



## Cuestionario - Agentes no estatales

### **1. Sírvase describir brevemente la función y responsabilidades de su organización en el sector del agua y el saneamiento, en particular en lo que respecta a la evaluación y promoción de la prestación de servicios privados**

Aquaourense, Sociedade Provincial de Augas e Medio Ambiente, S.A., es una sociedad mixta creada en el año 2008, con capital mayoritariamente privado (un 66%) y con participación pública por parte de la Diputación Provincial de Ourense.

El objeto social es la gestión indirecta del servicio público de la Diputación de Ourense de asistencia a municipios y demás entidades locales en materia de gestión de servicios relacionados con el ciclo hidráulico, servicio público provincial del que Aquaourense tiene la condición de concesionaria.

En su virtud, Aquaourense no gestiona servicios públicos municipales de abastecimiento, saneamiento o depuración, sino que presta a los municipios y otras entidades locales (como consorcios o mancomunidades) servicios de asistencia técnica relativa a la gestión de servicios relacionados con el ciclo hidráulico, bajo demanda de éstos y en el marco de un programa anual de asistencia a entidades locales aprobado por la Diputación.

Cabe destacar que el acceso a los servicios que presta Aquaourense es voluntario para los municipios y demás entidades locales interesadas.

### **Situación y tendencias actuales**

### **2. En su opinión, ¿cuál ha sido el papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento en los países en los que trabaja su organización (o a nivel mundial)? ¿Cómo ha evolucionado este papel en las últimas décadas? Sírvanse proporcionar ejemplos**

La gestión de los servicios de agua y saneamiento puede ejecutarse como una concesión, por medio de la gestión directa o como una empresa de economía mixta, donde la colaboración público privada es más intensa. Sea cual sea la figura, la administración es quien ha de controlar y fiscalizar al sector privado. Así, en el caso de las concesiones son usuales las comisiones de seguimiento o de información y en las empresas mixtas incluso son los concejales del ayuntamiento quienes integran el consejo de administración junto con el socio privado

### **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?**

Aunque para la gestión de los servicios de agua y saneamiento la Administración cuenta con la colaboración de un privado, el sector público ha de ejercer sus obligaciones de fiscalización, policía y control de la actividad del gestor, obligación que siempre aparece recogida en la



legislación vigente como una máxima para garantizar el buen funcionamiento del servicio y una mayor transparencia en la gestión.

La administración suele acudir al sector privado, porque necesita financiación para la realización de inversiones, y porque la empresa gestora posee el conocimiento y los medios adecuados para garantizar a los ciudadanos un servicio óptimo y eficiente. Ello nos lleva a hablar incluso de que, en los casos de gestión directa de la administración, esta se vea obligada en innumerables ocasiones a contratar con empresas privadas la realización de determinados servicios a fin de externalizarlos.

En los casos de gestión municipal, directa y por tanto sin intervención del sector privado, suele suceder que existan circunstancias en las que la administración externalice parte del servicio (recurriendo así a la empresa privada) en las actividades que requieran mayor especialización y know-how (lectura de contadores, analíticas, cobro de recibos...)

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

Durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo a saneamiento y depuración. Pero este tipo de ayudas europeas se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta. En el caso español, el sistema financiero es suficientemente solvente como para que las empresas que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento no hayan requerido de estas instituciones financieras internacionales.

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

En nuestra opinión el fenómeno de la privatización no obedece a razones de crisis económica, al menos no en exclusiva. Mas bien, y por cuestiones políticas, han aparecido ciertos movimientos en defensa de la municipalización de los servicios

### **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 nuestra opinión influyen varios factores en la toma de decisión de la administración de involucrar al sector privado en la gestión del ciclo del agua, así destacamos la necesidad de financiación para la realización de inversiones y mejoras en el servicio, y la consecución de un servicio de mayor calidad prestado por profesionales con medios técnicos, humanos y materiales y un potente “expertise” para garantizar a los ciudadanos un servicio en las mejores condiciones



**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?**

El reconocimiento de las Naciones Unidas en el año 2010 de los derechos humanos al agua y saneamiento ha despertado un gran interés y actitud positiva sobre estos. Tanto la esfera pública como la privada abogan por garantizar un mejor acceso al agua y saneamiento con buenas prácticas centradas en la legislación y con la implementación de procesos garantes de la asequibilidad y buena calidad de los servicios.

