

## 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

Aigües Municipals de Paterna es una sociedad de economía mixta cuyo objeto social es la gestión de los servicios municipales, titularidad del Ayuntamiento de Paterna, que conforman el denominado “Ciclo integral del agua” a saber: abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, control y vigilancia de los vertidos realizados a las redes de alcantarillado y dominio público hidráulico, así como todas las actividades conexas relacionadas con la gestión y el cumplimiento de la normativa medioambiental relacionada con aquel.

Nuestro objetivo no es otro que ofrecer un servicio con los más altos estándares de calidad, priorizando la protección del medio ambiente y siendo un referente en la vida social y cultural de Paterna, a **través de un plan estratégico totalmente alineado los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU**

Desde Aigües de Paterna estamos comprometidos con los valores que los ciudadanos exigen a los gestores de un servicio tan importante como es el servicio público de abastecimiento de agua potable a domicilio. **La eficiencia, la transparencia, el rigor ético, la sostenibilidad y la atención a los colectivos vulnerables** son nuestras principales señas de identidad.

---

### 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 la gestión del abastecimiento en España conviven diferentes fórmulas y entidades, con un equilibrio en la colaboración público-privada, en la que el 35% está compuesto por empresas públicas, el 33% es gestión indirecta por una empresa privada, el 22% son entidades mixtas y el restante 10% es de gestión directa municipal. De este modo, el sector privado coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en todo el país.

La evolución de los contratos que regulan la relación entre las entidades públicas contratantes y la sociedad privada responsable de prestar el servicio (indistintamente de la tipología empleada para ello) ha ido concretándose y creciendo en especificación. Inicialmente, los contratos disponían de un contenido relativamente breve, motivado por los requerimientos legales, regulación y aspectos técnicos que componían el marco del contrato. Con el tiempo, la incorporación de nuevas legislaciones más exigentes en materia de agua así como el perfeccionamiento en la Ley de Contratos del Sector Público y su aplicación, han fomentado la complejidad del contenido de los contratos, con un enfoque muy definido a la inclusión de cláusulas con requisitos técnicos y obligaciones que la Administración impone al prestador del

servicio. A ello, hay que sumarle la singularidad y especificaciones que cada Ente Público considera en los pliegos de contratación, que en muchas ocasiones son particulares para cada Administración contratante, en función de sus necesidades.

Por eso, y cada vez con mayor rigor, los estándares de regulación e intervención, deriva en que la colaboración del sector privado en la actualidad está sujeta a un intenso control administrativo, fiscal y técnico, con un incremento en las necesidades de transmisión de información, transparencia y aprobación por el contratante público.

Aigües de Paterna, como empresa – sociedad de economía mixta, desde su creación ha sido una entidad con un funcionamiento muy próximo a la Administración Local, con un grado elevado de transparencia y exigencia técnica de prestación del servicio. Así pues, el órgano de decisión está representado por el Consejo de Administración de la sociedad, siendo consejeros de la misma distintos miembros de la corporación municipal al que también concurren diversos funcionarios municipales (interventor, letrado asesor, técnicos municipales, etc.). Esto fomenta que control sea más intenso y próximo.

A todo ello hay que sumarle, por la propia estructura y funcionamiento de la empresa mixta, el fomento de la contribución del socio tecnológico de la sociedad, el cual es capaz de una forma más ágil y eficaz implementar soluciones técnicas que con la gestión directa del servicio. El socio privado incorpora el know-how, tecnologías y economías de escala y las novedades en materia legislativa e innovación, bajo la supervisión y fiscalización del sector público, por lo que se consigue mejorar la prestación del servicio de forma notable y, por ende, un progreso en los derechos al acceso y al cuidado del recuso agua, en su vertiente más social y medioambiental. Así pues, se han llevado medidas muy notables:

- ❖ Mejora de la calidad del agua de suministro, con sistema de control y mezcla para evitar concentraciones elevadas de nitratos.
- ❖ La extensión de la red de distribución de agua potable a zonas sin acceso previo al recurso.
- ❖ Renovación de redes de agua potable.
- ❖ Sectorización y detección avanzada de fugas en red de distribución, para mejora del rendimiento y una reducción en la pérdida de agua.
- ❖ Incorporación de telelectura en contadores y señales de la red de agua potable y saneamiento, en su incorporación al concepto de Smart City.
- ❖ Planes específicos en la reducción de la contaminación de las aguas residuales industriales con el control de vertidos para la mejora de la calidad del influente a la depuradora municipal.
- ❖ Fomento de la reutilización del agua depurada.
- ❖ Mejoras en la red de saneamiento y aguas pluviales, para evitar a su vez la inundación de zonas susceptibles en episodios de lluvias intensas.
- ❖ Estudios sobre barrancos y cauces antropizados para la evacuación adecuada de las aguas de escorrentía.
- ❖ Incorporación de Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible para una correcta gestión de las aguas pluviales.
- ❖ Campañas y divulgación medioambiental.

