

**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.**

La Sociedad General de Aguas de Barcelona SA (en adelante “SGAB”)<sup>1</sup> ha venido prestando el servicio de abastecimiento de agua a los municipios de Barcelona y su entorno –la práctica totalidad del territorio del Área Metropolitana de Barcelona (en adelante “AMB”)– desde finales del siglo XIX. Y ello, con instalaciones propias, habiendo llegado a construir una red de abastecimiento de extraordinaria importancia, con todas las autorizaciones necesarias para la realización de obras y ocupación del subsuelo, y con varios títulos concesionales y contratos obtenidos con arreglo a las sucesivas leyes de aguas. Entre los que destaca la concesión otorgada por Orden del Ministro de Obras Públicas de 24 de junio de 1953, de aprovechamiento de aguas superficiales del río Llobregat para abastecimiento de poblaciones por un plazo de 99 años, con varias ampliaciones de caudal.

Durante todo ese tiempo, SGAB prestó el servicio bajo la reglamentación y supervisión de la Administración Pública (primero el Ayuntamiento de Barcelona y después la Corporación Metropolitana), especialmente en materia de tarifas; siendo en el año 2012<sup>2</sup>, cuando el Área Metropolitana de Barcelona (Administración pública local de carácter supramunicipal) cuando promovió la constitución del servicio metropolitano del ciclo integral del agua y su prestación de forma indirecta a través de la constitución de una sociedad de economía mixta, esto es **Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua (en adelante “Aigües de Barcelona”)**, con participación del 85% de SGAB y del 15% del AMB.

Concretamente, por acuerdo del Consejo Metropolitano del AMB de 6 de noviembre de 2012, se aprobó (i) el establecimiento y prestación del servicio del ciclo integral del agua en el territorio del AMB; (ii) el establecimiento del sistema de gestión de ese servicio público mediante sociedad de capital mixto bajo la modalidad de convenio con sociedad existente; (iii) los estatutos de la nueva sociedad de capital mixto Aigües de Barcelona; y (iv) el convenio suscrito por el AMB y SGAB para la regulación del procedimiento y del régimen jurídico y económico de la constitución de la sociedad mercantil de economía mixta Aigües de Barcelona.<sup>3</sup>

Desde el 1 de agosto de 2013 y hasta el 2 de junio de 2047, la sociedad de capital mixto **Aigües de Barcelona, es la gestora del servicio del ciclo integral del agua en el área metropolitana de Barcelona.**

Además, con arreglo a sus propios Estatutos, Aigües de Barcelona presta los servicios vinculados al ciclo del agua, siendo así que en su globalidad lleva a cabo las siguientes fases del ciclo:

1. Captación

Más de 3 millones de personas en el área metropolitana de Barcelona reciben agua procedente de cuatro fuentes principales de abastecimiento: los ríos Llobregat, Ter y Besós, y, en menor medida, el mar Mediterráneo.

## 2. Potabilización

El agua que llega a las plantas potabilizadoras (ETAP) que suministran agua potable al área metropolitana de Barcelona (Sant Joan Despí, Central Besós, El Papiol, La Llagosta y la doble planta de les Estrelles), tiene una composición química muy variable y debe ser tratada con técnicas sofisticadas.

## 3. Transporte y almacenamiento

Una vez potabilizada, se distribuye el agua en la cantidad necesaria para que se reciba con suficiente presión las 24 horas del día, los 365 días al año. El transporte se realiza mediante una extensa red de distribución y centrales de bombeo. Para el almacenamiento, se usan grandes depósitos situados en distintos puntos elevados repartidos por el territorio.

---

<sup>1</sup> Constituida en 1882 como Sociéte Générale des Eaux de Barcelone (su denominación actual data de la reforma de sus Estatutos de 1923), SGAB es sucesora de la Compagnie des Eaux de Barcelone que se creó en 1867, con el objeto de prestar el servicio de suministro de agua en Barcelona y su entorno, para lo cual obtuvo autorización expresa en 1686 mediante Orden del Ministro de Fomento.

<sup>2</sup> Previamente tuvieron lugar intentos de municipalización o supramunicipalización no culminados. Así se intentó primero por el Ayuntamiento de Barcelona en 1966, aprobando unas Bases para el convenio con SGAB para la organización del servicio. Sin embargo, el convenio no se llegó a formalizar. Más tarde, en 1982 la Corporación Metropolitana de Barcelona aprobó un Plan Coordinado de establecimiento y prestación del servicio de suministro de agua, que incluía en su objeto la transferencia de titularidad de las concesiones de aprovechamiento de las aguas públicas para el abastecimiento de las poblaciones comprendidas en la Corporación Metropolitana, y el mantenimiento de SGAB como gestora indirecta del servicio de abonados; lo que también determinó la suscripción del Protocolo del 1983. No obstante, este convenio se sujetó a una condición suspensiva que no se produjo hasta 1997, en un momento en que devino irrealizable, por lo que el proceso iniciado no llegó a su término.

<sup>3</sup> Además, por Acuerdo del Consejo Metropolitano del AMB de 21 de mayo de 2013, se aprobaron precisiones interpretativas no sustanciales al establecimiento del ciclo integral del agua, modificando parcialmente el Acuerdo de 6 de noviembre de 2012.

La validez de acuerdos metropolitanos de fecha 6 de noviembre de 2012 y de 21 de mayo de 2013 del Consejo Metropolitano del AMB ha sido recientemente confirmada por sentencias del Tribunal Supremo de 20 de noviembre de 2019 estimando los recursos de casación formulados por SGAB y Aigües de Barcelona, y por ello, declarando plenamente ajustados al ordenamiento jurídico los acuerdos de constitución de Aigües de Barcelona, de. Y en consecuencia anulando y casando las previas sentencias dictadas por el Tribunal Superior de Justicia de Catalunya, al resolver los recursos contenciosos administrativos interpuestos por cuatro competidores de SGAB (Acciona Agua, S.A., Sociedad Española de Abastecimientos, S.A., Aqualia Gestión Integral del Agua, S.A., y Aguas de Valencia, S.A.).

#### 4. Distribución inteligente

Para optimizar la distribución del agua se dispone del Centro de Control Operativo, que funciona de manera ininterrumpida los 365 días del año. El control de calidad se lleva a cabo en todas las etapas del ciclo del agua, desde la captación hasta el momento de servirla en el hogar con total garantía sanitaria.

#### 5. Consumo

Independientemente del origen o proceso aplicado, el agua que se recibe en casa supera con mucho la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias del país.

#### 6. Alcantarillado

El agua residual procedente de los miles de puntos de consumo va a parar a la red de alcantarillado, donde también se recogen las aguas pluviales. Esta red conduce el agua hasta las estaciones depuradoras.

#### 7. Depuración

Consiste en eliminar las impurezas y residuos del agua usada. Es el paso previo a retornarla al medio natural o destinarla a usos secundarios.

#### 8. Reutilización o retorno al medio natural

Consiste en dar al agua depurada otros usos secundarios, como el riego de jardines, la limpieza de la vía pública o la alimentación de fuentes ornamentales. Dichos usos no requieren la misma calidad del agua potable, para el consumo humano. El agua depurada que no se reutiliza retorna al río o al mar mediante conducciones especiales o emisarios submarinos, intentando alterar lo menos posible los sistemas naturales.

### **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 opinión, históricamente y también en la actualidad el sector privado ha coexistido y coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España, bajo diversas formas de gestión, desde la gestión indirecta por un prestador privado, hasta fórmulas exitosas de colaboración público-privada, como es el caso de Aigües de Barcelona.

En cuanto a su evolución, cabe señalar que la participación del sector privado ha variado a medida que han ido cambiando los usos del servicio de abastecimiento de agua y

saneamiento. Inicialmente el abastecimiento de agua era un lujo reservado para un pequeño reducto de la población, por lo que en muchos lugares este servicio se empezó a prestar por empresas privadas. Estos servicios han evolucionado hasta convertirse en el derecho humano, por lo que, unido a la alarmante situación del cambio climático, ha incrementado la preocupación y participación de las Administraciones públicas competentes y también de los operadores.

Uno de los aspectos donde se puede apreciar esta transformación en los servicios de agua es en su ordenación a través de los contratos. El aumento de la regulación técnica, así como de la regulación en materia de contratación pública, han determinado que en la actualidad el contenido de los contratos que regulan este tipo de prestaciones sea particularmente complejo, prolijo en detalles y requisitos técnicos que la Administración impone al sector privado.

Por otra parte, la mejora de la regulación ha determinado que las Administraciones Públicas hayan fijado unos estándares de planificación, regulación y control cada vez más rigurosos. Por lo que la colaboración del sector privado en este ámbito en la actualidad está sujeta a un intenso control administrativo, y las exigencias de envío de información, transparencia, han aumentado exponencialmente.

En el caso del grupo Agbar, cabe destacar que desde 1867, esto es hace más de 145 años, las empresas que conforman el grupo han llevado el futuro a la gestión del agua y del medio ambiente, con la aplicación continua de nuevos desarrollos, avances tecnológicos y conocimiento, a más de 24 países, prestando servicios a más de 25,6 millones de personas. Siendo un referente internacional con presencia destacada en España, Chile, Reino Unido, México, Colombia, Argelia, Perú, Brasil, Turquía y EEUU.

### **3. ¿Porque las autoridades públicas permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento? ¿Cuáles serían las alternativas para las autoridades públicas?**

#### **Motivos por los que las autoridades públicas permiten o incluso atraen la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento.**

Antes de nada, es necesario aclarar que la gestión del abastecimiento y el saneamiento por empresas mercantiles no supone una privatización del servicio, es decir, en España no resulta ajustado calificar la participación del sector privado como de “privatización del servicio”.

Por el contrario, la entrada de un socio privado en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento es la forma más característica de gestión indirecta de un servicio público, en la que es necesaria una habilitación pública (por ejemplo, mediante la adjudicación de una concesión). El servicio sigue siendo de titularidad pública y la Administración Pública titular del servicio puede ejercer, y de hecho ejerce, sus amplísimas facultades de supervisión y control del gestor privado que presta el servicio.

