



## 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.**

Desde el 1 de enero de 1999, la Empresa Mixta Aguas del Arco Mediterráneo, S.A., formada en un 26% por el Ayuntamiento de Torrevieja y en un 74% por Hidraqua, S.A., gestiona el ciclo integral sostenible del agua en el municipio de Torrevieja. El Ayuntamiento de Torrevieja siempre ha sentido una gran preocupación por la eficiencia en la gestión del ciclo integral sostenible del agua, siendo un factor clave en el que se apoya el desarrollo del municipio, máxime cuando se trata de un recurso escaso que es preciso preservar. Por y para ello, se crea, junto con Hidraqua, que prestaba el servicio de distribución de agua potable desde 1973, una empresa mixta para gestionar el ciclo integral del agua en nuestra ciudad. De esta unión surge, en 1999, Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED) empresa que aúna la vocación de servicio público, con la experiencia, la tecnología y el "saber hacer" en pro de una gestión eficaz, moderna y sostenible. Experiencia, eficiencia, servicio, compromiso, sostenibilidad e innovación son los pilares en los que Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED) asienta, día a día, su trabajo para prestar, en todo momento y de manera continua, los servicios públicos de agua, alcantarillado y saneamiento, de forma que:

- Se asegure en cantidad y calidad el abastecimiento continuado de nuestra población.
- Se garantice la correcta evacuación y el saneamiento de las aguas residuales desde los domicilios de los abonados hasta la depuradora.
- Se proporcione un tratamiento adecuado a las aguas residuales para que puedan ser devueltas al medio ambiente y ser reutilizadas con las máximas garantías higiénicas y sanitarias en riego agrícola, y en los parques y jardines de Torrevieja.

Hoy día AGAMED, gestiona el servicio de distribución de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales, con 92 profesionales, que comparten el mismo compromiso y responsabilidad para garantizar en todo momento el suministro de agua de máxima calidad con el mínimo impacto ambiental. Para unos 124.000 clientes, siendo por este concepto el cuarto abastecimiento de la Comunidad Valenciana.



## 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 presencia del sector privado en la gestión del ciclo integral del agua no excluye la del público. La colaboración entre sector público y privado existe desde hace años, siendo la prestación de los servicios desde el sector privado bajo el control y fiscalización del sector público.

La evolución en la regulación en materia de contratación pública y la relación entre las entidades públicas contratantes y la sociedad privada responsable de prestar el servicio, han incrementado la complejidad y las exigencias técnicas de los contratos. Estos son cada vez más exigentes.

Al hilo de lo anterior, las Entidades locales han fijado unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos sobre la gestión desde el sector privado que ha incrementado la transparencia de forma exponencial.

En el municipio de Torrevieja hay claramente un punto de inflexión en el modo de gestión del servicio del ciclo integral del agua. En los años 70's el servicio de abastecimiento de agua potable se llevaba a cabo por Aquagest (actual Socio Privado de AGAMED). El servicio del alcantarillado se prestaba de manera directa por el ayuntamiento y el servicio de Depuración era prestado por otro gestor privado. Ante la buena gestión llevada a cabo por los gestores privados, el ayuntamiento licitó de manera conjunta el servicio de suministro de agua potable, alcantarillado y depuración. De este modo se constituyó la empresa mixta participada por el socio privado Hidraqua, anteriormente Aquagest.

En el caso de AGAMED, algunos concejales del Ayuntamiento forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, al que también concurre la Secretaria del Ayuntamiento de Torrevieja. Esta presencia en el Consejo, incrementa el control sobre la sociedad, dado que en las diversas sesiones que se celebran el Consejo tomo las decisiones de Administración de la compañía, al tiempo que supervisa el trabajo llevado a cabo por gerente de la compañía.

### **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 España los servicios de Agua y Saneamiento no están privatizados. De acuerdo con la legislación española, el sector privado sólo puede prestar este tipo de servicio por encargo de la Administración y/o su colaboración. En cualquier caso, siempre se realiza bajo el marco de las directivas europeas de contratación pública, lo que supone realizarlo siempre mediante licitación previa de este.

Varios son los motivos por los que a la administración le interesa la presencia del sector privado en la prestación del servicio. Además de la búsqueda del conocimiento técnico en la gestión y soporte tecnológico, existe en ocasiones una necesidad de financiación para la mejora de infraestructuras que hacen que sea el socio privado quien ejecute, a su riesgo y ventura, las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación. Incluso en el supuesto de que la Administración tenga la capacidad de gestionar directamente el servicio, dada la especialización de este, habitualmente se recurre a externalizar parte de los mismos, en particular aquellas actividades relacionadas con sistemas informáticos, gestión de cobro de los recibos del servicio, ejecución de obras, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, control de contadores, sensorización de la red, etc.