- ❖ Recogida de aceite usado doméstico para evitar la contaminación de las aguas residuales y obstrucciones colectores del sistema de saneamiento.

### **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 relación al enunciado de la primer pregunta, cabría aclarar que los servicios de agua y saneamiento en España no se encuentran "privatizados" cuando se da la participación del sector privado, indistintamente de la medida de esta colaboración. La titularidad de los Servicios siempre es municipal y la entidad privada nunca puede desarrollar libremente este tipo de actividades al margen de la autorización, pautas, requerimientos y control de la Administración contratante. Gracias a la legislación actual, una empresa privada sólo puede prestar el servicio por encargo de la Administración Pública y con su colaboración, dependiente y definida por un proceso de licitación, contrato posterior y unas directivas europeas y estatales en materia de contratación pública.

Los motivos por los que las autoridades públicas emplean y atraen la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento se resumen principalmente en el know-how y la economía de escala, que permite que el servicio sea prestado con unos estándares de calidad y cuidado del medio ambiente más elevados. También las mayores exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos, y en general responsabilidades en materia de suministro y depuración, y por tanto en un agravamiento de este tipo de responsabilidades, derivan en muchos casos en que las administraciones busquen a un socio privado con conocimiento y soporte tecnológico, al que poder transferir este tipo de riesgos.

A su vez, la propia Ley de Contratación del Sector Público y el funcionamiento de las Administraciones hace que la gestión de un servicio pueda ser más ágil y práctico en su aplicación por una entidad privada, a lo que hay que sumar que la propia empresa goza de los conocimientos, tecnologías y personal adecuados para cada fin y en la resolución de problemas.

Adicionalmente, la presencia del sector privado responde también a la existencia de una fuerte necesidad de financiación que las autoridades públicas no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes. Cuando la Administración tiene que acometer determinadas inversiones en los servicios relacionados con el agua y el saneamiento, con frecuencia recurre al sector privado, con la idea de que sea éste quien ejecute, a su riesgo y ventura, las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación. Ello permite un servicio ajustado a las necesidades y con las cuotas necesarias de inversión para el mantenimiento de su calidad.

En cuanto a la gestión directa, si no existen restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, las administraciones públicas pueden optar por gestionar con medios propios el servicio, bien a través de un organismo público, de una sociedad mercantil de capital 100% público. No obstante, dada la especialización de este tipo de servicios, habitualmente las Administraciones recurren a externalizar parte de los mismos, como las relacionadas con sistemas informáticos, sensorización de la red, gestión de cobro de los recibos del servicio, ejecución de obras, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica,

localización de fugas, etc. Incluso, en ocasiones el gestor público externaliza también la dirección técnica de este servicio. Todas estas contrataciones finalmente llevan por lo general a una diversificación de contratos y por tanto de licitaciones, complicaciones en el control operacional por parte de los funcionarios, un incremento en los interlocutores con trabajos solapados, etc. lo que impide aprovecharse en un servicio global de agua y saneamiento de las economías de escala.

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

Aigües de Paterna es una sociedad totalmente saneada desde su constitución en 2006 y en ningún momento ha requerido respaldo financiero a nivel institucional, ni del sistema financiero español, ni por supuesto de Instituciones Financieras Internacionales.

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

A la vista de los contratos del sector del agua vigentes, durante los años de la reciente crisis económica mundial, se puede determinar que no ha existido un incremento de la promoción de la mal llamada privatización y no se ha percibido un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento.

Así pues, la mayoría de los contratos en vigor han padecido las inevitables consecuencias negativas de la crisis, sobre todo por la falta del retorno en la inversión y por tanto, por la falta de renovación, actuaciones y mejoras necesarias en las redes y fases del Ciclo Integral del Agua imprescindibles para la garantía en calidad del suministro. A ello hay que sumar que en algunos casos, durante la crisis han surgido determinados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública y han aprovechado esta situación de crisis económica para defender sus argumentos «remunicipalizadores».