Concretamente, con la creación del Área Metropolitana de Barcelona por la Ley 31/2020, de 3 de agosto, dicha Administración supramunicipal asumió la competencia y la titularidad de los servicios de suministro domiciliario de agua potable, el sistema público de saneamiento de agua en alta y la depuración de aguas residuales, y la regeneración de las aguas residuales para otros usos (art. 14. C de la Ley 31/2020), quedando subrogada en la posición de administración contratante y concedente en los contratos formalizados por las entidades supramunicipales extinguidas (disposición adicional 1ª). Además, como se ha indicado, en el caso de Aigües de Barcelona se eligió una forma de colaboración público-privada, con una participación del 15% por parte del AMB.

Dicho esto, las razones principales de la entrada del sector privado en la prestación de los servicios del agua y saneamiento se encuentran en las grandes exigencias que existen en materia de calidad del agua, los requisitos técnicos y en general las responsabilidades en materia de suministro y depuración. Por ello, las autoridades públicas buscan a socios privados especializados en el sector a los cuales poder transferir los riesgos en la prestación de este servicio, con la total confianza de que se van a cumplir con las necesidades de financiación para realizar las inversiones necesarias para las infraestructuras.

En términos generales, las autoridades públicas encuentran en la gestión privada:

- Externalización de los riesgos (responsabilidad civil, sanitarios, ambientales, reputacionales, etc.) que supone la gestión de estos servicios. En muchos casos, estos riesgos no solamente son de tipo administrativo (régimen sancionador) sino que también puede conllevar un riesgo penal. En este caso, la gestión privada de los riesgos asociados y específicos de estos servicios es mucho más especializada.
- Inversiones: Se trata de instalaciones cuyo construcción y mantenimiento tiene unos costes muy elevados difíciles de asumir por las Administraciones Públicas.
- Innovación y tecnología: El sector privado tiene más capacidad y recursos para invertir en proyectos de I+D+i.
- Agilidad y Flexibilidad en la toma de decisiones son aspectos importantes en la gestión de este tipo de servicios, especialmente en las actividades operativas para la implantación de soluciones necesarias para resolver las situaciones no habituales. En este sentido, la gestión pública suele estar sometida, en general, a procedimientos administrativos y burocráticos que puede hacer que la toma de decisiones se pueda dilatar en el tiempo, reduciendo su eficacia o resultando sobrepasadas por los acontecimientos operativos.

Por poner un ejemplo práctico, en el caso de un colector interceptor que se encontraba degradado como consecuencia de la pérdida gradual del recubrimiento de hormigón que conforma su estructura, la solución planteada no se ejecutó hasta prácticamente 2 años más tarde de la detección de su necesidad y con un mayor coste debido a las reparaciones de las averías producidas durante el lapsus de tiempo mediado desde la petición de la autorización con la atribución de fondos

para su ejecución a la Administración (trámite necesario con arreglo a la normativa) y su recepción.

- Eficiencia: los mismos condicionantes que en el punto anterior, procedimientos administrativos y burocracia, falta de flexibilidad y de asunción de responsabilidades en la gestión pública, y, por otra, un adecuado marco normativo y un regulador justo y claro, lleva a que el gestor privado se encuentre más motivado y con menos restricciones que el público para la prestación de un servicio de la mejor calidad con la mayor eficiencia.

Aunque se expondrá con más detalle más adelante, en el caso de la prestación de los servicios del agua y saneamiento en el territorio del área metropolitana, la AMB optó por una forma de colaboración público-privada, y en especial con la participación mayoritaria de un socio privado, SGAB, dados sus títulos e instalaciones y que la gestión del agua necesita la máxima seguridad sanitaria, un personal muy calificado y las mejores herramientas posibles.

La gestión público-privada garantiza estas necesidades ya que aporta lo mejor del sector público y privado. Por su parte, la administración es quien controla y regula el servicio, y la empresa privada aporta una gestión eficiente y la realización de las inversiones necesarias. Es un modelo mixto que garantiza estabilidad y que se mantiene al margen de dinámicas partidistas o ciclos electorales. Un servicio que es transparente para los ciudadanos tanto en la factura como en la información que se proporciona, y que la Administración pública controla y regula, formando parte de los órganos decisorios y de control de la propia empresa.

De hecho, la fórmula de Aigües de Barcelona es todo un éxito, siendo uno de los suministros mejor valorados por la ciudadanía, contando con la satisfacción del 82'6% de los clientes de la encuesta Ómnibus y recibiendo la mejor nota dentro del sector suministros con un 7'73 en la valoración de ACEFAT.

Las ventajas de este servicio del ciclo integral del agua prestado por Aigües de Barcelona son diversas, destacando:

- Especialización:

La gestión de los servicios de agua y saneamiento requiere de unos gestores cada vez más capacitados para afrontar los grandes retos del servicio, como la escasez del recurso. Y por ello cada vez más es necesaria la especialización en diversos aspectos de la gestión del ciclo del agua. Por ejemplo la innovación aplicada en los diferentes procesos del ciclo del agua, disponer de laboratorios de calidad del agua que permitan ir más allá del estricto cumplimiento normativo pero sin perder de vista los aspectos prácticos y de acompañamiento de los procesos, desarrollo de sistemas de control específicos para los procesos del ciclo del agua, la formación específica de profesionales del sector (Escuela del Agua en la que Aigües de Barcelona colabora), la gestión centralizada de la red de Transporte en



tiempo real para optimizar su operación y maximizar el aprovechamiento de un recurso escaso como el agua al mismo tiempo que se minimizan el resto de recursos necesarios, como energía, reactivos, intervenciones de reparación y mantenimiento, etc (Centro de Control Operativo de Aigües de Barcelona).

Este factor de especialización es difícil de conseguir sin un factor de escala que lo justifique y sustente.

- Control y gestión de la Calidad del Agua:

Aigües de Barcelona dispone de un Laboratorio puntero, que es una referencia nacional e internacional en el sector. Dispone de la tecnología analítica más avanzada, de las infraestructuras más modernas y tiene la acreditación ISO 17025 para todos los parámetros legislados en el ciclo integral del agua (aguas naturales, de consumo, residuales, depuradas y regeneradas).

El Laboratorio de Aigües de Barcelona es el único de España (y de los pocos de Europa) que, además de analizar rutinariamente todos los parámetros legislados, ha puesto a punto técnicas analíticas y dispone de la capacidad para analizar un elevado número de contaminantes y patógenos emergentes, parámetros que todavía no se encuentran legislados, pero que generan preocupación en la comunidad científica. Así, por ejemplo, el Laboratorio de Aigües de Barcelona fue el primero en analizar drogas y fármacos en las aguas, entre otros grupos de compuestos. También ha analizado muchos compuestos, actualmente regulados, antes de que estuvieran recogidos en la legislación (primer laboratorio español en analizar trihalometanos, desde 1976). Esta estrategia, además de anticiparse a los cambios legales, permite dar respuesta ágil a cualquier preocupación de los grupos de relación y asegurar la total garantía sanitaria del agua suministrada.

Adicionalmente al control de un número de compuestos mucho mayor al exigido por la legislación vigente, Aigües de Barcelona tiene establecidos controles en todo el ciclo del agua en una frecuencia muy superior a la requerida por la normativa. En España ningún laboratorio público del sector de agua y saneamiento dispone de estas capacidades.

También es el único laboratorio de España y de los primeros en Europa en haber adaptado técnicas avanzadas de análisis microbiológico del ámbito clínico al ámbito ambiental, desarrollando además un plan de protección contra ataques intencionados (terrorismo): estrategias como estas, no disponibles en ningún operador del ámbito público, se traducen en una mejora -intangible- del nivel de seguridad que se puede ofrecer en el servicio y del nivel de tranquilidad que se puede aportar tanto a la ciudadanía como a las autoridades.

Asimismo, se dispone de una gran experiencia en temas relativos a la gestión de la calidad del agua: resolución de episodios de contaminación, mejora y optimización de sistemas de tratamiento, detección e identificación de compuestos causantes de olores, diseño de planes de control según diferentes problemáticas, etc.

Aigües de Barcelona también fue la primera empresa del sector en implantar un Sistema de Gestión Preventiva del Riesgo Sanitario del Agua, anticipándose en muchos años a las exigencias de la normativa europea. Además, también fue la primera en certificar este sistema por la norma de seguridad alimentaria ISO 22000. Y posteriormente, ha ayudado a otras empresas del sector en su implantación, y ha dado formación a autoridades sanitarias de diferentes Comunidades Autónomas, así como a algunos operadores públicos. Concretamente, en el sector público, se ha requerido de la experiencia de operadores privados como Aigües de Barcelona para alcanzar estas certificaciones, que han tenido un grado de penetración muy inferior en este sector.

Toda esta excelencia en la gestión de la calidad del agua redundaba en un altísimo nivel de control y de protección de la ciudadanía, que no se alcanza desde la gestión exclusivamente pública al ir más allá de las normas establecidas por la administración.

- Actividad investigadora en Calidad del Agua:

Como complemento a todo lo citado anteriormente, el Laboratorio de Aigües de Barcelona también dispone de la experiencia y de los recursos humanos y técnicos para el desarrollo de múltiples proyectos de investigación (internos, nacionales e internacionales), en diversas líneas relacionadas con la calidad del agua: esto también contribuye a la mejora de la operación y el servicio, así como a alcanzar un nivel de excelencia en el aseguramiento de la calidad del agua. Ningún laboratorio público del sector dispone de esta capacidad y experiencia en materia de investigación científica.

El nivel científico-técnico del Laboratorio de Aigües de Barcelona se traduce en una clara posición de liderazgo en publicaciones científicas en revistas de referencia nacional e internacional y en presentaciones en congresos científicos, actividades muy residuales en el sector público.

En el sector público este tipo de investigaciones se encuentran en otros ámbitos y no en el propio de la gestión del servicio de agua y saneamiento, mientras que en el caso de Aigües de Barcelona las líneas de investigación ya nacen pensando en su futura aplicación en la prestación de dicho servicio.

- Sensorización y control en continuo de la calidad del agua:

Aigües de Barcelona también es una empresa líder en la utilización de sensores on-line para el control en continuo de la calidad del agua. Tiene implantada una amplísima red de sensores on-line en la red de transporte y distribución, además de en las plantas de tratamiento, aplicando las tecnologías más avanzadas disponibles en el mercado.