En garantía de la realización y el aseguramiento del derecho humano al agua y al saneamiento, se solicita la intervención del operador privado por considerar que su intervención puede evitar que dichos derechos se vean comprometidos.

Existen fórmulas de aplicación en los supuestos en los que los usuarios se encuentren en situaciones de riesgo de exclusión social o que presenten problemas puntuales para el pago de los recibos (bono social, fraccionamiento de pago..), es positiva por tanto la colaboración privada por cuanto abre la posibilidad a las corporaciones de optar por servicios más eficaces y eficientes con medidas como la renovación y modernización de las redes que favorecerá el control sobre las pérdidas de agua o fugas en la red, con la promoción de proyectos de depuración más acordes con las necesidades de protección y preservación del medio y el fomento de la utilización del agua regenerada como una medida para garantizar la disponibilidad del recurso.

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

En el caso del servicio gestionado por Aquaourense, y dado que los usuarios del servicio no son los ciudadanos, sino las autoridades públicas municipales, dichas autoridades municipales utilizan los cauces institucionales ordinarios de relación con la Diputación para la formulación de sus quejas, sugerencias o demandas (téngase en cuenta, a este respecto, que los diputados provinciales que integran el máximo órgano de gobierno de la Diputación son necesariamente concejales – en la práctica, con una amplia representación de alcaldes – lo que garantiza institucionalmente un flujo adecuado de información entre los usuarios del servicio y el propio órgano de gobierno provincial.

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

Además de disponer de una regulación interna muy estricta, se realizan importantes inversiones que demuestran su capacidad técnica y de gestión. Además, anualmente se somete a la realización de auditorías internas y externas. Aquaourense se encuentra actualmente certificada en los siguientes sistemas de gestión:

- Sistema de Gestión de la Calidad – ISO 9001:2015



- Sistema de Gestión Medioambiental – ISO 14001:2015
- Gestión de la Seguridad y Salud Laboral – OSHAS 18001

**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 administración cuenta con personal técnico experto en estas materias que colaboran e interactúan con el sector privado a fin de coordinar, inspeccionar y controlar su actuación, siendo estas las preocupaciones potenciales de la administración. La relación público privada en los servicios de agua y saneamiento es y ha de ser continua e ininterrumpida para garantizar un máximo control sobre el cumplimiento del contrato en aras del interés general. La legislación otorga a la Administración la capacidad de interpretar el contrato, modificarlo por circunstancias excepcionales dada su *potestas* e incluso la facultad de imposición de sanciones o resolución anticipada del contrato en los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del operador privado.

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

Algunos de los efectos beneficiosos para la gestión de los municipios rurales (que constituyen el target de Aquaourense) de las principales líneas de asistencia técnica desarrolladas estos años son:

- Analíticas de aguas de consumo humano
- La asistencia al plan de inspección de vertidos en Pereiro de Aguiar y San Cibrao das Viñas (que incluyó la financiación de inversiones por el socio privado)
- La asistencia a los sistemas de depuración primaria (en especial, en el Consorcio de Valdeorras)
- La asistencia en gestión de sistemas de depuración secundaria
- ...

Además, es relevante el carácter esencial de la asistencia técnica prestada para la gestión municipal de esos servicios.

Aquaourense contribuye con las entidades locales de la provincia de Ourense en la realización de estudios relacionados con el ciclo hidráulico y el medioambiente que favorecen el cumplimiento de los derechos humanos con el agua y saneamiento. Estos estudios tienen como principales objetivos:

- Mejora en la calidad del agua suministrada a la población. Estudios relacionados con la idoneidad de los sistemas actuales, modificaciones o nuevas instalaciones.