---

**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 modelo de provisión del servicio adoptado por cada Administración local responde a una serie de necesidades particulares de cada municipio. Dichas necesidades se basan principalmente en la disponibilidad de recursos para asumir los requerimientos legales, cada vez más exigentes y cambiantes, buscar una excelencia en la calidad del servicio, disponer de inversión para acometer infraestructuras y mejoras, mayor agilidad en la puesta en marcha de las actuaciones así como una especialización del servicio con la incorporación de innovación y soluciones tecnológicas a implementar.

**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?**

Como se ha dicho ya varias veces, la entrada del sector privado en este ámbito responde, precisamente, a situaciones en las que puede considerarse que supone una mejora en la calidad del servicio e incluso en situaciones extremas en las que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos. Por ello la incorporación de la gestión privada en la consecución de los derechos humanos al agua y saneamiento solo puede aportar aspectos positivos en todas las circunstancias.

Las autoridades públicas, como titulares del servicio público, pueden y deben exigir a sus proveedores privados la implantación de mecanismos de acción social que respondan a las necesidades económicas de los usuarios y que garanticen el derecho universal al agua y saneamiento de todos los ciudadanos, pero que no comprometan a la sostenibilidad del servicio en su conjunto.

En esta línea Aigües de Paterna dispone una solución mixta en cuanto a la financiación de las ayudas, por una parte dispone de tarifas sociales para familias numerosas de categoría general y especial y para familias monoparentales, y por otra de un Fondo Social, con cargo a los beneficios de la empresa, para ayudar a las personas en riesgo de exclusión social.

En los aspectos técnicos del servicio, la conformación de la empresa mixta y la inclusión de un socio tecnológico a la sociedad ha generado sustanciales sinergias e incorporación de una mejor prestación del servicio en calidad, incluyendo una fuerte dosis de criterios medioambientales y sociales en la toma de decisiones en el abastecimiento de agua potable y saneamiento. En el caso de Aigües de Paterna se han incorporado actuaciones que van de la mano de la garantía de un suministro y servicio de calidad y del derechos humanos al agua:

- ❖ Mejora de la calidad del agua de suministro, con sistema de control y mezcla para evitar concentraciones elevadas de nitratos. Se han incorporado puntos de control de medida en continuo para que la garantía del suministro sea totalmente segura y en base a la legislación del RD 140/2003. La extensión de la red de distribución de agua potable a zonas sin acceso previo al recurso en garantías de calidad y según los criterios sanitarios.
- ❖ Renovación de redes de agua potable, para la mejora del rendimiento y evitar las roturas que afectan a la continuidad del suministro.
- ❖ Sectorización y detección avanzada de fugas en red de distribución, para mejora del rendimiento y una reducción en la pérdida de agua, como recurso valioso y para dotar a la red de un suministro continuo y con garantías de calidad, cantidad u presión a todos los usuarios.
- ❖ Incorporación de telelectura en contadores, señales y alarmas en la red de agua potable y saneamiento, en su incorporación al concepto de Smart City, con el fin de tener un control exhaustivo del comportamiento de las redes y tener un soporte a la decisión fiable.

- ❖ Planes específicos en la reducción de la contaminación de las aguas residuales industriales con el control de vertidos para la mejora de la calidad del influente a la depuradora municipal. Esto conlleva a una depuración más adecuada y por tanto a un volumen mayor de agua disponible tanto a vertido a cauce natural como para el fomento de la reutilización del agua depurada. En la actualidad en Paterna se busca el 100% de la reutilización de las aguas depuradas para riego agrícola
- ❖ Mejoras en la red de saneamiento y aguas pluviales, para evitar a su vez la inundación de zonas susceptibles en episodios de lluvias intensas. De este modo, se ha desarrollado una red separativa para la captación y drenaje de las aguas de escorrentía, eliminando en muchos casos puntos negros que generaban daños a lo público y lo privado. Ello va acompañado de un plan de emergencias frente a lluvias intensas que garantiza que las infraestructuras estén en perfecto estado y su capacidad hidráulica sea la esperable.
- ❖ Estudios sobre barrancos y cauces antropizados para la evacuación adecuada de las aguas de escorrentía, con la gestión de grandes volúmenes de agua de escorrentía y sobre los que se han incorporado Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible para un control de las inundaciones utilizando los medios disponibles en la naturaleza e integrándolas con el ecosistema.
- ❖ Campañas y divulgación medioambiental, tanto a la ciudadanía como a los escolares, con la puesta en valor de los derechos al agua y saneamiento, la conciencia medioambiental del recurso agua y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.
- ❖ Recogida de aceite usado doméstico para evitar la contaminación de las aguas residuales y obstrucciones colectores del sistema de saneamiento.