Dispone además de 2 plataformas para la validación de nuevos sensores, en las que éstos son sometidos a pruebas experimentales de rendimiento antes de su incorporación en las operaciones. Estas infraestructuras no están disponibles en el



sector público y el nivel de despliegue de analizadores on-line —que aportan mucha mayor seguridad en la calidad del agua y un aumento de la capacidad de gestión preventiva— suele ser mucho más limitado.

- Solidaridad territorial:

El modelo de Aigües de Barcelona fomenta la solidaridad territorial ya que permite que los municipios más pequeños tengan un acceso fácil y económico a un servicio de agua de calidad. En dicho modelo, los beneficios se reinvierten en mejoras continuas en las infraestructuras y el servicio, en la activación de la economía local y en la generación de puestos de trabajo. Así, por ejemplo, el 99,7% de los proveedores son nacionales y de estos un 70,3% son del área metropolitana de Barcelona. Se han generado 4.541 puestos de trabajo en el área metropolitana de Barcelona. Además, una buena parte de los beneficios se destinan a ayudar a todas aquellas familias en situación de vulnerabilidad, garantizando que nadie se quede sin agua por motivos económicos.

### **Alternativas a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento.**

En un plano objetivo, de conformidad, básicamente, con la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, la Ley de Contratos del Sector Público y el Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales, además de las diversas formas de gestión indirecta de los servicios públicos, en la que participa el sector privado, la Administración local titular del servicio, puede optar por un modelo de gestión directa de los servicios de agua y saneamiento, y dentro de la gestión directa entre: a) gestión por la propia Entidad Local; b) organismo autónomo local; c) entidad pública empresarial local; y d) sociedad mercantil local, cuyo capital social sea de titularidad pública.

No obstante, incluso en los supuestos en los que la Administración decide gestionar directamente el servicio, dada la especialización de este tipo de servicios, habitualmente las Administraciones recurren a externalizar parte de los mismos, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las 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. Incluso, en ocasiones el gestor público externaliza también la dirección técnica de este servicio.

Adicionalmente, en algunos casos, la Administración incluso recurre a la externalización de una parte de los servicios de su competencia. Es el caso de la gestión de la recaudación de determinadas tasas. Por ejemplo, es frecuente ver que la Administración recurre a entidades privadas de suministro de agua para la gestión del cobro de la tasa de alcantarillado (independientemente del modelo de gestión del servicio) o la tasa de

residuos o de recogida selectiva de residuos. Este es el caso de Aigües de Barcelona, donde más del 50% del recibo son impuestos y tasas fijados por la Administración.

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

En el caso español, el sistema financiero es suficientemente robusto o solvente como para que las empresas que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento no hayan requerido de estas instituciones financieras internacionales.

Durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo al saneamiento y depuración. Pero este tipo de ayudas europeas se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta.

Concretamente, en el ámbito metropolitano en las últimas décadas se han realizado grandes inversiones de mejora en el ciclo integral del agua –que han revertido en parte de la gestión que actualmente realiza Aigües de Barcelona–, como por ejemplo: las grandes depuradoras del Baix Llobregat y del Besòs, la desalinizadora del Baix Llobregat, la interconexión Ter-Llobregat o la central de ósmosis inversa de Sant Joan Despí, habiéndose financiado con fondos europeos algunas de estas grandes infraestructuras del ciclo integral del agua.

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

Durante los años de la reciente crisis económica vivida en España entendemos que se ha mantenido, más o menos estable, los supuestos en que se escoge la modalidad indirecta como forma de gestión.

Así lo demuestran los datos de las licitaciones de contratos de concesión de suministro de agua y saneamiento en España, ya que en 2016 se licitaron 28 contratos, en 2017 26 contratos, y en 2018 fueron 24 las licitaciones totales. Por lo que respecta a contratos de operación y mantenimiento (O&M) relacionados fundamentalmente con el saneamiento y la depuración las licitaciones han sido las siguientes: 95 en 2016, 112 en 2017 y 118 en 2018.

**Provisión privada**

**6. Según su experiencia, si el sector privado está involucrado en la provisión de servicios de agua y saneamiento, ¿qué proceso se llevó a cabo antes de la decisión de adoptar este modelo de provisión? ¿Qué tipo de preocupaciones se han tenido en cuenta en esas decisiones?**

En general, la elección de un modelo de gestión indirecta de los servicios de agua y saneamiento, con la intervención del sector privado, usualmente ha respondido a dos factores principales:

- La falta de expertis de las autoridades públicas, y en especial de los aspectos relacionados con la disponibilidad y la calidad del agua.
- La necesidad de inversión, en contextos de restricción presupuestaria.

Y por ello, se ha recurrido a un sector privado especializado en la prestación de servicios de esta naturaleza, con recursos suficientes para hacer frente a las fuertes necesidades de inversión para mantener las infraestructuras hídricas en condiciones de operabilidad.

Específicamente, en el proceso de constitución de la sociedad de economía mixta Aigües de Barcelona, **el AMB**, en el ejercicio de sus competencias como titular de los servicios de suministro domiciliario de agua potable, el sistema público de saneamiento de agua en alta y la depuración de aguas residuales y la regeneración de las aguas residuales para otros usos, **incoó un expediente para el establecimiento y gestión del servicio metropolitano del ciclo integral del agua y la determinación de su forma de gestión**. Y ello, dado que los servicios públicos metropolitanos, estaban siendo gestionados de manera independiente, mediante formas de gestión y gestores diferentes.

En el marco de este expediente, se elaboraron todos los informes necesarios. Y concretamente, en cumplimiento de los requisitos legales, el AMB designó una Comisión Técnica que elaboró una memoria justificativa, un proyecto de establecimiento de la gestión del servicio metropolitano del ciclo del agua y el reglamento de este servicio. Y además se han de destacar los siguientes trámites de dicho procedimiento:

- Se llevó a cabo el correspondiente trámite de información pública, con la presentación de las respectivas alegaciones por los interesados;
- Se obtuvo el informe favorable de la Administración hidráulica autonómica; y
- El Registro Mercantil nombró a BDO Auditores SL como experto independiente para la valoración de las aportaciones, emitiéndose los informes correspondientes.

Durante la realización de estos trabajos la AMB lógicamente se planteó otras alternativas. Sin embargo, como se concluye en la memoria justificativa, la mejor opción fue -y lo continúa siendo- la gestión del servicio del ciclo integral del agua mediante una sociedad de economía mixta bajo la modalidad de convenio del AMB con la sociedad preexistente SGAB, pues así se daba respuesta y cobertura a las siguientes preocupaciones –algunas de ellas ya apuntadas en la respuesta a la pregunta 3–:

- Optimización de los recursos hídricos para garantizar el abastecimiento, mediante un diseño integrado en el agua potable, agua freática y agua regenerada;
- La seguridad en el uso de aguas de diferentes calidades, evitando el riesgo de interconexiones incorrectas entre redes;
- Eficacia y eficiencia operativa;
- La aplicación de tecnologías avanzadas en el tratamiento;
- La implementación de las tecnologías de la información aplicadas en la gestión y explotación;
- La gestión de la eficiencia energética;
- La gestión de fangos y residuos;
- La integración en la planificación de desarrollo del servicio;
- La mejora de las políticas de calidad y medioambientales;
- Las sinergias en los laboratorios de control de calidad y laboratorios de control de procesos;
- El desarrollo de R+D+i; etc

Como se puede apreciar, la mayoría de las preocupaciones estaban orientadas a asegurar la disponibilidad del agua, dado que se venía de un período de gran sequía, donde el estrés hídrico era similar al de Arabia Saudí. Otras de las preocupaciones correspondían a la voluntad de continuar prestando un servicio con la máxima calidad del agua.

Tras todo ello, como se ha anunciado, el 6 de noviembre de 2012 el Consejo Metropolitano del AMB aprobó definitivamente el establecimiento del sistema de gestión del servicio del ciclo integral del agua mediante la sociedad de economía mixta Aigües de Barcelona, bajo la modalidad de convenio con SGAB, como sociedad preexistente.

**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?**

Las autoridades públicas podrían promover la creación de empresas mixtas con gestores privados especializados, como es el caso de Aigües de Barcelona, para fomentar la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

La provisión privada, y en particular la de Aigües de Barcelona, es positiva para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento, entre otras razones –y por no reiterar lo ya expuesto en la respuesta a otras preguntas, a las cuales nos remitimos (véanse respuestas a la preguntas 3, 6 y 11)–, por su orientación a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) incorporando acciones en diferentes aspectos:

- Aigües de Barcelona garantiza el suministro de agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, y para ello ha desarrollado diferentes medidas para dar respuesta a la realización del derecho humano al agua. Como se expondrá con más detalle en la respuesta a la pregunta 11.
- Actuaciones en materia de cambio climático: primera flota de vehículos eléctricos, implantación de formas de trabajo que reduzcan los desplazamientos y por tanto las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Definición de criterios para priorizar las inversiones basados en criterios de sostenibilidad y no solo en factores económico-financieros. La participación privada incorpora, cada vez más, acciones guiadas por criterios de sostenibilidad teniendo en cuenta los aspectos medioambientales y sociales y, por tanto, fomentando la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento y la lucha contra el cambio climático dentro de la estrategia de la compañía.
- Objetivos del Rewater Global Plan implementado por Aigües de Barcelona, en línea con los ODS 1, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15 y 17:
  - 1.- Garantizar el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.
  - 6.- Preservar el agua como fuente de vida.
  - 8.- Favorecer un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso. Comprometidos con el reto “0“ accidentes laborales.
  - 9.- Innovar para mejorar la calidad de vida de las personas
  - 11.- Transformar la actividad hacia la economía circular.
  - 12.- Ser agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medioambiente.
  - 13.- Liderar la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.
  - 15.- Proteger y recuperar la biodiversidad.
  - 17.- Construir alianzas para lograr los objetivos

Siendo algunos de los ejes vertebradores:

- i. Agua: aumentar la regeneración y la reutilización de las aguas tratadas.
- ii. Energía: alcanzar la autosuficiencia energética en los procesos.
- iii. Recursos: disminuir el consumo de recursos y la generación de residuos, al mismo tiempo que se pretende que los residuos que se generan sean valorizables en otros procesos productivos, para conseguir una producción 0 de residuos.

