

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

- Aquanex es una empresa del sector del medioambiente que gestiona todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, la potabilización, el transporte y la distribución para el consumo ciudadano con absolutas garantías sanitarias. El modelo Aquanex está basado en la excelencia del servicio prestado a todos los clientes: hogares, empresas y administraciones. Nuestra auténtica fortaleza se fundamenta en la adaptación a las necesidades de todos los clientes sin excepción, en la constante innovación tecnológica y en la adecuada gestión del conocimiento, así como en el uso sostenible de todos los recursos de agua disponibles.

Aquanex presta sus servicios en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Extremadura donde ejecuta contratos tanto para las administraciones locales como para las provinciales.

El compromiso de calidad que en Aquanex hemos asumido con todos los hogares, empresas, instituciones y administraciones extremeñas, es la fuerza que nos impulsa a mejorar cada día.

En Aquanex aseguramos la correcta gestión del agua desde la captación hasta que llega a todos nuestros clientes. Velamos y supervisamos por el correcto proceso del agua desde su estado natural hasta los complejos usos sociales a los que está destinada.

Actualmente desde Aquanex se da servicio a una población de más de 500.000 habitantes con suministro en alta y baja

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

- A nuestro juicio, el sector privado coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España. Es decir, la presencia del sector privado no excluye la del público, ni viceversa. Desde hace muchos años, existen localidades en las que el sector privado se encarga de prestar directamente este tipo de servicios, mientras que, en otras entidades, la prestación de estos servicios públicos la lleva a cabo el sector privado, bajo el control y fiscalización del sector público.

- En cuanto a la evolución, antiguamente el contenido de los contratos que regulaba la relación entre las entidades públicas contratantes y la sociedad privada responsable de prestar el servicio eran de un contenido relativamente breve, en consonancia con la regulación y conocimientos técnicos existentes en ese momento.
- Con el tiempo, el aumento de la regulación técnica (relativa a las condiciones de prestación del servicio, calidad del agua, medidas medioambientales implicadas, etc.), 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 Entidades locales hayan fijado unos estándares de 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, etc., han aumentado exponencialmente.

Por otra parte, además de los técnicos y responsables municipales habitualmente involucrados en la prestación de este servicio, determinados instrumentos de control y dirección varían, en función de si la participación del sector privado se lleva a cabo a través de una concesión o si lo hace mediante una sociedad de economía mixta. Así:

- En el caso de las concesiones, es frecuente la existencia de comisiones mixtas, comisiones de seguimiento, o información, que permiten una interlocución constante y fluida entre el privado y la Entidad pública.
- Cuando la participación del sector privado se lleva a cabo a través de sociedades de economía mixta, los concejales del Ayuntamiento forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, al que también concurren diversos técnicos municipales (secretario, interventor, etc.), con lo que el control es más intenso y próximo.

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?

3.1. Aclaración previa: en España los servicios del agua y el saneamiento no están «privatizados»

- En primer lugar, es preciso hacer una matización: en el caso español no resulta ajustado calificar la participación del sector privado como de «privatización del servicio». La entrada de un socio privado en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento en ningún caso supone una salida, o abandono del sector público. No existe una «privatización» de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, entendiendo por tal la posibilidad de que el sector privado pueda libremente desarrollar este tipo

de actividades al margen de la autorización, control o supervisión de la Administración.

- De acuerdo con la legislación española, el sector privado sólo puede prestar este tipo de servicios por encargo de la Administración, y con su colaboración, encomienda y control, siempre tras la correspondiente licitación, de acuerdo con las directivas europeas en materia de contratación pública.
- Por tanto, en el caso español sólo sería posible hablar de «privatización» en un sentido amplio, entendida como la gestión de un servicio público de agua o saneamiento por una empresa en la que la Administración no sea la propietaria exclusiva del capital.

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

- Las razones principales de la entrada del sector público en la prestación de este tipo de servicios son las mayores exigencias en materia de calidad del agua, requisitos técnicos, y en general responsabilidades en materia de suministro y depuración. El agravamiento de este tipo de responsabilidades determina que, en muchos casos, las autoridades públicas busquen a un socio privado con conocimiento, *know how* y soporte tecnológico, al que poder transferir este tipo de riesgos.
- Adicionalmente, la presencia del sector privado en este ámbito responde también a la existencia de una fuerte necesidad de financiación que las autoridades públicas no siempre están en condiciones de asumir, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.
- Todo ello determina que, cuando la Administración tiene que acometer determinadas inversiones en los servicios relacionados con el agua y el saneamiento, con frecuencia recurra al sector privado, con la idea de que sea éste quien ejecute, a su riesgo y ventura, las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación.