En cuanto a medidas concretas adicionales, complementarias a lo que ya está implementado, se seguirán proponiendo y ejecutando actuaciones, y sobre aspectos que son de relevancia para garantizar el derecho al servicio como:

- ❖ Renovación de las redes dada la obsolescencia de las mismas y la necesidad de una inversión mucho mayor, para garantizar la disponibilidad de este recurso, evitando las fugas y pérdidas de aguas que malgastan un recurso escaso.
- ❖ Mayor desarrollo de la digitalización de la red para obtener un mejor criterio y conocimiento de su funcionamiento y poder actuar con mayor rigor técnico, fiabilidad y agilidad.
- ❖ Construcción de nuevas infraestructuras, promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente. El seguimiento del control de vertidos supone un pilar fundamental en la posterior depuración de las aguas residuales, así como la detección y eliminación de vertidos al medio si los hubiera.
- ❖ Promoción de la regeneración de agua para garantizar la disponibilidad del recurso de la mano de las nuevas directivas europeas y criterios de Organismos de Cuenca.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las normativas futuras y aplicación de las medidas que atañen al servicio de agua y saneamiento, con la garantía de un servicio de calidad y con garantías.

## 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?

Aigües de Paterna, pone a disposición de todos los usuarios del servicio, diversos canales de atención al cliente, mediante los cuales cualquier persona (sea usuaria o no) puede registrar quejas y reclamaciones relacionadas con el servicio así como ejercer sus Derechos ARCO+, según lo establecido en el RGPD (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la Protección de Datos Personales de las Personas Físicas) y la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales).

Estos canales comprenden, desde una oficina de atención presencial en el casco urbano de Paterna dotada de dos puestos de trabajo de atención al cliente, así como un abanico de canales no presenciales que facilitan la gestión a los usuarios: línea telefónica gratuita de atención comercial, web del servicio, oficina virtual y cuenta de twitter.

Aigües de Paterna entiende las quejas y reclamaciones de los usuarios como una oportunidad para identificar posibles errores y mejorar en su gestión, por ello dentro su **Carta de Compromisos del Servicio** incluye el compromiso de “Cercanía”, para dar respuesta a todas las reclamaciones en un plazo de **10 días hábiles** y en caso de incumplimiento, indemnizar económicamente de forma proactiva sin necesidad de reclamación por parte del cliente.

A tal efecto se dispone de un módulo exclusivo dentro de su aplicación comercial, que acompañado por un procedimiento interno de gestión de reclamaciones y una herramienta tipo Business Intelligence donde se definen indicadores y un cuadro de mando de quejas, permiten el registro, control y seguimiento informatizado de todas las quejas y reclamaciones del servicio.

En el caso de que el cliente no esté de acuerdo con la resolución en primera instancia a su reclamación, Aigües de Paterna pone a su disposición la oficina del Customer Counsel que tiene por objetivo defender los derechos del cliente y que ejerce de mediador entre este último y la empresa.

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

Los proveedores privados abogan por una regulación más clara, más homogénea y más rigurosa en todos los ámbitos competenciales, que aporte seguridad jurídica y permita a estas empresas garantizar la mejor calidad en la prestación de los servicios comprometidos y con sujeción a unos criterios mensurables y comparables.

Las empresas del sector consideran que debe existir, a su vez, una regulación que defina de forma aplicada e intercompetencial los requisitos mínimos de calidad del servicio, lo que garantiza, siempre sobre el valor que aporta la empresa privada, mixta o pública, un mejor suministro y acceso a los ciudadanos. Por eso, dada la diversidad de competencias en el Estado Español (local, diputacional, autonómica, estatal y europea) se busca disponer de un regulador único que marque las pautas y criterios técnicos para que no existan discrepancias entre localidades y exista una homogeneidad en la calidad y derecho al servicio de todos los ciudadanos.