- iv. Gestión de activos: alargando la vida útil de los mismos
- v. Entorno: de forma que la planta sea un elemento integrado en el territorio e interrelacionado con el medio y las actividades del territorio.
- vi. Compromiso social: siendo una herramienta fundamental en la sensibilización de la ciudadanía, desarrollando actividades formativas, y creando valor compartido con las personas del entorno.

La plasmación de todo ello la encontramos en acciones o propuestas como las siguientes:

- La transformación de la EDAR del Baix Llobregat en una ecofactoría aprovechando las experiencias positivas de otras empresas.
- Eficiencia en la gestión energética: Aigües de Barcelona tiene un consumo eléctrico elevado distribuido en más de 200 puntos de suministro. Así, la gestión de la energía es una actividad fundamental de la compañía, siendo un objetivo destacado la reducción del consumo energético, a partir de la gestión de la eficiencia energética de los procesos del ciclo integral del agua.

De este modo, Aigües de Barcelona trabaja las palancas de optimización del coste energético, tanto por lo que se refiere al ahorro de consumo energético (sustitución de equipos y gestión óptima de la demanda), como en iniciativas de optimización del coste de compra.

También se han implantado indicadores de seguimiento y fijación objetivos anuales, tanto por lo que respecta a la reducción de energía como la reducción de la dependencia energética a través de la generación.

Aigües de Barcelona participa también en la estandarización del seguimiento de las oportunidades de mejora, definiendo metodologías de análisis que nos permiten el benchmark en procesos e instalaciones similares vinculadas al ciclo integral del agua.

#### **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?**

- El régimen jurídico que regula la prestación de este tipo de servicios por un operador privado, le impone un riguroso régimen de responsabilidad frente a la Administración responsable. Por tanto, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de estos servicios puede acudir frente a estas autoridades públicas y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento, así también lo establece el Reglamento del Servicio metropolitano, aplicable a Aigües de Barcelona.



- Adicionalmente, en el caso de Aigües de Barcelona se dispone de diversas Oficinas de atención al cliente, teléfono de atención y página web, canales a través de los cuales el usuario puede plantear sus quejas directamente.
- Finalmente, algunas empresas, como es el caso de Aigües de Barcelona, disponen de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel* <http://customercounsel.agbar.es>), que tiene como objetivo resolver, mediante la mediación, los conflictos entre los clientes y Aigües de Barcelona, de manera imparcial, confidencial y personalizada, identificando oportunidades de mejora.
- Además, la Ley de Consumidores aplica de la misma forma a empresas públicas y privadas. Al respecto, debe tenerse en cuenta que aunque las empresas públicas infrinjan la ley raramente son sancionadas, cosa que sí ocurre con las empresas privadas.
- Asimismo, más allá de los requerimientos establecidos legalmente, en Aigües de Barcelona se han implantado niveles de servicio superiores a éstos a través de Cartas de Compromisos, de forma que se asume el cumplimiento de estándares de servicio superiores a los estrictamente reglamentarios. Por ejemplo, responder a una queja antes de 10 días hábiles (mientras que la ley de consumo contempla que sea en menos de 30 días) o bonificar errores en el proceso de lectura. Además, en algunos casos, el incumplimiento de dichos estándares comprometidos supone una compensación económica para el usuario de forma proactiva, sin necesidad de que el usuario la solicite.
- Otro sistema que es ampliamente utilizado, también por Aigües de Barcelona, es el de adhesión voluntaria a los sistemas arbitrales de consumo, de forma que las posibles reclamaciones que se puedan plantear se resuelvan a través del arbitraje de consumo, ahorrando otras vías más lentas y más costosas.

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

Los proveedores privados abogan por una regulación más clara y homogénea, que aporte seguridad jurídica y permita a estas empresas garantizar la mejor calidad en la prestación de los servicios.

En el caso de Aigües de Barcelona, la compañía cumple con todos los requisitos legales, y no sólo ello, sino que en muchos aspectos, de manera totalmente voluntaria y proactiva, va más allá instaurando medidas no obligatorias, pero que redundan en una mejor gestión del servicio. Por destacar solo alguno de los múltiples ejemplos, como se ha apuntado, para garantizar la máxima calidad del agua, en Aigües de Barcelona aplica los tratamientos de potabilización más avanzados de Europa y hace el triple de controles que pide la ley, ajustados a la dimensión de cada barrio, para garantizar la máxima salubridad del agua. Además, es la primera empresa del sector con la certificación ISO 22000, que acredita que el agua suministrada tiene la misma garantía sanitaria que cualquier otro alimento.

Otra muestra del cumplimiento regulatorio/técnico por parte de Aigües de Barcelona, son los múltiples certificados de calidad de los cuales dispone, aparte de la ISO 22000, entre los que destacan:

- ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental.
- ISO 50001. Sistema de Gestión Energía.
- ISO 22301. Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.
- OHSAS 18001. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral.
- SPRL. Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, auditado conforme el Art. 30 del RD 39/1997.
- SGE21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable.
- Certificado de realización de auditoría según el protocolo de verificación del Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de emisiones de los gases de efecto invernadero.
- Certificado de otorgamiento del Distintivo de garantía de calidad ambiental. Categoría de Flota de Vehículos.

**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 autoridades públicas y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. No obstante, en el caso de Aigües de Barcelona, como se expondrá con más detalle más adelante (véase respuesta a la pregunta 19), desde la entrada en el gobierno local de nuevas fuerzas políticas en el año 2015, que ideológicamente consideran que la gestión directa de los servicios públicos de suministro de agua y saneamiento constituye la mejor opción, se ha venido cuestionado el modelo de gestión público-privada a través de Aigües de Barcelona, y ello a pesar de que el servicio se presta y sigue prestándose con la máxima calidad y eficiencia, muestra de ello es, como se ha expuesto ya, que es uno de los servicios de suministro mejor valorados, y así lo demuestran incluso las encuestas realizadas desde el Ayuntamiento de Barcelona.

Por otra parte, las principales preocupaciones del AMB son los mecanismos de ayuda a las personas en situación de vulnerabilidad. Unas preocupaciones que siempre han estado en el centro de los intereses de Aigües de Barcelona, habiéndose adoptado todas las medidas y mecanismos necesarios para responder a estas preocupaciones, incluso en un momento anterior a que tales cuestiones fueran reguladas por Ley, tal y como se explica en el siguiente punto.

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

Aigües de Barcelona respeta la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, contribuye y da soporte a la concreción de los mismos a través sus empleados, proveedores, colaboradores, socios, ciudadanos y sociedad en general.

Además, en particular el derecho al agua y al saneamiento, recurso que gestionamos, es imprescindible para una vida digna y es vital para el ejercicio de muchos otros derechos humanos, como el derecho a la salud. Por ello, en Aigües de Barcelona este derecho constituye una de nuestras prioridades principales. Y para ello, la compañía, por medio de diferentes políticas, se compromete a defender el cumplimiento y la protección de este derecho, así como a impulsar la adopción de estos principios y valores en nuestros proveedores y colaboradores. Asimismo, Aigües de Barcelona está adherida desde el 2015 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**El modelo de gestión de Aigües de Barcelona**

El modelo de gestión de Aigües de Barcelona es un pilar fundamental en la garantía de los derechos humanos al agua y al saneamiento. Al respecto, el Acuerdo Marco 2014-2018<sup>4</sup>, aprobado por el Consejo Metropolitano del AMB, y luego suscrito por ambas partes (AMB y Aigües de Barcelona) ha servido de referencia en los últimos años para regular eficientemente el servicio de suministro de agua potable, el saneamiento y la regeneración de aguas depuradas, servicios que se vienen prestando a los ciudadanos, poniendo en valor la exigencia de calidad en la prestación del servicio.

Una visión plurianual del servicio fomenta la eficiencia técnica y la mejora de la calidad del servicio, relaciona la tarifa y la calidad del servicio, y garantiza orientar la actividad principalmente a promover y asegurar a los ciudadanos una gestión del servicio basada en criterios de calidad, sostenibilidad y máximo respeto medioambiental.

Un marco plurianual estable de gestión por el prestador del servicio facilita la constitución de un compromiso de inversión y permite focalizar los esfuerzos en unos objetivos estratégicos definidos, vinculando la evolución tarifaria en mejoras del servicio en base a la evolución de unos indicadores de gestión. Es un instrumento de gestión de las relaciones entre el Regulador y el Prestador del servicio que sirve como mecanismo para lograr una permanente mejora de la calidad del servicio.

Un acuerdo plurianual supone un compromiso por parte del Concesionario con el Regulador y los Ciudadanos para hacer un esfuerzo para mantener el equilibrio económico-financiero de la prestación del servicio por debajo de los umbrales de coste validados por el Regulador, incluso en caso de sobrevenir un incremento de los costes

---

<sup>4</sup> Acuerdo Marco 2014-2018, vigente hasta 2019. En estos momentos se está trabajando en un nuevo marco plurianual.

ordinarios, haciendo una gestión adecuada para incrementar la eficiencia sin perder calidad de servicio, con la pretensión de reducir los costes garantizando que sólo se propongan reducciones de prestaciones del servicio cuando se contraste previamente su inocuidad. La innovación permanente juega un papel principal en la mejora de la calidad de vida y la confianza en el servicio, así como en la transformación del modelo productivo hacia una economía circular, en la lucha contra el cambio climático y la consecución de los Objetivos de Desarrollo sostenible fijados por las Naciones Unidas. En un escenario de emergencia climática hay que estar preparados para lo imprevisible, como podría ser un escenario de sequía como los vividos en el pasado en el ámbito de gestión de Barcelona.

El Acuerdo Marco mencionado anteriormente define unos objetivos estratégicos, un compromiso inversor, y en el caso del servicio de suministro de agua potable una fórmula polinómica para la revisión tarifaria. El Acuerdo Marco pretende garantizar un elevado nivel de servicio, a cuyo objeto se han definido unos indicadores de gestión para determinar el nivel objetivo del servicio, alinear los objetivos internos de Aigües de Barcelona con el objetivo principal de ofrecer un servicio de calidad, impulsar la mejora continua, y permitir a la AMB, a través de una información fiable y periódica, evaluar el servicio prestado.