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

- Si no existen restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, las autoridades públicas pueden optar por gestionar directamente el servicio, bien a través de un organismo público, de una sociedad mercantil de capital 100% público, o bien sin servirse de una personificación específica, mediante funcionarios al servicio de la propia Administración.
- En todo caso, incluso en estos 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.

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 a saneamiento y depuración. Pero este tipo de ayudas europeas se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta.

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

- No. Durante los años de la reciente crisis económica mundial (durante los cuales España también ha padecido las inevitables consecuencias negativas), no se ha percibido un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento. La crisis no ha supuesto un incremento en la externalización de los servicios del ciclo del agua en este ámbito.
- Antes, al contrario, determinados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública han aprovechado esta situación de crisis económica para defender sus argumentos «remunicipalizadores».

Provisión privada

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

- En línea con lo indicado más arriba, la participación del sector privado en la prestación de este tipo de servicios ha respondido, básicamente, a dos circunstancias:
 - En primer lugar, la constatación de que las necesidades derivadas de los derechos humanos al agua y al saneamiento no estaban siendo correctamente garantizadas por la autoridad pública responsable, que no estaba en condiciones de asumir la responsabilidad derivada de esta situación.
 - Adicionalmente, la necesidad de inversión, en un contexto de restricción presupuestaria.

- En esta situación, en ocasiones las Autoridades buscaron una fórmula de solventar esta situación acudiendo a la colaboración del sector privado, especializado en la prestación de servicios de esta naturaleza, y que pudiera hacer frente a las fuertes necesidades de inversión precisa para mantener la infraestructura hídrica en condiciones de operabilidad.

7. ¿Cómo podrían las autoridades públicas utilizar las características de los proveedores privados para fomentar la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Es positiva la provisión privada para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento? En caso afirmativo, ¿en qué circunstancias?

- Como se ha dicho ya varias veces, la entrada del sector privado en este ámbito responde, precisamente, a situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos.
- Por lo general, los contratos en virtud de los cuales el sector privado colabora en la prestación de este tipo de servicios incluyen en su clausulado obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados.
- En aquellos casos en los que no exista regulación sobre el mínimo vital (porque la Comunidad autónoma no haya regulado nada al respecto), los contratos o las autoridades implicadas debe garantizar que los consumidores que se encuentran en un riesgo de exclusión social, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, queden exonerados de los mismos y vean garantizado un suministro vital mínimo. Para ello es preciso, adoptar mecanismos solidarios, así como la definición de un sistema que no comprometa la sostenibilidad del servicio en su conjunto.
- En cuanto a medidas concretas adicionales que puedan plantearse en adelante, y que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento, cabe plantear las siguientes:
 - Renovación de las redes al respecto dada la obsolescencia de las redes y la necesidad de una inversión mucho mayor, para garantizar la disponibilidad de este recurso, evitando las fugas y pérdidas de aguas que malgastan un recurso escaso.
 - Construcción de nuevas infraestructuras, promoción de proyectos de depuración que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente.
 - Establecimiento de sistemas de saneamiento que eviten fugas en el nivel freático.
 - Control y eliminación de vertidos al medio.
 - Promoción de la regeneración de agua para garantizar la disponibilidad del recurso etc.

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 primer lugar, 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.
- Adicionalmente, es habitual que los contratos que regulan la relación entre el operador privado y la autoridad pública recojan la obligación de aquel de establecer Oficinas de atención al cliente, u otros sistemas de comunicación (online, telefónicos, etc.), a través de los cuales el usuario pueda plantear sus quejas directamente ante el operador privado.
- Finalmente, algunas empresas, como ésta, disponen de una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel*), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.
- Para más abundamiento, en Aquanex mantenemos contacto de mediación con el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor dependiente de la Junta de Extremadura y las diferentes OMIC de aquellas localidades que aún tienen este órgano de mediación.

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

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

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?

10.1. Relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local

- La relación entre las autoridades públicas y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. Dentro de la Administración existen técnicos responsables de controlar, inspeccionar y coordinar la actuación del operador privado, además de las comisiones de seguimiento, comisiones mixtas, y presencia de responsables públicos en los consejos de Administración de las sociedades de economía mixta.