La empresa mixta Aigües de Paterna dispone de certificados de calidad ISO 9.001 y medioambiente ISO 14.001, así como Políticas integradas y certificadas en Desarrollo Sostenible, Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001) y Empresa Familiarmente Responsable. Todo ello son autoexigencias de la empresa, siempre por encima del marco legal y contractual, para garantizar que la prestación del servicio, la relación para con los trabajadores, la injerencia sobre el medio ambiente y el entorno sea adecuada, con garantías de calidad y en mejora continua.

**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?**

Desde las Entidades Públicas, siempre se ha generado para con los proveedores privados una relación constante, fluida, continuada, intensa y de confianza, considerando sus opiniones y delegando funciones de soporte y asistencia técnica para un mejor funcionamiento del sistema agua potable, saneamiento y depuración. Dentro de la Administración existen técnicos responsables de supervisar, inspeccionar y coordinar la actuación del operador privado, además de las comisiones de seguimiento, comisiones mixtas, y presencia de responsables públicos en los consejos de Administración de la sociedad de economía mixta.

En cuanto a la relación contractual entre ambos, suelen ser de una duración media – larga, en el caso de Aigües de Paterna 25 años, lo que permite una gestión más integral, la inversión e implementación de mejoras en el servicio y cumplir con los requerimientos de la Autoridad Local. Si esto no se cumple según el contrato, se puede incurrir en penalidades e incluso resolución anticipada del contrato. Por ello, las sociedades privadas cumplen de manera precisa con las exigencias de la Administración contratante, la cual se encuentra en una posición de preeminencia, según el régimen jurídico español. Por ello, ostenta la opción de interpretar el contrato y de modificarlo si es necesario, de dictar instrucciones para su cumplimiento y contar con todos aquellos mecanismos que considere oportuno para la supervisión del servicio y el operador privado. Definitivamente, se genera una relación muy clara y con unos cánones de funcionamiento muy pautados que no dan lugar en ningún caso a una preponderancia de la empresa privada en la toma de decisiones importantes del servicio.

El eje central del servicio de agua y saneamiento es el funcionariado y el gobierno local, llevando al ente privado a unas exigencias de transparencia, informe continuado y de control con la Administración.

Las preocupaciones potenciales de autoridades públicas y usuarios son en esencia, indistintamente del modelo de gestión seleccionado, al igual que frente a cualquier contratista de la Administración, es que el contrato se ejecute según términos, del cumplimiento en su seno de la legislación vigente y que se cumplan con sus mínimos de calidad para la prestación del servicio. Además, hay que considerar que la autoridad pública requiere de una comunicación directa y una transparencia en la transmisión de la información para realizar un correcto seguimiento del contrato.

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

Por norma general, los proveedores privados han contribuido de forma activa a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento, simplemente con la incorporación de los engranajes necesarios para que el servicio sea accesible a todos, con una garantía de suministro y funcionamiento y en la búsqueda de una menor afección al usuario y al medio ambiente. A su vez, el conocimiento de los avances técnicos y su aplicación puede llevar en algunos casos a mejorar y reforzar ese derecho al agua y saneamiento en cantidad, calidad y continuidad.

En nuestro caso, Aigües de Paterna pone a disposición de sus usuarios las siguientes las facilidades para el pago de las facturas del servicio:

- Elección del mejor día para la remesa bancaria.
- Modalidad de pago lineal denominada **Plan 12 gotas** mediante la cual el cliente paga una cuota fija mensual durante todo el año, en el día del mes elegido, calculada en base a la facturación de los 12 meses anteriores.
- Compromisos de pago para fraccionar la deuda sin costes de administración ni intereses para el cliente. Actualmente se dispone de un total de 309 compromisos de pago firmados.

Adicionalmente tiene implantados los siguientes mecanismos de acción social que garantizan los derechos humanos al agua y al saneamiento:

- Tarifas sociales: Tarifas especiales para familias numerosas categoría general, familias numerosas categoría especial y familias monoparentales. A día de hoy se benefician de ellas 282 familias.
- Tarifa especial de fuga
- Fondo social solidario. Durante el ejercicio 2019, se aplicó el Fondo social sobre un total de 742 facturas.