El sistema de revisión tarifaria para el suministro de agua potable está condicionado al cumplimiento de unos valores objetivos para los indicadores de gestión. De este modo, la revisión de tarifas está vinculada a la mejora del servicio y no sólo a la evolución de los costes del servicio.

Los indicadores de gestión se agrupan en las áreas de actividad básicas del servicio y tienen por finalidad establecer criterios para conseguir mejoras en cada una de las mismas.

Dentro del ámbito del suministro de agua potable, las cuatro áreas de actividad definidas, así como sus indicadores, tienen asignada una ponderación en función de su peso específico respecto a la totalidad de los indicadores de suministro de agua potable, y responde a los objetivos establecidos por la AMB. Igualmente, dentro del ámbito del saneamiento, las tres áreas de actividad definidas, así como sus indicadores, tienen también asignada una ponderación en función de su peso específico dentro del ámbito de saneamiento.

Los indicadores del servicio de suministro de agua potable están agrupados en las siguientes 4 áreas de actividad:

- Calidad del agua
- Gestión Ambiental y Sostenibilidad
- Garantía de Suministro y Gestión del servicio
- Calidad de la Atención al cliente

Los indicadores del servicio de saneamiento están agrupados en las siguientes 3 áreas de actividad:

- Calidad del agua tratada
- Gestión Ambiental y Sostenibilidad
- Calidad del agua regenerada

El seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por Aigües de Barcelona se mide con el llamado "Índice de Cumplimiento de los indicadores de gestión del Acuerdo Marco" (IAMn).

Para cada indicador se establece un valor objetivo anual y se compara con el valor real obtenido. El resultado junto con la ponderación de cada indicador (según aplicación de la fórmula de cálculo en anexo 2 del Acuerdo Marco) da un valor para el IAM, que es el que multiplica el factor ordinario de la fórmula de revisión polinómica.

A señalar que el valor obtenido para cada uno de los indicadores del Acuerdo Marco es auditado anualmente por un auditor externo que certifica en su informe la correcta aplicación de los criterios de cálculo y del proceso de recogida y tratamiento de los datos recogidos en los indicadores, así como la razonabilidad de los valores obtenidos.

La política de precios y la estructura de tarifas juegan también un papel relevante en la garantía de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

La estructura tarifaria del Área Metropolitana de Barcelona garantiza la sostenibilidad del ciclo integral del agua de acuerdo con la Directiva Marco del Agua Europea. Contempla factores de tipo ambiental, social y económicos al considerar:

- Una estructura tarifaria progresiva por bloques de consumo, para fomentar un uso sostenible del recurso, introduciendo así un carácter de sostenibilidad ambiental mediante la política de precios.
- Los bloques de consumo parten de un primer tramo de consumo (hasta 66 litros / persona y día) a un precio bonificado, que facilita el acceso al consumo considerado vital, imprimiendo así un carácter también social.
- La estructura tarifaria contempla la composición de las viviendas, ampliando los bloques de consumo en función del número de personas de la vivienda (a partir de 3 personas).
- El carácter social de las tarifas queda ampliado con la existencia de la tarifa social, que tiene en consideración la capacidad económica de las personas, al incorporar bonificaciones para los colectivos desfavorecidos a nivel económico (familias sin recursos económicos suficientes, pensiones bajas y personas sin trabajo).

- Una tarifa que abarca todo el coste del servicio. La estructura tarifaria contempla la sostenibilidad económica del servicio, al considerar el principio de recuperación de costes del ciclo del agua a través de la tarifa.

### **Mecanismos para facilitar el acceso al agua a personas en situación de vulnerabilidad**

Más allá de la propia estructura tarifaria, aprobada por el Regulador, Aigües de Barcelona, en un ejercicio de responsabilidad, comprometida socialmente con las personas, plenamente consciente de que el agua es un elemento de primera necesidad para la vida, garantiza el acceso al agua a las personas en situación de vulnerabilidad, mediante medidas encaminadas a que todo aquel que no pueda hacer frente al coste del servicio, tenga la garantía de disponibilidad. Singularmente:

- Fondo de Solidaridad: creado en 2012, contempla dos líneas de actuación, fundamentalmente:
  - La primera, una ayuda económica directa a través de la factura del agua, que consiste en la bonificación de 100 litros por persona y día a personas en situación de vulnerabilidad económica acreditada por los Servicios Sociales de los Ayuntamientos y entidades de acción social como Cáritas o Cruz Roja, todas ellas con las que se han suscrito Convenios de Colaboración para una mejor coordinación e implantación de las ayudas.;
  - Y la segunda, pero más importante, la garantía de acceso al agua independientemente de que se pueda hacer frente al pago del resto de conceptos de la factura (tasas e impuestos de las distintas administraciones locales y autonómica que por imposición normativa deben ser incluidas en la factura del agua).

Al respecto, Aigües de Barcelona ha bonificado la factura del agua a un total de 41.627 familias en situación de vulnerabilidad, 22.592 de ellas en la propia ciudad de Barcelona, según los últimos datos, actualizados durante el mes de enero de 2020. Esto significa que estos usuarios no tienen que pagar (porque lo asume Aigües de Barcelona) la parte del recibo que corresponde al consumo de agua. Además, Aigües de Barcelona ha condonado la deuda por recibos atrasados a 20.391 familias.

- Tarifa Social: consiste en una bonificación del 50% en la cuota de servicio y en los dos primeros tramos de consumo (correspondientes a 100 l/persona y día) para el colectivo de personas en situación de vulnerabilidad, pensionistas con pensiones mínimas y personas en situación de desempleo. Esta medida ha beneficiado a 14.585 familias.
- Planes individualizados para hacer frente al pago del servicio, acordado con los clientes en función de sus necesidades.



Al respecto, existen bonificaciones para los hogares con más de tres personas, que permiten descuentos de 56 euros anuales de media por hogar y que han beneficiado ya a un total de 161.130 familias (9.283 durante 2019), y una política de aplazamientos y flexibilidad en los pagos, a la que se han acogido 7.236 familias.

- Protocolos y convenios con los Ayuntamientos integrados en el AMB (en concreto, de los municipios donde se presta el servicio de abastecimiento de agua): Aigües de Barcelona ha firmado Protocolos de comunicación en el ámbito de la pobreza energética con los Ayuntamientos de su ámbito de gestión del abastecimiento de agua potable conforme lo previsto en la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. Estos protocolos establecen diversas comunicaciones que tienen por objeto identificar y comunicar de manera efectiva las personas en situación de vulnerabilidad.

Con el fin de que todas las medidas sean conocidas y por tanto empleadas para quien más lo necesita, Aigües de Barcelona lleva a cabo un intensivo programa de comunicación de estos mecanismos a través de:

- Medios de comunicación tradicionales: anuncios en prensa, radio, etc.
- Web: habilitación de apartado específico sobre bonificaciones.
- Campañas: inclusión en factura de dípticos informativos.
- Nuevos espacios de diálogo: múltiples visitas informativas divulgativas a asociaciones de vecinos, servicios sociales, oficinas municipales de los consumidores, etc

Dentro de este programa, destacar el proyecto A-Porta, llevado a cabo por Aigües de Barcelona, la Confederación de las Asociaciones de Vecinos de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona. El proyecto A-Porta, cuyo objetivo es identificar y acompañar a personas en situación de vulnerabilidad en barrios de la ciudad especialmente sensibles, a través de una red de vecinos comprometidos a los que se ha mejorado su competencia e integrado laboralmente en el proyecto, con el fin de facilitar el enlace entre los distintos actores del territorio y sus habitantes.

### **Otras contribuciones**

La estructura tarifaria, el Fondo de Solidaridad, y los esfuerzos de Aigües de Barcelona por conseguir que las ayudas sociales existentes sean aprovechadas por la ciudadanía son ejemplos de la voluntad de excelencia en la prestación del servicio, la sensibilidad en la atención y dedicación, y por mantener una relación de proximidad, pilares que sustentan y fundamentan la relación del servicio con las personas, base para conseguir una relación basada en la confianza en un mejor servicio.

Pero además, la Fundación Agbar colabora con numerosos proyectos de entidades sociales en base a tres ejes de actuación: proyectos en el ámbito de la lucha contra la

pobreza; el fomento de las oportunidades educativas; y programas para el fomento de una ocupación de calidad. Al respecto, durante 2019 se ha colaborado en 60 proyectos que han conseguido ayudar a 20.710 personas a través de sus programas.

Como se ha apuntado en otras preguntas, Aigües de Barcelona también promueve activamente acciones encaminadas a incrementar la disponibilidad de los recursos en el ámbito que opera, bien directamente, a través de ampliar la oferta de agua, o bien indirectamente, a través de mejora de la eficiencia del abastecimiento; y por consiguiente, de reducción de la demanda necesaria.

En este sentido, algunos proyectos significativos de incremento de la oferta de recursos son los relacionados con la gestión de acuíferos, favoreciendo los procesos de infiltración natural (iniciado en 1950), de recarga artificial en profundidad (iniciado en 1969), o de recuperación de recursos afectados por contaminación orgánica e industrial (Planta nanofiltración en el acuífero del Besós, año 2000). En el ámbito de la mejora de la eficiencia del abastecimiento, Aigües de Barcelona mantiene en su portfolio de actividades estratégicas, la mejora continua del agua no registrada, así como la reducción progresiva de la huella de carbono de su actividad. En los últimos 20 años la actividad de mejora de la eficiencia hidráulica ha permitido reducir el agua no registrada en el equivalente al consumo necesario para abastecer una ciudad de unos 650.000 habitantes.

Por otra parte, desde el punto de vista de la calidad del agua se han implantado tratamientos avanzados para alcanzar los máximos estándares de calidad; sistemas de gestión preventiva del riesgo sanitario para conseguir la total inocuidad del agua potable distribuida; un elevado nivel de control de calidad, incluyendo el despliegue de sensores on-line para la vigilancia en continuo del agua, y permitiendo anticiparse a cualquier problemática o su detección en una fase incipiente; y la protección preventiva frente a posibles ataques y sabotajes sobre las infraestructuras que pudieran afectar a la calidad del agua.