De este modo, por ejemplo, en el ámbito de AGAMED se adhiere a centrales de compra en la búsqueda de mejores precios en ella compra de productos, se utilizan estos modelos para optimizar el conocimiento y la gestión de sus recursos humanos. En nuestro caso, el know how es aportado por el socio privado, implementando la operación y el conocimiento que atesoran más de 100 años en la gestión de las infraestructuras relacionadas con el ciclo integral del agua. Aportando de esta forma una mejora en el modo de prestación más eficiente del servicio. Por otro lado, las sinergias permiten, entre otras, una mejor adaptación al mercado y la obtención de una posición preferente en el entorno competitivo, siempre cumpliendo con las exigencias legales y contractuales.

La mejor gestión de AGAMED, ha derivado en una mayor solidez financiera, y esta mayor solidez ha permitido acometer las inversiones necesarias.

Como alternativa a la participación del gestor privado en la prestación del servicio se contempla la gestión directa por parte de la administración a través de sociedades mercantiles 100% de capital público.

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

En materia de financiación internacional, cabe mencionar los fondos europeos FEDER. Fueron muy importantes en los años 90, sobre todo en lo relativo a saneamiento y depuración, pero este tipo de ayudas europeas no hace distinción en cuanto a si la gestión es directa o indirecta, y se otorgaron a todo el sector.

En AGAMED, no se han concedido fondos europeos.

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

No, más bien al contrario. La situación económica de algunos municipios durante el periodo de crisis económica ha servido a movimientos defensores de la gestión pública para abanderar argumentos de “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?**

Tal y como se ha comentado anteriormente, la búsqueda del socio privado o la prestación del servicio en modelo de concesión viene precedida mayoritariamente por una gestión ineficiente por parte de la administración que puede derivar en problemas más allá de la continuidad del servicio tales como los riesgos sanitarios. Por otro lado, asociado a lo anterior, existe generalmente una necesidad de inversión en infraestructuras que en los últimos tiempos ha coincidido con un contexto de restricción presupuestaria que no facilita la gestión directa por parte de la administración.

Es en estas situaciones cuando las administraciones buscan la colaboración del socio privado para que aporte el know how en la gestión y en la operación diaria, así como parte de financiación mencionada.

**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?**

Tal y como se ha dicho con anterioridad, la participación del sector privado en la gestión del servicio de agua y saneamiento responde a situaciones en las que se considera que los derechos humanos están en riesgo o comprometidos. La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.

La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En general, los contratos en los cuales el sector privado colabora en la prestación de este tipo de servicios incluyen en su clausulado obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad y calidad de los recursos suministrados. En AGAMED, además, nos hemos impuesto una serie de compromisos con el cliente con el objetivo de ofrecer una mayor calidad en el servicio que prestamos.

La aportación es positiva en la medida en la que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento sin comprometer la sostenibilidad del recurso hídrico gestionado.

Para ello es necesario plantear una serie de medidas a implantar de continuo, como por ejemplo:

- Renovación de las redes en función del material, tasa de fugas, obsolescencia y condiciones de funcionamiento, así como una inversión mucho mayor, para garantizar la disponibilidad de agua en calidad y la cantidad demanda, evitando pérdidas que malgasten un recurso escaso.
- Establecimiento de sistemas de saneamiento que eviten fugas en el nivel freático.
- Construcción de nuevas infraestructuras, promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente.
- Control y eliminación de vertidos al medio receptor.
- Promoción de la regeneración de agua con el uso de tratamientos terciarios para garantizar otra fuente de suministro dependiendo del uso necesario.

**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?**

Cualquier cliente o usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación del servicio puede acudir frente a estas autoridades públicas y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento.

Por otro lado, es habitual que los contratos recojan la obligación de establecer Oficinas de atención al cliente, u otros sistemas de comunicación (online, telefónicos, etc.), a través de los cuales el usuario pueda plantear sus quejas directamente ante el operador privado.

En el caso de AGAMED, además de las gestiones a realizar en la Oficina Virtual, dentro del apartado de “Atención al Cliente” de la web de la compañía, los clientes pueden consultar cualquier incidencia o hacer cualquier reclamación relacionada con facturas, contratos, valorar la atención recibida, obras o averías mediante contacto por formulario.

Por otro lado, existe un canal de atención telefónica en el que se pueden gestionar cualquier tipo de incidencias.

Finalmente, AGAMED, como otras empresas del sector, 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 éstos se hayan vulnerado.

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

Se debería lograr una regulación que aporte ante todo seguridad jurídica. Podemos asociar lo anterior a mayor control por parte de la administración o simplemente una regulación más rigurosa, que permita a estas empresas garantizar la recuperación de su inversión para poder prestar un servicio de mayor calidad sujeto a unos criterios de control y/o certificación medibles y contrastables.