En el aspecto técnico es significativo el papel que la sociedad ha tomado y supone en el agua y saneamiento del municipio de Paterna, destacando aquellas que contribuyen el acceso y derecho al agua y saneamiento:

- ❖ En calidad del agua se dispone de un sistema de mezcla de agua de dos orígenes diferentes para garantizar la calidad del agua potable, consiguiendo que los nitratos se encuentren muy por debajo del límite exigido por el RD140/2003 para este parámetro. Esto garantiza una continuidad en el suministro de agua apta para el consumo humano durante todo el año.
- ❖ El planeamiento y desarrollo de un sistema separativo de saneamiento ha favorecido un mejor funcionamiento del conjunto, lo que evitan inundaciones en episodios de lluvia y un mejor transporte de las aguas residuales a la depuradora. A ello hay que considerar la implantación de soluciones novedosas y sostenibles de drenaje, que han contribuido a la resolución y mitigación de problemas frente a grandes avenidas en cauces antropizados, como pueden ser las Balsas de la Calle 133 o las zanjas drenantes en el Barrio de La Canyada.

- ❖ La implementación de un plan de control de vertidos industriales ha conseguido, con la aplicación de la Ordenanza municipal de vertidos al alcantarillado municipal, que las aguas lleguen a las instalaciones de la depuradora con una calidad muy buena y por tanto, que posteriormente se puedan reutilizar las aguas tratadas para riego agrícola y usos urbanos. Actualmente el 50% de las aguas depuradas se destinan a reutilización y hay un fomento de este recurso en la búsqueda del 100% de volumen reutilizado. Esto permite generar una menor presión sobre otros usos y orígenes del agua y por tanto obtener una mayor disponibilidad del recurso agua según puntos de consumo y exigencias de calidad.
- ❖ La extensión de la red de distribución de agua potable a zonas sin acceso previo al recurso en garantías de calidad y según los criterios sanitarios, donde se puso a disposición de los ciudadanos un agua completamente apta para el consumo humano, de forma que puedan dejar de usar agua no potabilizada.
- ❖ Diferentes campañas y la concienciación social juegan un papel fundamental para que la ciudadanía haga un uso responsable del recurso agua, conozcan la importancia de evitar la contaminación de las aguas y sepan de primera mano el funcionamiento del sistema de agua y saneamiento. Todo ello siempre dando soporte a los derechos al agua y saneamiento y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## **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?**

Desde el punto de vista financiero, Aigües de Paterna está sometida a la legislación sobre sociedades anónimas y al cumplimiento de las obligaciones en materia económica, fiscal, laboral, etc

Una de las obligaciones principales es sin duda la elaboración de las Cuentas Anuales, que una vez formuladas y aprobadas por los órganos de administración, deben depositarse en el Registro Mercantil. Esto garantiza que las cuentas están a disposición de cualquier organismo público y/o privado que los solicite. Estas cuentas, además, están auditadas por experto independiente.

Por otra parte, existen otros requerimientos de información financiera y/o de carácter técnico solicitada de forma periódica por determinadas instituciones y/o organismos, a modo de ejemplo:

- ❖ Legalización de libros en el Registro Mercantil.
- ❖ Coste efectivo de los servicios: Anualmente se indica al Ayuntamiento las magnitudes técnicas (número de usuarios del servicio, volúmenes de facturación, kilómetros de red, etc) junto a magnitudes económicas (costes de los servicios).
- ❖ Información solicitada por el Ayuntamiento para reportar a su vez al Ministerio: presupuestos, informe de morosidad, rendición de cuentas anuales, etc.
- ❖ Información para la central del Banco de España: esta información financiera permite al Banco de España tener información detallada de las empresas que operan en el mismo sector y obtener estadísticas.

- ❖ Información para la Sindicatura de cuentas.

En el ámbito de la Contratación, también se reporta la siguiente información a la Administración local:

- ❖ Relación de contratos menores para la publicación en su Portal de Transparencia.
- ❖ Relación de todos los contratos para que su reporte al Tribunal de Cuentas.

Además, todas las licitaciones se gestionan a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público del Ministerio de Hacienda.

En el ámbito más operacional, se elaboran informes, siempre con la total transparencia para el conocimiento de la Administración de la marcha del servicio, con el fin a su vez que la Autoridad Local pueda corroborar el cumplimiento del contrato y de aprobación a las actuaciones a lleva a cabo.