Todo lo anterior permite aumentar la disponibilidad y accesibilidad a un agua de calidad para toda la población con la máxima seguridad y sin riesgos sanitarios, con menos recursos per cápita, mejorando así la sostenibilidad en su aspecto medioambiental.

**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?**

Aigües de Barcelona siempre ha cumplido y continúa cumpliendo, puntual y escrupulosamente con su obligación de rendición de cuentas al AMB, como titular del servicio del ciclo integral del agua, a través de los múltiples canales establecidos en el marco regulador vigente entre ambas partes, destacando:

- Los indicadores previstos en el Acuerdo Marco<sup>5</sup>, en base a los cuales el AMB dispone de indicadores de servicio relacionados con la información requerida, como son, el indicador de eficiencia de la red de distribución, el de presión del servicio, el de continuidad del servicio (acometidas sin cortes y tiempos de servicio), así como todos los indicadores de gestión de la calidad del agua, como son el de gestión cloración de la red, el indicador de calidad físico-química del agua suministrada y el de calidad microbiológica del agua suministrada.
- Los reportings periódicos de la actividad, mediante la entrega de los informes trimestrales de Seguimiento de la actividad, con información de trascendencia económica, contractual y operativa.
- Los reportings periódicos y diarios de las inversiones en el ámbito del abastecimiento.
- Los reportings periódicos de las reposiciones y mejoras en el ámbito del saneamiento, así como de las incidencias y el estado de las instalaciones en este ámbito.
- Las reuniones del Comité Operativo de Seguimiento o reuniones de coordinación y así como las reuniones técnicas periódicas entre Aigües de Barcelona y el AMB.
- La información diaria enviada por Aigües de Barcelona al AMB de manera automática mediante fichas, que permiten conocer la demanda mensual del servicio de abastecimiento, y por tanto, sus variaciones estacionales, la demanda media, la distribución entre recursos comprados y recursos producidos, la aportación para cada punto de compra de agua a la red básica, de venta a distribuidores y de entrega de caudal de terceros (peajes), la evolución mensual del número de suministros por usos, la evolución del volumen consumido y del volumen facturado, así como el cálculo mensual del ANR y de la eficiencia hidráulica del sistema de abastecimiento.
- La información anual de estadística e incidencias de calidad del agua, que se entrega y en base a la cual es posible conocer la información resultante de todas las muestras del Plan de Autocontrol, con los valores medios máximos y mínimos de cada parámetro, el número de determinaciones hechas, y la relación de todas las incidencias de calidad producidas, con información detallada para cada una de ellas sobre parámetros, valor y punto de toma de muestras, etc.
- La Memoria Anual de Explotación, que proporciona también la información pública anual consolidada, que se considera más relevante del servicio, como los

---

<sup>5</sup> Como se ha indicado, Acuerdo Marco 2014-2018, vigente hasta 2019. En estos momentos se está trabajando en un nuevo Acuerdo Marco.

valores de volumen entregados y registrados, el ANR y la eficiencia hidráulica, los volúmenes facturados por usos, así como el número de averías en la red de transporte y distribución, el número de averías en acometidas y en elementos auxiliares, diferenciándolos según su tipología (natural, provocada).

Además de todo lo anterior, Aigües de Barcelona siempre da respuesta en tiempo y forma a los continuos requerimientos de información que la AMB le realiza sobre la gestión del servicio en materia económica, técnica y operativa. Asimismo, específicamente Aigües de Barcelona también cumple con la obligación reforzada de colaboración en materia de transparencia que tiene con la AMB, como Administración titular del servicio, en virtud de lo que establece el artículo 3.1.d) y 3.2 de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno en Cataluña.<sup>6</sup> A tal efecto, Aigües de Barcelona tiene designado un enlace de transparencia.

Asimismo, Aigües de Barcelona cumple con todas sus obligaciones, elaborando la información contable de la gestión económica, la memoria de cuentas anuales, con el correspondiente informe de auditoría de las cuentas anuales, y desde el 2018 también el estado de información no financiera, con el correspondiente informe de verificación independiente del estado de información no financiera.

En cuanto a la información pública disponible para todos los ciudadanos, indicar que en aras a garantizar los principios básicos de transparencia y de rendición de cuentas, la compañía decidió voluntariamente en el 2017 crear el Portal Abierto de Aigües de Barcelona (<http://transparencia.aiguesdebarcelona.cat/>), ofreciendo información sobre diversos aspectos, como la gestión económica, recursos humanos, convenios, colaboraciones, certificaciones de calidad, etc.

Además, de manera totalmente voluntaria y proactiva Aigües de Barcelona ha venido realizando diferentes auditorías externas de este portal, en búsqueda de una mejora continua de los contenidos, así como del acceso a la información. Las primeras auditorías se realizaron durante el 2018, y se han actualizado durante el 2019.

Finalmente, en su relación más directa con sus usuarios, como se ha expuesto ya en la respuesta a la pregunta 8, Aigües de Barcelona ofrece múltiples vías para contactar con la compañía y poder resolver sus incidencias. En especial, además del teléfono para

---

<sup>6</sup> Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. *La presente ley es de aplicación:*

d) *A las personas físicas o jurídicas que ejercen funciones públicas o potestades administrativas, que prestan servicios públicos o que perciben fondos públicos para funcionar o para llevar a cabo sus actividades por cualquier título jurídico.*

2. *En los casos del apartado 1.d) y e), el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la presente ley debe hacerlo efectivo la Administración responsable. A tal efecto, **las personas y entidades privadas deben informar a la Administración de las actividades directamente relacionadas con el ejercicio de funciones públicas, la gestión de servicios públicos y la percepción de fondos públicos, y de las actividades que permanezcan dentro de la supervisión y el control de la Administración en el caso de servicios de interés general o universal. También deben informarla de las retribuciones percibidas por los cargos directivos si el volumen de negocio de la empresa vinculado a actividades realizadas por cuenta de las administraciones públicas supera el veinticinco por ciento del volumen general de la empresa.***

abonados y el correo electrónico, Aigües de Barcelona dispone de una página web (<https://www.aiguesdebarcelona.cat/>), desde la cual se pueden realizar gestiones contractuales, así como consultar todo aquello relacionado con el servicio: facturación, bonificaciones disponibles, tramites habituales, etc.

Asimismo, la web de la compañía incorpora un nuevo servicio para la atención al cliente: el chatbot, un sistema de inteligencia artificial que permite una comunicación más cercana y ágil con los clientes, solucionando posibles incidencias relacionadas con el servicio del agua prácticamente en tiempo real.

También como una novedad de la web de Aigües de Barcelona destaca la posibilidad de consultar las obras previstas en la red de distribución, tanto las vigentes como las planificadas para mejorar la red. De esta manera, las personas y establecimientos afectados por un corte pueden ver en tiempo real a qué hora se prevé el restablecimiento del servicio en cada finca.

Por otro lado, Aigües de Barcelona tiene presencia en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn) ofreciendo en ellas información sobre su servicio, posibles incidencias y respondiendo a las consultas de usuarios.

**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 intensamente regulado, en el cual diversas administraciones ostentan competencias en materia de agua, y en particular competencias sancionadoras. 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) 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 en condiciones económicas asequibles.

Por su parte, cada una de estas Administraciones es competente para imponer las sanciones que considere procedentes en sus áreas respectivas.

A modo de ejemplo, en el caso de Aigües de Barcelona, el Reglamento del servicio ya establece en sus artículos 94 y siguientes, los incumplimientos por parte de las entidades suministradoras tipificados como infracciones y que pueden ser sancionados por la AMB.

**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 el caso de Aigües de Barcelona:

- Disponibilidad: Gestión de sequías. Sectorización de la red de distribución. Reducción ANR. Gestión de la Continuidad (y Aigües de Barcelona obtiene la certificación ISO en concordancia).
- Accesibilidad: Hoy en día la accesibilidad en el ámbito gestionado por Aigües de Barcelona no constituye un verdadero desafío porque el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.
- Calidad: Gestión del riesgo sanitario del agua (y Aigües de Barcelona obtiene la certificación ISO en concordancia).
- Asequibilidad: continuar trabajando conjuntamente y bajo el principio de co-responsabilidad entre las autoridades públicas y Aigües de Barcelona en los mecanismos de acción social para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial.

Otros desafíos a considerar, a un nivel más general (España) y que puede afectar tanto a los actores públicos como privados son:

- Gobernanza homogénea: Al ser un servicio municipal hay una importante disparidad de criterios y reglamentaciones, lo que supone un obstáculo para la optimización de recursos y la implementación de políticas y actuaciones homogéneas, al mismo tiempo que dificulta las comparaciones tanto a nivel técnico, económico u otros.
- Financiación: No siempre las tarifas o tasas del servicio dan cobertura a todos los costes asociados a la prestación del servicio, ya que no sólo hay que tener en cuenta los directos como pueden ser reactivos, energía, reparaciones y mantenimiento, sino también aquellos otros relacionados con los impactos de la actividad sobre el medio ambiente o los que permitan que todas las personas tengan cubiertos sus derechos humanos al agua y al saneamiento independientemente de su situación económica.
- Normativa: En ocasiones la normativa no es lo suficientemente clara o su interpretación es ambigua, generando situaciones de inseguridad jurídica, mientras



que en otros casos no acaban de resolver el problema o necesidad que abordan ya que su implantación no viene acompañada de otras medidas necesarias como puede ser la memoria económica necesaria para su ejecución.

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

En Aigües de Barcelona ni a través del canal de denuncias se ha notificado ningún acontecimiento vinculado a corrupción, ni tampoco se tiene constancia de ningún caso en el ámbito que presta servicio la compañía.

Además, es preciso señalar que en Aigües de Barcelona se han implementado intensos mecanismos de compliance penal, precisamente con el objetivo de ajustar la actuación de todos nuestros profesionales a las conductas más estrictas de ética e integridad, cumpliendo así la legalidad vigente, pero también yendo mucho más allá de lo legalmente requerido. Entre los distintos mecanismos implementados destacan los siguientes:

1. El código ético: documento dirigido a todos los profesionales de la compañía que establece los valores, los principios y los comportamientos éticos y el respeto de los derechos humanos en Aigües de Barcelona.

Al respecto, como es conocido, en España en 2010 la reforma del Código Penal introdujo la posible responsabilidad penal de las personas jurídicas, instándolas a tener un modelo de prevención de delitos.