- Reducción consumos de los recursos existentes mediante estudios de eficiencia energética, estudios pérdidas de agua en redes de distribución, estudios instalación de válvulas reguladoras de presión, etc.
- Control y supervisión del funcionamiento de las instalaciones destinadas a la depuración de aguas residuales. Estudios de idoneidad de las instalaciones existentes, mejoras, memorias para instalación de nuevos sistemas, etc.

**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?**

Aquaourense realiza Consejos de Administración con una periodicidad mínima trimestral. En los que se presenta toda la información relevante, así como la toma de decisiones que puedan afectar al devenir de la sociedad. De forma anual se realiza una auditoría de cuentas por parte de una empresa externa que certifique el estado y procedencia de las mismas.

A nivel técnico, se realizan informes resumen de las gestiones realizadas en las asistencias técnicas para que las entidades locales puedan conocer el estado de sus instalaciones o sistemas de gestión, así como puntos de mejora de los mismos.

Aquaourense, dispone de página web dónde pueden observarse certificados actualizados, actividad de la empresa, publicación de concursos para la licitación de servicios, etc.

**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?**

La Administración ha de garantizar la suficiencia de recursos para el suministro a la población, en materia de calidad del Agua y ha de supervisar que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato, garantizando la accesibilidad al recurso de sus ciudadanos en óptimas condiciones, está facultada también para la imposición de sanciones por incumplimientos.

**14. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan las autoridades públicas en cuanto disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad cuando los actores privados prestan servicios de agua y saneamiento? Sírvase dar ejemplos**

Los derechos humanos al agua y al saneamiento están vinculados con los derechos a la alimentación o a la salud. Su reconocimiento como derechos humanos en 2010 supone mayor protección en su realización sobre todo para la parte de la población más vulnerable y con menos recursos económicos. El comité de Derechos Sociales, económicos y culturales emite



en el año 2002 la Observación General numero 15 centrada en concretar y establecer el contenido mínimo que debe darse para que el derecho al agua y saneamiento estén garantizados. Tales son:

- Disponibilidad En España el problema se centra en el estrés hídrico. El desafío se centra en asegurar que en situaciones de sequia o escasez de recursos, el agua este garantizada.
- Accesibilidad. En España no se considera este requisito como un desafío dado que el 100% de los hogares cuenta con agua potable.
- Calidad. Las medidas de calidad se definen según estándares nacionales y la OMS. En esta línea se impulsan medidas a fin de lograr un agua de mayor calidad.
- Asequibilidad En España destacan la creación de fondos sociales garantes de un sistema solidario y sostenible.

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

No se conocen.

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

Concretamente Aquaourense ha colaborado con las entidades locales en la presentación de estudios técnicos para la realización de los Planes de Sequía subvencionado por la Xunta de Galicia, así como inversiones para la mejora de la eficiencia energética de las EDARs compactas de la provincia de Ourense.

De igual forma, la realización de memorias valoradas por parte de Aquaourense para la consecución de fondos del sector público es constante. El objetivo de las mismas es la mejora de las instalaciones existentes para el abastecimiento y depuración de las aguas residuales, así como la reducción de consumos de los recursos existentes.

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

Tal como se comentó, Aquaourense toma las decisiones relevantes de la sociedad en Consejos de Administración y Junta General. La Presidencia y secretaria son ocupados por la parte pública.

**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?**

Tal como indican los estatutos de Aquaourense, la sociedad puede elaborar, gestionar y ejecutar planes y programas de inversiones en infraestructuras destinadas a servicios públicos municipales relacionados con la gestión del ciclo hidráulico.



Ejemplos:

Realización de inversiones para la mejora de la eficiencia energética de las EDAR compactas del Plan Daredo y Deputrans.

Inversiones en la mejora de la eficiencia energética de las Depuradoras Compactas de la Provincia

### **Remunicipalización**

**19. ¿Ha estudiado algún caso de remunicipalización? ¿Por qué y cómo ha ocurrido? ¿A qué tipo de dificultades se ha enfrentado la autoridad pública para establecer el nuevo proveedor municipal? Sírvase proporcionar detalles de esos procesos**

No se ha estudiado ningún caso.