- ❖ Se realizan reportes continuos, de forma periódica o a demanda, con la información del día del servicio y del funcionamiento de la sociedad y aspectos técnicos para la toma de decisiones por parte de la Administración Local.
- ❖ Se notifican a la administración competente en Sanidad los resultados analíticos del agua de consumo humano según el Plan de Autocontrol. Además, como se ha comentado anteriormente esta información se encuentra disponible en nuestra web.
- ❖ Información para legalización de instalaciones, permisos, servidumbres y comunicaciones necesarias para acometer obras e infraestructuras que afecten a cualquier entidad pública y su ámbito competencial.
- ❖ También se realizan informes para el Organismo de Cuenca, entidad de carácter estatal, para tratar diferentes temas de su competencia como puedan ser autorizaciones de vertidos, volúmenes en concesión y usado para el abastecimiento, cauces públicos, etc.

En cuanto a la información que se proporciona a los clientes, Aigües de Paterna dispone de una página web donde se ofrece a los clientes una amplia información sobre los Servicios gestionados

Existe un apartado exclusivo dedicado a la calidad del agua donde los usuarios del servicio pueden encontrar información referente a parámetros más característicos del agua como la dureza, consultar las últimas analíticas realizadas en diversos puntos de la red de distribución así como un acceso directo a SINAC (Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo).

Así mismo en la sección de AVISOS de la web se incorpora información sobre los cortes de suministros programados y aquellos derivados de averías cuya previsión de restablecimiento del servicio sea superior más de una hora. En paralelo se dispone de un sistema de Servialertas que informa por SMS/mail a título individual, a todos los clientes que se ven afectados por un corte de suministro ya sea programado o por avería.

La cuenta de twitter @aiguespaterna es uno de los canales no presenciales donde los usuarios pueden encontrar información relevante del servicio, así como buenas prácticas medioambientales, reportes de actividad de la compañía, actuaciones en campo, campañas publicitarias relacionadas con el servicio, hábitos saludables, promociones....

De lo descrito en los párrafos anteriores se desprende la cantidad de información que se proporciona tanto a la Administración Local como a los clientes, lo que permite asegurar que la rendición de cuentas que realiza la sociedad es más que adecuada.

**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?**

Las Administraciones competentes y contratantes en materia de agua y saneamiento son responsables del cumplimiento del derecho humano a este servicio básico. Por ello, el sector del agua y el saneamiento es un sector fuertemente regulado, en el cual existen diversidades de Administraciones que funcionan de controladoras en su seguimiento, cada una en su ámbito.

Por esta razón, la actividad del operador privado está supervisada constantemente por diversas Administraciones públicas, cada una de las cuales analiza la actividad de los operadores privados en atención a distintos criterios:

- ❖ La Administración estatal (en cuencas intercomunitarias, por medio de los Organismos de Cuenca y Demarcaciones) 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, así como el cuidado de las masas de agua naturales, superficiales y subterráneas. En nuestro caso la Confederación hidrográfica del Júcar
- ❖ La Administración Autonómica, entre otras funciones, tiene bajo su competencia el control sanitario de las aguas de consumo humano, el cuidado de las aguas marinas y playas (vertidos tierra-mar) además de diferentes implicaciones en el ámbito medioambiental.
- ❖ La Administración local supervisa que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato. Además, es responsable de garantizar la accesibilidad al recurso de todos los vecinos, por lo que las Administraciones Locales deben y se comprometen a través de su gestora del servicio, fuere cual fuere, a cumplir con el derecho de agua y saneamiento.
- ❖ 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.

Todas las Administraciones son autoridad en la imposición de sancionadores que considere procedentes en sus ámbito y área respectiva. Motivado por esta fuerte regulación y legislación en materia de aguas, la empresa privada y mixta está sujeta a la supervisión y control de diversidad de Administraciones.

#### 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

Los principales desafíos son eminentemente los mismos, sea cual sea el modelo de gestión seleccionado por la Administración Local, ya que si el operador es privado este debe tener las mismas garantías en cuanto a disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad del agua y saneamiento, sin excepción. Cabe recordar que son las diferentes Administraciones las que disponen de las herramientas de control y legales para que el gestor cumpla con los derechos del usuario. Si entramos en detalle en cada uno de los desafíos:

- **Disponibilidad:** En España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Por tanto, el principal desafío es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada. En este contexto, medidas como la utilización de agua regenerada constituye herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad, fomentando así un auténtico ciclo integral del agua, y la reutilización sostenible del recurso. Además, las medidas adoptadas en cuanto a sectorización, gestión integral de la red de agua, búsqueda de fugas, telemedida y telecontrol, etc. ayudan a que las pérdidas de agua del sistema sean mínimas y por tanto se disponga de mayor cantidad de recurso para su uso.
- **Accesibilidad:** en principio, se considera que este requisito no constituye un verdadero desafío porque, en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable. En el caso de Paterna, recientemente se ha dotado a un pequeño barrio de agua potable, con la voluntad de garantizar la cantidad y calidad del recurso.
- **Calidad:** los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector. Por ello se disponen de sistemas de control en continuo y con telelectura que facilitan el seguimiento continuado de la calidad del agua destinada a suministro de agua potable.