Como consecuencia de esta reforma, en 2011 SGAB revisó su código de ética, aunque ya disponía de este desde el 2002. Asimismo, en línea con la reforma del Código Penal, el Consejo de Administración de SGAB acordó establecer los aspectos esenciales del actual sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales. Y ello, con el fin de promover el comportamiento ético de sus profesionales y actuar de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes. Un Código Ético que se ha complementado con la implementación de nuevas políticas y un amplio programa de formación.

Por su parte, la actual sociedad mixta Aigües de Barcelona, en el momento de su constitución en 2013, se adhirió al Código Ético y al modelo de prevención existente de SGAB, su socio mayoritario.

Asimismo, en 2014 se constituyó la Comisión de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo de Aigües de Barcelona.

2. La figura de compliance officer: nombrado específicamente por Aigües de Barcelona, se configura como órgano unipersonal específico de prevención y cumplimiento, con poderes autónomos de iniciativa y control y funciones orientadas a la supervisión y a velar por la prevención y la minimización de las

conductas contrarias a la ética, así como el riesgo de comisión de delitos o incumplimiento normativo penal en el seno de Aigües de Barcelona.

Al respecto, en 2015 el Código Penal español se volvió a reformar para establecer las condiciones para la eventual exención o reducción de responsabilidad por la empresa, mediante la "adopción de modelos organizativos y de gestión con medidas de vigilancia para prevenir o reducir el riesgo de comisión de delitos".

Especificándose a través de una circular de la Fiscalía General del Estado de febrero de 2016 que las empresas no sólo deben tener un programa de prevención criminal, sino que también deben tener modelos de gestión para cumplir con la legalidad en general y promover una verdadera cultura de ética empresarial, así como que la supervisión del modelo debe ser confiada por el órgano de gobierno a un oficial de cumplimiento (una o más personas).

Para dar cumplimiento a lo anterior, el 23 de noviembre de 2016 el Consejo de Administración de Aigües de Barcelona designó al Compliance Officer, como se ha apuntado, como órgano unipersonal, con competencias en el ámbito de la ética y la prevención, detección y el cumplimiento normativo.

Sus funciones se centran en promover la difusión del código ético y el modelo de prevención de Aigües de Barcelona, y también en establecer y desarrollar las políticas y los procedimientos necesarios con el propósito de impulsar que ambos se apliquen de forma efectiva. Cabe destacar que, en este proceso, se busca la implicación tanto de las personas que integran la compañía, con independencia de su nivel jerárquico, como de aquellas que no forman parte de ella pero que se relacionan con Aigües de Barcelona. Por ello, el Compliance Officer también se encarga de gestionar el canal de denuncias y consultas en el ámbito funcional, planteadas ya sea desde dentro de la compañía como por parte de terceros, incluyendo proveedores, administraciones públicas y clientes, entre otros.

3. El modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales: también, en línea con los anteriores requisitos legales, el 14 de marzo de 2017 el Consejo de Administración de Aigües de Barcelona aprobó la documentación integrante de la estructura ética, adaptada a la actividad de Aigües de Barcelona, esto es, el modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales, además de las principales políticas de desarrollo, que a continuación se exponen.

Por su parte, el modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales contiene los principios y el marco de actuación para el control y la gestión efectiva de los riesgos penales, y que se basa en tres principios:

- Prevenir y combatir la posible comisión de actos ilícitos por parte de los profesionales de Aigües de Barcelona;

- Actuar en todo momento dentro de la legalidad vigente, el Código Ético y la normativa interna; e
  - Impulsar, fortalecer y arraigar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” de todos los profesionales, con independencia del nivel jerárquico.
4. Código de conducta del proveedor: que incluye puntos relativos a la protección de los derechos humanos, la corrupción y aspectos ambientales y sociales.

Además, en 2017 se aprobó un protocolo de buenas prácticas relativas a la ética en las relaciones comerciales.

5. Políticas de refuerzo de la cultura ética y transparente, destacando:
- Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos;
  - Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses;
  - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración;
  - Política de seguridad de la información y uso de las TIC;
  - Política de cumplimiento ambiental; y
  - Política de cumplimiento fiscal.
6. Canal ético: creado como mecanismo de comunicación interno y externo para hacer consultas o denunciar cualquier tipo de comportamiento poco ético.

Además, se dispone de un protocolo disciplinario en caso de incumplimiento, que complementa el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas internas.

7. Adhesión al compromiso en materia de blanqueo de capitales: Aigües de Barcelona se ha adherido al compromiso de cumplimiento obligado que hace referencia a como se debe proceder en los pagos y cobros de bienes y servicios.
8. Formación y sensibilización: periódicamente se forma a los trabajadores en el marco ético de Aigües de Barcelona (formación online y presencial especializada).

Además, Aigües de Barcelona se ha adaptado al nuevo Reglamento general de protección de datos, entre otras medidas, designando al delegado de Protección de Datos de Aigües de Barcelona, así como aprobando las nuevas políticas de protección de datos.

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

En términos generales, el sector privado ha demostrado una gran capacidad para movilizar recursos financieros. Por el contrario, en ocasiones el sector público ha manifestado incapacidad, bien para captar estos recursos (debido a sus limitaciones presupuestarias o falta de acceso a los mercados financieros), o bien para movilizarlos.

Específicamente, como casos concretos, un buen ejemplo es la propia sociedad de economía mixta que ha podido reducir los costes financieros realizando una emisión de bonos en el mercado de valores a un interés muy bajo - actualmente por debajo del Euribor- lo que ha redundado en beneficio de los ciudadanos porque han visto reducido el coste del agua.

Otro ejemplo lo constituyen las bonificaciones y ayudas otorgadas por Aigües de Barcelona para garantizar el derecho de acceso al agua, derecho imprescindible para una vida digna.

Concretamente, como se ha apuntado ya, avanzándose a las obligaciones legales que estaban por venir, en 2012 Aigües de Barcelona creó, en colaboración y bajo los criterios de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos y de las entidades de acción social (Cáritas, Cruz Roja, Hàbitat3, Fundació l'Esperança o ABD), el Fondo de Solidaridad, una ayuda al pago del consumo de agua en forma de bonificación del total del coste del servicio de suministro de agua a personas en riesgo de exclusión social.

En el año 2014, dos años después, se creó también la Tarifa Social como tarifa específica dentro de la estructura tarifaria del servicio, para facilitar el acceso al servicio de agua a los colectivos más desfavorecidos (personas en situación de vulnerabilidad económica acreditada por los Servicios Sociales de su Ayuntamiento, mayores de 60 años y perceptores de "una pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, o bien formar parte de "una unidad familiar con sus miembros con situación de paro").

Por el contrario, la Administración Pública tuvo mayores dificultades para la creación de ayudas a la vulnerabilidad. El AMB creó años después el Programa metropolitano de medidas contra la pobreza energética, pero con un procedimiento de aplicación de las ayudas a través de los Ayuntamientos para el pago de facturas de servicios que ha dificultado en gran medida la movilización de las ayudas previstas.

En el año 2015 la Generalitat de Catalunya finalmente aprobó la Ley 24/2015 de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, por la que definió un nuevo procedimiento de gestión de los servicios de primera necesidad en situaciones de vulnerabilidad.

En diciembre del año 2019, la Generalitat de Catalunya, representantes de los gobiernos locales y del tercer sector, se reunieron para compartir una propuesta de convenio a plantear a las empresas suministradoras para atender las familias en situación de pobreza

energética, para buscar vías de colaboración y corresponsabilidad que permitan combatir la pobreza energética, garantizar el suministro de los servicios básicos, y que nadie quede excluido por razones económicas.

Por tanto, casi ocho años después de la creación del Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona, la Administración Pública trabaja ahora en la concreción de un convenio a partir del cual, la Generalitat se comprometería a establecer los acuerdos para que el Gobierno de la Generalitat y el conjunto de las administraciones públicas locales se corresponsabilicen, conjuntamente con las compañías suministradoras, en la financiación y la dotación de un nuevo Fondo de atención solidaria de suministros básicos para la pobreza energética en Cataluña. El Fondo se plantea que sea financiado al menos en un 60% por las compañías suministradoras, y como máximo por un 40% por las administraciones públicas, con el fin de dotar y efectuar las transferencias de recursos económicos al Fondo de Atención Solidaria para las ayudas a los hogares y familias vulnerables en concepto de pobreza energética. Se plantea que las aportaciones de las Administraciones Públicas al Fondo de Atención Solidaria sean del 50% por parte del Gobierno de la Generalitat y del 50% del conjunto de entes locales y supralocales.

Lo anterior, es una muestra más de la mayor capacidad del sector privado para movilizar antes sus fondos que el sector público, incluso en políticas para garantizar derechos humanos, como es el derecho al acceso al agua.

**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, y ello por cuanto que la regulación española otorga amplias potestades a las Administraciones concedentes de servicios públicos<sup>7</sup>, estas prerrogativas van desde la fiscalización, control e inspección, la imposición de sanciones, la resolución unilateral de contratos, la alteración de las tarifas, etc. Además, estas potestades que si bien están tipificadas en el ordenamiento jurídico, muchas veces no se encuentran debidamente definidas en los concretos marcos contractuales, y en muchos casos la Administración Pública las ejerce sin respetar los límites.

En este sentido, la Administración suele olvidar que el ejercicio de cualquier potestad debe ampararse en una necesidad real y motivada que pretenda la protección del interés público y debe justificarse su adecuación a las finalidades perseguidas, debiendo de elegir siempre las medidas que sean menos restrictivas. Las potestades de la Administración en el ámbito de los servicios del agua, si bien son potestades necesarias e irrenunciables, no son potestades ilimitadas, sino que requieren un ejercicio que obedezca a criterios de razonabilidad, responsabilidad y proporcionalidad.

Complementariamente a lo anterior, particularizando el caso, en el ejercicio de la potestad administrativa de fiscalización de la actividad del concesionario de servicios públicos, coexisten también los límites inherentes al necesario respeto a la propiedad y a la libertad de empresa (art. 53 de la CE). La potestad de fiscalización no puede desnaturalizarse hasta el punto de transformar la gestión indirecta en directa, ni laminar el carácter de empresario del concesionario y, en consecuencia, de la libertad de empresa que le ampara.

