control, sino que la empresa es dirigida por parte de los miembros del Consejo de Administración cuya Presidenta es la Teniente de Alcalde del Ayuntamiento.

### **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?**

a) Según marca la legislación española el sector privado sólo puede prestar este tipo de servicios por encargo de la Administración, con su colaboración, encomienda y bajo su supervisión y control, tras la correspondiente licitación, de acuerdo con las directivas europeas en materia de contratación pública. Por tanto, no es correcto hablar de “privatización” de los servicios de Agua y Saneamiento, ya que en ningún momento la parte privada puede actuar libremente sin contar con las autorizaciones de la Administración competente.

Así pues, en España si se usa el término “privatización” sería siempre en un sentido amplio, entendida como que una empresa en la que la Administración no sea la propietaria exclusiva del capital es la que realiza la gestión de un servicio público de agua o saneamiento.

Frecuentemente, el sector público da cabida al sector privado en la prestación de este tipo de servicios debido a las mayores exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos y, en general, mayores responsabilidades en materia de suministro y depuración. Estas responsabilidades hacen que la Administración busque un socio privado con conocimiento, *know-how* y soporte tecnológico, al que poder transferir este tipo de riesgos.

Otro factor que suelen tener en cuenta es la fuerte necesidad de financiación para el correcto mantenimiento y mejora de las infraestructuras, que las Administraciones no siempre están en condiciones de asumir, ya sea por su situación económica o por restricciones presupuestarias existentes. De esta manera la Administración busca que el sector privado ejecute, a su riesgo y ventura, inversiones relacionadas con el ciclo integral del agua y sus infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación.

b) La Administración puede llevar directamente la gestión, si así lo decide. No obstante, dada la especialización de este tipo de servicios, es habitual que la Administración acabe externalizando parte de los mismos, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las relacionadas con informática, gestión de cobro, ejecución de obras, direcciones técnicas, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, toma de muestras, control de contadores, telecontrol y sectorización de la red, búsqueda de fugas, etc.

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

En nuestra opinión, en España, las IFI no influyen en cómo la Administración Pública competente decide qué tipo de gestión es mejor para dar el Servicio de Agua y Saneamiento a sus ciudadanos con los mejores estándares de calidad y servicio disponibles en el mercado.

En las dos décadas pasadas, muchas de las grandes infraestructuras ejecutadas en este ámbito se financiaron a través de los FEDER (fondos europeos), ayudas que se concedieron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta, ya que los servicios de agua y saneamiento son siempre de titularidad pública, independientemente del modelo de gestión del mismo.

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

No. Durante la pasada crisis económica no parece que en España se haya producido un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento. Más bien la tendencia ha sido la contraria, debido al auge de determinados movimientos ideológicos defensores de la gestión exclusivamente pública que aprovecharon esta situación de crisis económica para defender sus argumentos en pro de lo que ellos denominan “remunicipalización”.

#### **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?**

Recapitulando, tras todo lo indicado en los puntos anteriores, en España la Administración Pública ha recurrido al sector privado para la prestación de este tipo de servicios, básicamente, en dos circunstancias.

Por un lado, cuando ha constatado que los derechos humanos al agua y al saneamiento no estaban siendo correctamente garantizados por la autoridad pública responsable, la cuál no estaba en

condiciones de asumir la responsabilidad derivada de esta situación, ya fuera por carencias económicas, de personal, técnicas o tecnológicas... Por otro lado, la necesidad de grandes inversiones, en un contexto de restricción presupuestaria.

Por ello, la Administración Competente recurre al sector privado cuando considera que esa es la mejor opción, por su especialización en la prestación de servicios de esta naturaleza, y por estar mejor preparados para hacer frente a las fuertes necesidades de inversión necesarias para mantener las infraestructuras hídricas en óptimas condiciones de operabilidad y prestación del servicio.

**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?**

Ya se ha indicado anteriormente que la participación de proveedores privados en la gestión de servicios públicos de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración, se produce en muchos casos como respuesta a situaciones en las que la Administración considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos.

En España las administraciones públicas promueven que los operadores establezcan mecanismos solidarios y sostenibles en el tiempo para que los usuarios que se encuentran en riesgo de exclusión social, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, tengan las fórmulas necesarias para hacer frente a los mismos y vean garantizado un suministro vital mínimo.

El futuro en un país como España sometido a estrés hídrico, pasa por la adopción de medidas encaminadas a la sostenibilidad del sistema hídrico en su conjunto, ya que desde el siglo XX están garantizados los derechos humanos al agua y el saneamiento.