En cuanto a calidad del agua residual, de forma derivada, también contribuye a disponer posteriormente de una mayor cantidad de recurso en el balance de aguas del municipio así como una mejor empleabilidad de cada origen por calidades según usos.

En este sentido, es importante aplicar toda la normativa e impulsar medidas que promuevan un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.

- **Asequibilidad:** se ponen recursos al servicio del derecho de agua y saneamiento, en base a los mínimos vitales, para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial, así como de fondos sociales, que garanticen un sistema solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente.

**15. ¿Conoce algún caso de corrupción que involucre la provisión privada de servicios de agua y saneamiento? Por favor, facilite los detalles necesarios**

En el ámbito de actuación de la empresa mixta no se tiene constancia de ningún caso de corrupción que involucre la empresa privada. No obstante, para evitar posibles casos o reducir al mínimo suspicacias, además de la transparencia en la prestación del servicio y de la información abierta disponible, tanto para Administraciones como para el usuario, se han implementado intensos mecanismos de Compliance penal a través de la designación de un Compliance Officer, para reducir riesgos y evitar este tipo de responsabilidades, junto con la disponibilidad de código ético y de comportamiento frente al gasto y el cumplimiento de la legislación.

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

Es cierto que el sector privado puede resultar más ágil a la hora de movilizar recursos, por ejemplo, acceder a mercados financieros para conseguir financiación si así lo requiriera. Aigües de Paterna no ha tenido necesidad de acudir a financiación externa ya que hasta el momento ha dispuesto de tesorería suficiente para hacer frente a sus inversiones.

No obstante, si hablamos de fondos del sector público, la empresa privada está muy limitada en cuanto a su disponibilidad, ya que recibir algún tipo de subvención o soporte a la inversión desde el sector público sólo se produce en proyectos de I+D+i y para ellos y otro tipo de proyectos en la línea de la sostenibilidad y el sector del agua deben ir de la mano de una Administración Pública.

Como ejemplo más inmediato, el socio privado tecnológico de Aigües de Paterna dispone de una subvención en el marco europeo de Urban Innovative Action, para el desarrollo del proyecto Guardian en los términos municipales de Paterna y Riba-roja de Túria para el uso del agua regenerada y especies adecuadas en la lucha contra incendios forestales. Para ello ha precisado en la convocatoria de la presentación de ambos Ayuntamientos como solicitantes para poder disponer de los fondos habilitantes para poder ejecutar dicho proyecto.

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

Aigües Municipals de Paterna es una sociedad con participación pública del 51%. Pese a que es una sociedad anónima, es una sociedad de capital público y su órgano de administración está compuesto por representantes de la Administración y representantes del socio privado. No obstante, existen determinadas materias que aunque se aprueban por el Consejo de Administración, requieren de la posterior aprobación municipal e incluso de aprobación de órganos supramunicipales como la Generalitat Valenciana (es el caso, por ejemplo de las tarifas a aplicar a los usuarios del servicio). Es decir, los ingresos de la Sociedad que proceden de la gestión de los Servicios de Titularidad Pública, requieren de la aprobación tanto del Ayuntamiento como de La Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana.

**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 caso de Aigües de Paterna el socio privado aporta recursos financieros ya que, tal como se ofertó en la licitación, se ha comprometido a ejecutar y financiar a tipo de interés del 0% inversiones en el Servicio por importe de 15 millones de euros.

---

**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. En Paterna, al igual que en otros municipios cercanos, existe la llamada Plataforma cívica H2O, un movimiento ciudadano que lucha por un agua pública, transparente y limpia. Sin embargo, hasta la fecha no ha ido más allá de la pura reivindicación por parte de un grupo reducido, no habiéndose iniciado en ningún caso el estudio de la posible remunicipalización de los servicios.

En Paterna, Enero 2020

Fdo. Carolina Belda Tapia

Gerente de Aigües Municipals de Paterna,S.A.