- Los contratos de esta naturaleza son de duración media-larga, lo que promueve una gestión sostenible y un constante cumplimiento de los requisitos exigidos por la Administración local. Lo contrario, les expone a penalidades, e incluso resoluciones anticipadas del contrato.
- Por otra parte, el régimen jurídico español otorga a la Administración una serie de prerrogativas en su relación con el operador privado, que le sitúa en una posición de preeminencia. La Administración pública, no sólo ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato, sino también de modificarlo, de dictar instrucciones para su cumplimiento, controlar y dirigir la prestación del servicio, imponer sanciones y resolver anticipadamente el contrato, incluso en aquellos supuestos en los que el operador no haya cometido ninguna infracción.

10.2. Preocupaciones potenciales de las autoridades públicas

- Las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas con respecto a los operadores que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son las mismas que mantienen frente a cualquier contratista de la Administración: la autoridad pública cuida de que el contrato se ejecute según sus términos, de que se cumplan los requisitos legales exigibles, de que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, de que se suministre la información necesaria para llevar a cabo un correcto seguimiento del contrato, etc.

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

- Aquanex, como empresa comprometida con el derecho universal al agua y saneamiento, promueve diversas medidas para conseguir el objetivo de acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos como son:
 - Fomentar la implantación de fondos sociales
 - Fomentar la implantación de tarifas para colectivos en riesgo
 - Facilitar y articular medidas de pago de las facturas

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?

- Además de los requerimientos de información de carácter contractual que existe en cada contrato, Aquanex en aras de las transparencia y rendición de cuentas con las administraciones, realiza informes periódicos respecto a:
 - Estado de ingresos y costes del servicio que se presta
 - Informes técnicos de las principales métricas del servicio
 - Informes de calidad del agua potable y depurada

- Informes acerca de la seguridad, riesgos operacionales y ambientales de las instalaciones que gestiona
 - etc
- Actualmente la información disponible de nuestros servicios se obtiene principalmente a través de nuestra página web. Fundamentalmente se trata por un lado de información relativa a canales de contacto, horarios de oficinas, métodos de pago, etc y por otro lado relacionada con el ciclo del agua. Igualmente se incluye información corporativa y de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Como ejemplo, cabe citar en materia de calidad del agua el acceso directo existente en nuestra web al SINAC así como unos datos significativos a en forma resumida acerca del el número de análisis realizados al año, parámetros analizados, 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?

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

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

- Disponibilidad: En España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Por tanto, el principal desafío es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada. En este contexto, medidas novedosas como la utilización de agua regenerada podrían constituir herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad, fomentando así un auténtico ciclo integral del agua, y la reutilización sostenible del recurso.
- Accesibilidad: en principio, se considera que este requisito no constituye un verdadero desafío porque, en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.
- Calidad: los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector. En este sentido, es importante aplicar toda la normativa moderna, e impulsar medidas que promocionen un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.
- Asequibilidad: importancia de establecer mínimos vitales para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial, así como de fondos sociales, que garanticen un sistema solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente.

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

- No lo conozco.

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

- Con carácter general, el sector privado ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros.
- Por el contrario, en ocasiones el sector público ha demostrado incapacidad, bien para captar estos recursos (debido a sus limitaciones presupuestarias o falta de acceso a los mercados financieros), o bien para movilizarlos (existen Administraciones Públicas que, a pesar de disponer de fondos para la construcción de infraestructuras hídricas, no han sido capaces de construirlas y ponerlas en funcionamiento).

- Un claro ejemplo de la obtención de fondos privados para la ejecución de actuaciones de renovación de redes es el de Villanueva de la Serena: en este caso, Aquanex ha anticipado mediante financiación externa el cobro trimestral de un canon de inversión a los abonados de la localidad de Villanueva de la Serena durante los 15 años restantes de contrato para ejecutar las obras de renovación de forma inmediata.

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. Administración Pública y operador privado no tienen una relación *inter pares*.
- La ley española otorga unas claras prerrogativas a la Administración, dada la importancia del servicio público y su responsabilidad sobre el mismo. Como se ha explicado más arriba, la Administración tiene las facultades de vigilar, inspeccionar la actuación, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

18. Cuando hay participación privada en el sector del agua y saneamiento, ¿en qué medida el actor privado aporta sus propios recursos financieros al servicio?

- En muchos casos. Teniendo en cuenta que la periodicidad de facturación pasa en el mejor de los casos por tener carácter bimestral, se hace necesario que la empresa disponga de una estructura financiera robusta para poder acometer todas las necesidades de tesorería

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