En la actualidad, la gran necesidad es incrementar la resiliencia de las ciudades mediante la tecnificación de las infraestructuras hídricas para hacer frente al cambio climático. Por ello, se precisa de gran inversión para renovar infraestructuras de los sistemas de abastecimiento y saneamiento españoles que por obsolescencia se encuentran en riesgo de colapso.

En esta línea cabe proponer, entre otras medidas: La renovación de redes por obsolescencia; la búsqueda de nuevas fuentes sostenibles de suministro, renovación o construcción de grandes infraestructuras de depuración o potabilización, desalación...; sistemas de saneamiento que no contaminen el nivel freático; control y eliminación de vertidos al medio. Y una muy importante, en un contexto de escasez hídrica, la reutilización del agua depurada para otros usos.

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

Los usuarios tienen garantizados sus derechos independientemente del modelo de gestión del servicio. Además, las reclamaciones de los usuarios rara vez diferencian entre modelos de gestión.

Por otro lado, el régimen jurídico establece a los gestores privados un riguroso régimen de responsabilidades frente a la Administración competente, así pues, cualquier usuario puede acudir directamente a la Administración y comunicarles la posible infracción o incumplimiento, y la Administración actuará en consecuencia.

Aguas de Torremolinos dispone de mecanismos para recibir y tramitar las quejas de los usuarios, estos pueden presentarlas a través de:

- la línea gratuita de atención al público: CAT – 900 300 390; AVERIAS – 900 300 399
- de la oficina virtual (<https://www.aguasdeltorremolinos.es/login>)
- en la propia oficina de atención al público (C/. Periodista Federico Alba, 7 – Torremolinos) presencialmente, vía telefónica o por correo electrónico.
- también tienen la posibilidad de solicitar información a través de la cuenta twitter [@H2OTorremolinos](https://twitter.com/H2OTorremolinos).

Además, dispone de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel*), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éste sienta que han sido vulnerados sus derechos. Y, como se ha indicado al principio, cualquier cliente puede acudir cuando lo desee directamente a la Administración para poner su queja o reclamación en cuanto al servicio, independientemente de que la haya presentado previamente ante Aguas de Torremolinos.

En 2020 se tiene previsto, como se indica en otros apartados, realizar jornadas tipo “focus Group” con diversos colectivos del municipio para conocer de primera mano sus expectativas, en este caso en cuanto a la atención al público que ofrecemos.

Dentro de este ámbito se mantienen reuniones periódicas con los agentes sociales representantes de los empresarios y comerciantes de la zona como CET, ACET y AHECOS para buscar sinergias y contrastar expectativas.

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

Cualquier empresa necesita seguridad jurídica, por ello los gestores privados abogan por una legislación más clara, homogénea y rigurosa, que permita a estas empresas garantizar la mejor calidad en la prestación del servicio y bajo unos parámetros mensurables y comparables.

A modo de ejemplo, Aguas de Torremolinos en su constante esfuerzo por el fomento de la mejora continua de la organización, dispone de un Sistema de Gestión Integrado que aporta valor y proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la empresa.

- Seguridad y Salud Laboral, según OSHAS 18001:2007
- Gestión de Calidad, según ISO 9001:2015
- Gestión Ambiental, según ISO 14001:2015
- Gestión de Eficiencia energética, según ISO 50001:2011

A estas certificaciones en el ámbito técnico, se les unen otras actuaciones que evidencian el compromiso con el ciudadano, la información y la transparencia:

- Aguas de Torremolinos en materia de responsabilidad con las personas con discapacidad y de su inclusión social en materia de empleo, obtiene en 2016 el sello de excelencia BEQUAL por la integración de las personas con diversidad funcional. Este sello ha sido renovado recientemente obteniendo el grado de **BEQUAL+**. En esta línea Aguas de Torremolinos ha hecho grandes inversiones en su oficina de atención al público para garantizar la accesibilidad universal, así como, en su página web (señalética adaptada, planos de situación

en braille, suelo podotáctil, atención en lenguaje de signos mediante videoconferencia, bucle magnético, pulsador de emergencia en el baño adaptado,...).