AGAMED, cumple con todas las exigencias legales, como ejemplo de la mayor autoexigencia e implicación, en materia de calidad del agua, además de evidentemente cumplir con el Real Decreto 140/2003, cuenta con la ISO 9001: 2018 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001: 2018 Sistema de Gestión Medioambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral. Además, cuenta con una certificación ISO 22000, que acredita que el agua suministrada tiene la misma garantía sanitaria que cualquier otro alimento.

AGAMED, además, cuenta con el SELLO BEQUAL que le reconoce como empresa socialmente responsable con la discapacidad al integrar en todas las áreas de la empresa políticas sobre discapacidad, y con el certificado EFR, que le reconoce como empresa familiarmente responsable, avalado por el Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, que da muestra de la importancia del capital humano.

**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 entre las administraciones públicas y los operadores privados ha sido, por lo general, muy buena. En el caso de una empresa mixta como es AGAMED, además, hay presencia de los responsables públicos en los consejos de Administración de la sociedad. Por otro lado, dentro de la administración existen técnicos responsables de controlar y hacer seguimiento y, en ocasiones, certificar las actuaciones del operador privado. Cabe destacar que es la administración a quien el régimen jurídico español otorga una serie de prerrogativas de interpretación del contrato, así como de dictar instrucciones para cumplimiento y/o modificación de este.

En cuanto a las preocupaciones potenciales de las autoridades con respecto a los operadores del sector del agua y saneamiento no difieren a las de cualquier otro contratista de la administración. Ellos son los garantes de que el servicio sea prestado acorde a los requisitos contractuales, lo que debería redundar en un mejor servicio a los usuarios de este.

**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 el ámbito de consecución de los derechos humanos al agua y saneamiento, enmarcado en el ODS 6 cabe mencionar que la gestión privada colabora activamente para que el 100% de la población tenga acceso al agua en cantidad y calidad necesaria. Por otro lado, la colaboración público-privada permite avanzar más rápido y con mayor fiabilidad tanto en la identificación y propuesta de inversiones necesarias como en la financiación de estas.

Como ejemplo consecución de los derechos humanos al agua y saneamiento, enmarcado en el ODS1 de "fin de la pobreza", en AGAMED se implantaron, junto con los servicios sociales municipales, tarifas sociales y fondos sociales para aquellos más desfavorecidos que no pueden asumir el coste de estos servicios, así como un fondo social de emergencias a gestionar desde la administración para necesidades fuera del ámbito de la gestión del ciclo integral del agua.

**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?**

AGAMED como sociedad de capital que es -sin perjuicio de su condición de capital mixto, público y privado-, se encuentra sujeta a lo dispuesto en la normativa de las sociedades de capital, en sus órganos de control y gobierno y estructura societaria participa activamente el Ayuntamiento de Torreveja, dado que de un lado es accionista de la sociedad, y de otro, la mitad de los consejeros que conforman el consejo de Administración está designado por el Ayuntamiento.

De conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico español, el órgano de contratación ostenta facultades de inspección de las actividades desarrolladas durante la ejecución del contrato.

La actividad privada está muy controlada por las Entidades Locales, tanto en cumplimiento de los contratos administrativos en los que se enmarca la actividad privada, como en cumplimiento la legislación. El tipo de documentación a la que se puede acceder, es amplia y diversa, ya que la Administración puede, inspeccionar el servicio, sus obras, instalaciones y locales y la documentación relacionada con el objeto de la concesión.

AGAMED presenta al Ayuntamiento la información sobre la facturación emitida a los usuarios, tanto de forma resumida como a detalle, incluyendo para cada usuario el importe facturado, su consumo y las tarifas aplicadas.

A través de la página web se mantiene información actualizada sobre: Tarifas, bonificaciones, normativas y compromisos del servicio, Analíticas de calidad del agua suministrada, Avisos de cortes de suministro, averías, cierres de oficinas extraordinarios y otras contingencias que puedan afectar al servicio, Nuestro papel en el ciclo urbano del agua, detalle de los servicios gestionados, Código ético, Política de gestión integrada, Acciones de implicación social

Además, en la misma página web, se dispone de un área privada para los clientes desde la que pueden realizar todas las gestiones que precisen sobre sus contratos (altas, bajas, domiciliaciones, consulta de facturas, cambios de titularidad, etc.)

Así mismo, la red social Twitter se mantiene un plan editorial con publicación diaria de contenidos relacionados con el servicio prestado en los distintos municipios, avisos sobre incidencias en el servicio, y noticias de actualidad sobre las acciones realizadas con nuestros grupos de relación.