Asimismo, otra manifestación del desequilibrio en el poder de la Administración pública frente al concesionario se encuentra en las condiciones sobrevenidas que acostumbra a imponer la Administración titular del servicio, alterando el marco contractual convenido. Si bien es cierto que la Administración concedente también tiene la facultad de modificar el contrato, para ello es necesario que se siga el procedimiento legalmente establecido, el que no acostumbra a seguir.

**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 ya se ha anunciado en la respuesta a otras preguntas, la constitución de la empresa mixta Aigües de Barcelona por el AMB y SGAB supone un claro ejemplo en el que el sector privado apuesta por la mejora del servicio público, con la integración de servicios

---

<sup>7</sup> Véase, entre otros, art. 261 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, art. 229 del Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales y art. 127 del Reglamento de las Corporaciones Locales.

bajo un mismo gestor del ciclo integral del agua, movilizándolo capital propio y de la Administración Pública en la constitución de la nueva sociedad.

En este sentido, en el convenio de constitución de la sociedad de economía mixta, la sociedad se constituyó con un capital social de 337.000.000 euros, desembolsados según el siguiente detalle:

- El AMB aportó el valor equivalente a 50.550.000 euros para la suscripción y desembolso de acciones representativas del 15% del capital social de la Sociedad, mediante la cesión hasta el 2 de junio del 2047 del derecho de uso de las infraestructuras e instalaciones de su titularidad, necesarias y vinculadas a la prestación de los servicios de depuración y aguas residuales; y
- SGAB aportó el valor equivalente a 286.450.000 euros para la suscripción y desembolso de acciones representativas del 85% del capital social de la Sociedad, mediante:
  - La aportación no dineraria de una cuota indivisa del 60,12% del patrimonio de pleno dominio y del derecho de usufructo de los títulos e instalaciones de titularidad de SGAB asociadas al servicio de abastecimiento; y
  - La venta a favor de Aigües de Barcelona de la restante cuota del 39,88% del patrimonio afecto al servicio, por un precio de 190.000.000 euros, con un régimen de pago aplazado, a hacer efectivo como máximo en la fecha en que se cumplieran 10 años desde el inicio de las operaciones.

Además, en cumplimiento de lo establecido en el convenio de constitución de Aigües de Barcelona, el AMB –como titular y regulador de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento en alta– y Aigües de Barcelona, en fecha 6 de noviembre de 2013, firmaron un Acuerdo Marco de gestión del ciclo integral del agua (aprobado previamente por el Consejo Metropolitano del AMB), estableciendo, entre otros aspectos, unos objetivos estratégicos, un compromiso inversor, y en el caso del servicio de suministro de agua potable una fórmula polinómica para la evolución tarifaria.

En relación con el compromiso inversor de Aigües de Barcelona con el regulador pactado e impuesto en el convenio de constitución, ésta anualmente realiza una serie de inversiones con recursos financieros propios, a razón de unos 40 millones de euros anuales, para las obras de mantenimiento y conservación de las instalaciones necesarias para la explotación y prestación del servicio, así como para las obras de mejora y ampliación que sean necesarias.



## 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

Respecto a Aigües de Barcelona, aunque no se ha conseguido culminar ningún proceso remunicipalizador, a raíz de la entrada en el gobierno local de nuevas fuerzas políticas en el año 2015 (Barcelona en Comú), que ideológicamente consideran que la gestión directa de los servicios públicos de suministro de agua y saneamiento constituye la mejor opción<sup>8</sup> sí se han llevado a cabo actuaciones con tal fin. En el área metropolitana de Barcelona<sup>9</sup> se han llevado a cabo múltiples acciones políticas conducentes a un proceso de “remunicipalización” de la gestión del agua en este territorio, entre muchas otras destacan:

- El Ayuntamiento de Barcelona inició el proceso para realizar una consulta ciudadana en su territorio en relación a cuál sería la opción de gestión elegida por los ciudadanos. No obstante, esta consulta, por el momento, no se ha llevado a cabo, ni cuenta con las garantías necesarias para que se pueda celebrar, ya que el Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona, en base al cuál se ha iniciado este proceso de consulta, ha sido anulado por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña.
- El AMB adoptó un acuerdo en fecha 26 de abril de 2016 para la constitución de una Mesa Política y una Comisión de Estudio para analizar y proponer acciones relativas a los posibles impactos derivados de las futuras sentencias del Tribunal Supremo en relación con la legalidad de la constitución de Aigües de Barcelona<sup>10</sup>.

Ya hemos puesto de manifiesto que estas sentencias las dictó finalmente el Tribunal Supremo en fecha 20 de noviembre de 2019, confirmando la legalidad absoluta de los acuerdos por los que se establece la prestación por Aigües de

---

<sup>8</sup> Barcelona en Comú incluía ya en su programa político para las elecciones municipales del año 2015, – y lo continuaba incluyendo en su programa para las elecciones municipales del año 2019– la declarada preferencia por un modelo de gestión directa de los servicios públicos, en concreto incluye un apartado sobre **“Recuperar el agua como bien común”** en el que se expone claramente la voluntad de terminar con la gestión “privada” del agua utilizando para ello incluso sugerencias denigratorias contra el actual prestador del servicio y las autoridades que establecieron el sistema de prestación actualmente vigente.

<sup>9</sup> Y especialmente debido al impulso que dio a estas fuerzas políticas las primeras sentencias que se dictaron por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 2016 (ahora ya han sido anuladas por el máximo Tribunal del Estado Español, el Tribunal Supremo, por sus sentencias de 20 de noviembre de 2019) en relación con la constitución de Aigües de Barcelona, que han estado trabajando en la que han llamado la Hoja de Ruta para la ejecución de estas sentencias.

<sup>10</sup> Por acuerdo del Consejo Metropolitano de 28 de enero de 2020, se acusa recibo de las Sentencias de 20 de noviembre de 2019 que avalan el modelo de gestión indirecta acordado en el 2012 y en su consecuencia, se dan por finalizadas las funciones asignadas a la Mesa Política y Comisión de Estudio, disolviendo estos dos grupos de trabajo y los estudios e informes realizados habida cuenta que han quedado sin efecto.

Barcelona del servicio del ciclo integral del agua (suministro, saneamiento, regeneración de aguas) en el área metropolitana de Barcelona.

No obstante ello, en el marco de esta Mesa Política y Comisión de Estudio, en una suerte de anticipación interesada de ejecución de las Sentencias de instancia -sin esperar las Sentencias del Tribunal Supremo-, la AMB y Barcelona Regional, por encargo del AMB, elaboraron informes de gran importancia para el pretendido proceso remunicipalizador, entre ellos: informes sobre la valoración de los activos afectos a los servicios de abastecimiento en baja y saneamiento en alta gestionados por Aigües de Barcelona; informe sobre los cálculos teóricos de una primera estimación de los importes de la eventual liquidación resultante en caso de confirmación de las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña por el TS; estudio de alternativas de modelos de gestión del ciclo integral del agua; informe sobre la gestión de recursos humanos como un factor de decisión de la forma de gestión; informe sobre las vías de contratación y adjudicación como factor de decisión de la forma de gestión, etc.

- Asimismo, el Ayuntamiento de Barcelona, en fecha 23 de febrero de 2017, encargó a Barcelona Cicle de l'Aigua, SA (en adelante “BCASA”), trabajos para la gestión pública del ciclo del agua. En el marco de este encargo se han elaborado diversos informes tanto por BCASA como por empresas subcontratadas para ello. Entre los informes destaca el análisis de los efectos jurídicos de la nulidad de los acuerdos del Consejo Metropolitano de constitución de Aigües de Barcelona, elaborado precisamente por los abogados representantes de una empresa competidora de SGAB, que había impugnado estos acuerdos de creación de la constitución de Aigües de Barcelona. En este informe se acaba justificando la intervención y confiscación de la actividad de Aigües de Barcelona por parte del AMB en ejecución de las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña<sup>11</sup>.
- El AMB convocó para el día 11 de marzo de 2019 un acto para presentar la propuesta del nuevo modelo de gestión pública del agua de la región metropolitana. Sin embargo, la Junta Electoral Central forzó la suspensión de dicho evento por la simultaneidad con la convocatoria de las elecciones generales el 28 de abril y de las locales, autonómicas y europeas del 26 de mayo, y en particular por no ser posible conforme la Ley Orgánica del Régimen Electoral General. No obstante, en la página web del AMB se publicó el informe “Un nuevo modelo para la gestión pública del agua en el AMB”, con el logo del AMB y de Barcelona Regional.

---

<sup>11</sup> Informe que se emite para preparar la ejecución de unas Sentencias que no han llegado a ser firmes nunca habida cuenta que han sido anuladas por el Tribunal Supremo.

- El Ayuntamiento de Barcelona ha impulsado la creación de la Asociación Catalana de Municipios y Entidades para Gestión Pública del Agua (AMAP) cuya asamblea constituyente se celebró el 31 de enero de 2018. Actualmente forman parte de la AMAP 29 de los 947 municipios que tiene Catalunya, varias empresas públicas pertenecientes a estos ayuntamientos y tres ONGs, y lo preside el Sr. Eloi Badia como representante del Ayuntamiento de Barcelona. Desde la AMAP se realizan actuaciones de difusión sobre esta opción de gestión directa del servicio público de suministro y saneamiento.
- El Ayuntamiento de Barcelona impulsó la creación de la plataforma estatal denominada Centro de Recursos para la municipalización de los servicios públicos con el objetivo de dar apoyo a aquellos Ayuntamientos y cualquier otra institución o entidad que apoye la gestión directa los servicios públicos de su competencia. Esta plataforma está gestionada por la Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals, en cuyo patronato se encuentra el propio Ayuntamiento de Barcelona.
- El Ayuntamiento de Barcelona ha otorgado múltiples subvenciones a asociaciones pro gestión pública del agua, de la cual forman parte o han formado parte en el pasado miembros del gobierno del Ayuntamiento de Barcelona.

Todo lo anterior, como es lógico, con el gran impacto que ha supuesto para las arcas públicas.

Barcelona, a 31 de enero de 2020.



Ana Maresca  
Directora de Regulación y Gobernanza  
Aigües de Barcelona