- En 2017, Aguas de Torremolinos inscribió su oficina de atención al público en el registro de zonas cardio aseguradas de la Junta de Andalucía, tras adquirir e instalar un equipo y formar a parte de su plantilla en su manejo y en técnicas de reanimación cardio-respiratoria, de esta forma Aguas de Torremolinos aporta a Torremolinos una **zona cardio segura**.
- Dentro del compromiso de Aguas de Torremolinos por la lucha contra el cambio Climático, en 2018 se adhirió voluntariamente al SACE (**Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones**) presentando ante el mismo el cálculo de su Huella de Carbono según la herramienta proporcionada por la Junta de Andalucía, así como un plan de actuación para reducir sus emisiones.
- Aguas de Torremolinos es miembro del **Foro de Saneamiento de la Costa del Sol**, en el que participa activamente. Igualmente, es firmante de la declaración del Sector sobre el problema que suponen las toallitas en el saneamiento y la depuración.
- Por otro lado, como ejercicio de transparencia, con periodicidad anual, desde hace tres años Aguas de Torremolinos publica un **Informe de Desarrollo Sostenible** realizado mediante la metodología GRI, habiendo verificado el de 2018 mediante una auditoría externa realizada por empresa autorizada. En el mismo se muestra públicamente el desempeño de la empresa en los ámbitos: social, medioambiental y económico, así como, de buen gobierno. Este informe está disponible en la web: [www.aguasdetorremolinos.es](http://www.aguasdetorremolinos.es), en el apartado de publicaciones.
- En esta misma línea, y como muestra de su compromiso con la Agenda 2030, en 2019 Aguas de Torremolinos se ha adherido tanto a la **Red Española del Pacto Mundial – Global Compact**, como al Foro de Empresas Socialmente Responsables de Málaga.

#### **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?**

A) La relación entre la parte privada y la Administración local, es constante y fluida, como no puede ser de otro modo y, en general, muy buena. La Administración designa técnicos de entre su personal responsables de controlar, inspeccionar y coordinar las diferentes actuaciones del operador privado. Por ejemplo, la presidente del Consejo de Administración de Aguas de Torremolinos es la Teniente de Alcalde.

Los contratos de esta naturaleza son de duración larga, lo que promueve una gestión sostenible del mismo. Volvemos a incidir en el hecho de la legislación española otorga a las Administraciones Públicas la prerrogativa de interpretar el contrato, rescindir el mismo incluso cuando el operado no ha incurrido en falta, supervisar, sancionar, solicitar información...

B) Las preocupaciones potenciales de las Administraciones Públicas con respecto a los operadores que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son las mismas que tienen con cualquier otro proveedor de servicios de la Administración: cuida de que el contrato se ejecute según los términos establecidos en el mismo, de que se cumplan los requisitos legales exigibles y los incluidos en el contrato, de que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la

autoridad pública, de que se atiendan las solicitudes la información necesaria para llevar a cabo un correcto seguimiento del contrato, etc.

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

Aguas de Torremolinos está implicada, en su ámbito de actuación, en la consecución de la Agenda2030, por ello aceptó el reto de ser motor del cambio a escala local alineando su plan estratégico de desarrollo sostenible con la consecución de los ODS, centrando sus esfuerzos en la consecución de cuatro ODS estratégicos para ella, siendo el ODS 6 (Acceso al Agua y al Saneamiento) y el ODS 1 (Fin de la Pobreza – acceso a los servicios básicos) dos de ellos.

Para garantizar el cumplimiento del **ODS 6**, desde el punto de vista técnico Aguas de Torremolinos gestionó en 2019:

- 210 km de red de abastecimiento, con un rendimiento de cerca del 78% y en franca mejora para 2020 debido a la búsqueda continua de fugas, la sectorización y el telecontrol.
- 172 km de red de saneamiento
- Planes de eficiencia energética para reducir el consumo, así como, las emisiones a la atmósfera.
- Plan de control analítico aprobado por el órgano competente de la Junta de Andalucía.
- 147 boletines publicados en SINAC.
- Plantilla media de 46 personas.
- Suministro de agua procedente de fuentes propias (del Servicio)

Con ello se ha dado servicio de agua potable y saneamiento a todos los habitantes de Torremolinos, 365 días al año, 24h al día, cumpliendo exquisitamente los requerimientos de la Autoridad Sanitaria. En esta línea se organizó una jornada con “influencers” de Torremolinos para exponerles las bondades del agua del grifo, en general, y de la de Torremolinos, en particular.

Esto mismo ocurre con el **ODS 1**: Aguas de Torremolinos garantiza el acceso al agua asequible a todos los habitantes de Torremolinos a través de varios mecanismos especiales para facilitar el pago y a través de las tarifas sociales y el fondo social.