**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 sector del agua y el saneamiento es un sector fuertemente regulado, en el cual diversas administraciones ostentan competencias. Por esta razón, la actividad del operador privado está supervisada constantemente por diversas Administración públicas, cada una de las cuales analiza la actividad de los operadores privados en atención a distintos criterios:
  - La Administración estatal (en cuencas intercomunitarias) y autonómica (en cuencas intracomunitarias) ostenta competencias en materia de disponibilidad y le corresponde garantizar que haya suficiencia de recurso para el suministro a la población.
  - La Administración estatal ostenta competencias en materia de calidad del Agua (Confederaciones hidrográficas, Ministerio, SINAC, etc.).
  - La Administración local supervisa que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato.
  - También es responsable de garantizar la accesibilidad al recurso de todos los vecinos.
  - Por lo que respecta a la asequibilidad, tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de sus Comisiones de Precios), son responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento ediciones económicas asequibles.
- Cada una de estas Administraciones es competente para imponer las sanciones que considere procedentes en sus áreas respectivas.

**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 cuanto a la disponibilidad del recurso, cabe mencionar que la situación actual de escasez o estrés hídrico obliga a eficientar la operación y gestión del servicio, así como a la búsqueda de otras fuentes tales como el agua regenerada. En el municipio de Torreveja existe tratamiento terciario que permite reutilizar el 100 % del agua regenerada en la estación de depuración de las aguas residuales.

En el municipio de Torreveja está garantizado el acceso al suministro al 100 % de las viviendas.

La legislación y/o normativa tanto a nivel estatal como a nivel comunitario es quien fija los estándares de calidad para el sector. En AGAMED, además, está implantada la ISO 22.000, norma que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta como de consumo final. Para lograr obtener este reconocimiento el modelo de suministro de agua ha superado una serie de rigurosos análisis y evaluaciones, incluyendo la certificación de sus prácticas operativas, así como la aplicación de la metodología de los Planes de Seguridad del Agua para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos que puedan afectar a su calidad.

Ya se han mencionado con anterioridad los mecanismos que AGAMED tiene mediante su fondo social, el fondo social de emergencia, el fraccionamiento del pago de la factura, así como proyectos tales como “12 Gotas” que permite linealizar el pago de la factura con un importe mensual calculado en función del consumo anterior. Es importante establecer mínimos para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso básico y esencial.

**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, así como tampoco conozco sentencias o resoluciones firme de condena al respecto.

AGAMED tiene implantado un sistema de Corporate Compliance, es decir, hay un conjunto de procedimientos y buenas prácticas adoptados por la organización que permite, a la figura de la organización denominada Compliance Officer, identificar y clasificar los riesgos operativos y legales a los que se enfrenta la organización y establecer mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a los mismos.

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

A lo largo de todo el periodo concesional, la empresa mixta Aguas del Arco Mediterráneo S.A, participada mayoritariamente por una empresa privado en un 74%, ha demostrado autosuficiencia operativa y financiera en todas sus actividades, no teniendo por tanto la necesidad de movilizar fondos desde el sector público. Todo ello se ve traducido en una política de eficiencia y mejora de la gestión continua, permitiendo maximizar nuestros recursos.

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

Como regla general, hay un desequilibrio de poder a favor de la administración. Ya se ha mencionado con anterioridad que la ley española otorga prerrogativas a la administración y la gestión del operador privado está supeditada a la supervisión por parte de actores pertenecientes a la misma.

Como ejemplo, en el caso de AGAMED, el presidente del consejo de Administración es el alcalde del municipio.

**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?**

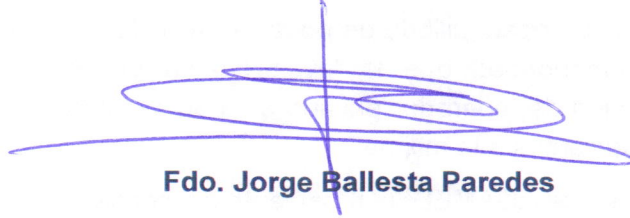
En el momento de constitución de la empresa mixta, Aguas del Arco Mediterráneo S.A, el socio privado que resultó ser adjudicatario de la licitación, (Hidraqua, gestión integral de Aguas de Levante, S.A.), proporcionó además del capital necesario, el capital humano y el knowhow que han permitido un beneficio a lo largo de toda la concesión. Además, se incorporaron todos los sistemas de gestión y avances tecnológicos introducidos hasta el momento, con la consecuente mejora en la eficiencia y rentabilidad de la sociedad. Todo ello ha proporcionado un equilibrio financiero, donde la liquidez y la solvencia han permitido mantener el ciclo normal de las operaciones.

### **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 ninguno.

**En Torrevieja a 31 de enero de 2020.**



**Fdo. Jorge Ballesta Paredes**

**Gerente de Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.**