Además, Aguas de Torremolinos cuenta con diversos mecanismos de participación donde a través de reuniones y jornadas de trabajo con trabajadores sociales las Concejalías directamente implicadas, se recogen sensibilidades y necesidades de los agentes sociales de la ciudadanía de Torremolinos, fomentándose a la vez el diálogo y el compromiso con otras entidades. Gracias a esto, se estableció en 2015 el **Fondo Social** de 20.000 € (para atender a colectivos en riesgo de vulnerabilidad y que no pueden hacer frente al pago de los recibos) que complementa las tarifas sociales disponibles y que se ha renovado anualmente desde entonces.

### **TARIFAS SOCIALES**

- **Tarifa Sociales**

Existen tarifas sociales que suponen la **reducción del precio** para grupos singulares o especialmente vulnerables (pensionistas y desempleados).

Toda la información asociada a los tipos de tarifas, precios y servicios están a disposición de toda la ciudadanía a través de la página web [www.aguasdetorremolinos.es](http://www.aguasdetorremolinos.es)

Además de estas tarifas, Aguas de Torremolinos cuenta con una serie de mecanismos especiales para facilitar el pago, así como, con un protocolo de actuación en caso de atención de colectivos vulnerables:

- **Compromiso de pago.**

En el caso en el que puntualmente una familia no pueda hacer frente al pago de su factura de agua, puede firmar un compromiso de pago con Aguas de Torremolinos, reconociendo la deuda y comprometiéndose a pagarla en una fecha concreta. De este modo se paralizan las gestiones de corte de suministro.

- **Fraccionamiento de deuda.**

En el caso en el que una familia no pueda hacer frente en un sólo pago a la deuda contraída, se ofrece la posibilidad del fraccionamiento de la misma hasta en 12 mensualidades.

- **12 gotas.**

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga lo mismo y al cabo del año se regulariza la situación, es decir, en base al histórico de facturación se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización.

- **Solicitud de día fijo de pago.**

También se ofrece la posibilidad de que el usuario establezca el día fijo de cada mes que quiere que se le facture, permitiendo así acomodar los pagos a las fechas de ingreso habituales de las familias.

## **OTRAS ACTUACIONES SOCIALES**

Además de todo lo anteriormente expuesto, Aguas de Torremolinos contribuye al desarrollo del municipio de Torremolinos en diversos campos: sociales, culturales, medioambientales, educativos, etc.

Así, uno de los proyectos estrella y que aúna varios de los campos indicados en el programa de **sensibilización ambiental**, Aqualogía, de Aguas de Torremolinos, este programa, en colaboración con el Ayuntamiento de Torremolinos, se viene desarrollando desde hace años, y alcanza a todos los alumnos de 3º de primaria del municipio, unos 600 niños anualmente. Hace dos años, aprovechando la remodelación de la oficina se dedicó un espacio en la misma a tareas educativas, viniendo los niños a las instalaciones de la empresa a recibir la charla lúdico-educativa. El año pasado el programa se amplió añadiendo una actividad (La semana del agua de Aguas de Torremolinos) adaptada a los niños de segundo de primaria, en total, al año pasado pasaron más de 1.200 niños y unos 100 jóvenes por nuestras instalaciones. Estas actividades se complementan con un concurso para los alumnos de tercero y otro para los de la ESO con los que se pretende que ambos colectivos se conciencien en la necesidad de proteger el recurso “Agua” como el bien precioso que es. Se tiene previsto ampliar estos programas a otros colectivos en 2020 para ampliar el alcance y efectividad de las campañas de ahorro de agua y del buen uso de las toallitas. **ODS 12** (Consumo Responsable).

En colaboración con el ayuntamiento de Torremolinos se contribuye anualmente a diversas actividades socio-culturales del municipio que contribuyen, bien al desarrollo socioeconómico, bien, a la conservación de instalaciones del municipio. **ODS 11** (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

Desde 2017 hay un fondo creado con las retribuciones que corresponderían a los Consejeros de Aguas de Torremolinos, estas cantidades se dedican a actividades educativas promovidas por el Ayuntamiento de Torremolinos. **ODS 4** (Educación de Calidad).

Anualmente se colabora con las asociaciones de empresarios de Torremolinos (CET, ACET, AHECOS...) en actividades que contribuyen al desarrollo socioeconómico del municipio. **ODS 8** (Trabajo decente y crecimiento económico)

Todo esto sin olvidar las actividades que se hacen en colaboración con ONGs o similares, tanto sociales como ambientales, con las que se ayuda a colectivos vulnerables o sensibles, así como, se contribuye a la promoción del deporte entre los más jóvenes: AECC, Cruz Roja, Banco de Alimentos (Bancosol), Bomberos de Torremolinos, AVOI... **ODS 17** (Alianzas).

A modo de ejemplo:

- Proporción de un vehículo adaptado al Ayto. de Torremolinos para dar servicio a personas con diversidad funcional.
- Apoyo a la asociación AVOI que ayuda a niños con cáncer y a sus familias.
- Colaboración anual con la Travesía a Nado “Costa de Torremolinos” organizada por los Bomberos.
- Voluntariado corporativo para ayudar a Bancosol en la Gran Recogida en 2018 y 2019.
- Proyecto de Innovación social capaz, de apoyo e integración de alumnos con necesidades especiales mediante el uso de perros.

Dentro del **ODS 17** y en relación con la Universidad de Málaga (UMA), se viene apoyando el Máster RHYMA de gestión eficiente de los recursos hídrico, organizando visitas a nuestras instalaciones.

También, dentro del programa de Innovación de Aguas de Torremolinos (**ODS 9 Innovación**), se realizan colaboraciones con la UMA, así como con otras entidades educativas y centros tecnológicos o de investigación.

Como evolución lógica de las dos colaboraciones anteriores, en 2019, hemos entrado a formar parte de la “Cátedra de Estudios del Litoral de la Costa del Sol” de la UMA, en calidad de Patronos. Que tiene entre sus objetivos el desarrollo socioeconómico y ambiental de la Costa del Sol, donde Torremolinos tiene mucho que decir.

## **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 Torremolinos rinde cuentas ante diferentes Administraciones Públicas, en sus diferentes áreas competenciales, así como, ante la Sociedad. En este sentido, se formulan las correspondientes

cuentas anuales, que son auditadas externamente, e inscritas, una vez aprobadas por el Consejo de Administración, en el Registro Mercantil.

A la Junta de Andalucía se le envían comunicaciones con respecto a las Declaraciones Anuales de Gestión de Residuos Peligrosos y NO peligrosos, con respecto a la huella de carbono a SACE, canon autonómico de saneamiento...

Se informa al Ministerio de Sanidad a través de la plataforma de acceso público del “Sistema Nacional de Aguas de Consumo” (SINAC) con los controles periódicos de control de aguas de consumo humano, conforme al RD 140/2003; así como lo que indique la consejería de la Junta de Andalucía competente en esta materia. Por otro lado, Aguas de Torremolinos publica de manera periódica resultados analíticos del agua potable suministrada en su página web. El acceso electrónico con toda la información a ambos enlaces es totalmente público.

Aguas de Torremolinos publica todos los cortes programados en twitter y en un periódico local, con objeto de que la población esté informada previamente de la fecha en la que se producirá el corte programado y cuál será la duración aproximada para el restablecimiento de suministro. También se publican en twitter las averías de larga duración o de gran impacto para el municipio. Además, tiene activado un servicio de “Servialertas” para que todos aquellos abonados interesados, previa autorización expresa, tengan información en tiempo real tanto de cortes programados como sobre averías a través de correo electrónico o SMS.

Por otro lado, se publica información de forma periódica, incluyendo notas de prensa, informando sobre temas relacionados con calidad de Agua, tarifas sociales, campañas de ahorro de agua y de concienciación sobre el problema de las toallitas en el saneamiento. Así mismo, trabaja en difundir a través de sus redes sociales (Twitter, canal YouTube,...), así como en su web, noticias y videos de concienciación ciudadana, facturas, formas de pago,...

Aguas de Torremolinos ofrece una atención personalizada y cercana fruto de su compromiso social, donde a través de reuniones con trabajadores sociales de diferentes colectivos (Ayuntamiento, Cruz Roja, Junta de Andalucía,...) y acercándose a los ciudadanos (reuniones con asociaciones de vecinos, administradores de fincas,...) se explica de manera personalizada los aspectos que son de interés en cada caso, según el colectivo del que se trate. De esta forma se consigue, por ejemplo, ayudar a personas en situación de vulnerabilidad a aplicar nuestras tarifas sociales, o a dar información sobre calidad de agua y nuestros servicios a la sociedad.

Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Aguas de Torremolinos está contemplado iniciar en 2020 jornadas tipo “Focus Group” para conocer todavía mejor las necesidades de los diversos colectivos a los que afecta su desempeño, y actualizar a la vez su estudio de materialidad, base para la elaboración anual de su informe de Desarrollo Sostenible (véase el punto 9 de este informe) y punto de partida de las normas aplicables a los Sistemas de Gestión, en sus versiones actuales, vigentes en Aguas de Torremolinos.

Igualmente, para mejorar la información a sus grupos de interés en 2019 auditó externamente, por primera vez su **Informe de Desarrollo Sostenible** (véase apartado 9 de este informe) y, como consecuencia práctica de su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial y a Global Compact, en 2020 publicará su primer **Informe de Progreso**.

**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 Torremolinos está continuamente supervisada por el Ayuntamiento de Torremolinos enahavís que fiscaliza a través de sus funcionarios el cumplimiento del contrato. Y a su vez, es 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.

El sector del agua y el saneamiento es un sector fuertemente en el Reino de España estando facultada la administración para la imposición de las sanciones que considere procedentes en sus áreas competenciales respectivas en caso de apreciar incumplimientos del operador privado.

**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**

**Disponibilidad:** El principal desafío para los operadores, tanto públicos como privados, es conseguir un agua suficiente y de calidad dado que en amplias zonas de España existe una situación de estrés hídrico, y que con el cambio climático se verá cada vez más agravada. En este contexto, el uso de agua regenerada podría constituir una herramienta muy valiosa para garantizar la disponibilidad del recurso para uso humano, así aumentaríamos la resiliencia del ciclo integral del agua y su sostenibilidad en el tiempo.

**Accesibilidad:** en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.

**Calidad:** desde hace años, la calidad del agua viene fijada por parámetros establecidos por la Comunidad Europea y por el gobierno de España, además, las CC.AA. también pueden legislar en esta materia si así lo consideran. Por ello, para alcanzar los máximos estándares de calidad es importante aplicar la mejor técnica disponible en cada momento, e impulsar medidas que proporcionen un agua de mayor calidad, como, por ejemplo, control y eliminación de contaminantes emergentes, etc.

**Asequibilidad:** las personas en riesgo de exclusión social no se ven privadas de este recurso esencial, para ello se establecen tarifas especiales y fondos sociales, que mediante un sistema solidario garantizan el acceso al servicio público de abastecimiento de agua y saneamiento de forma sostenible en el tiempo.

**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?**

Aguas de Torremolinos como operador del sector privado en el año 2018 se procedió a la demolición y nueva construcción de un depósito de 20.000 m<sup>3</sup> por un importe de 2,4 MM€. Esta inversión no hubiera sido posible sin la liquidez acreditada de la empresa mixta Aguas de Torremolinos puesto que el Ayuntamiento no podría obtener la financiación de las misma.

En los últimos diez años Aguas de Torremolinos ha ejecutado inversiones en las instalaciones y redes de Abastecimiento y Alcantarillado municipal por importe de 7.080.299 €.

**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, ya que la legislación española le otorga unas claras prerrogativas dada la importancia del servicio público y su responsabilidad sobre el mismo. Recordamos en este punto que la Administración en España tiene las facultades de vigilar, inspeccionar, sancionar, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

En el caso de Aguas de Torremolinos la propuesta de tarifas pasa primero por Consejo de Administración, una vez aprobadas en Consejo se envían al Ayuntamiento, dónde deben ser aprobadas en Pleno, una vez aprobadas en el Pleno pasan a la Comisión de Precios de la Junta de Andalucía, donde se autorizan de forma definitiva, o bien, se devuelven para su revisión según las indicaciones de la misma.

También puede ocurrir que las inversiones necesarias sean superiores a las contempladas en las tarifas, tasas o precios vigentes, lo que acaba redundando finalmente en que la edad media de las infraestructuras sea cada vez mayor y, por tanto, mayor su obsolescencia, si no se corrige ese desfase.

**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?**

Como se ha mencionado anteriormente, en muchos casos es la parte privada quien acomete el gasto o inversión necesaria en primera instancia.

Por ejemplo, es habitual que en los contratos de gestión se incluya una serie de inversiones y mejoras iniciales que el operador debe financiar y que serán compensadas a lo largo de la duración del contrato.

**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 conozco ningún caso.



Firmado: Pedro Peña Chacón

**Gerente de Aguas de Torremolinos**