

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

- Aquarbe SAU es una sociedad privada cuyo ámbito de gestión abarca las comunidades autónomas de Euskadi, Navarra y La Rioja, siendo su objeto social principal la gestión del ciclo integral del agua, incluyendo la explotación, mantenimiento y construcción de obras hidráulicas.
- La prestación de los servicios se presta fundamentalmente en la modalidad de concesión o de gestión de servicios prestando estos servicios con un alto componente de I+D+i, formando frecuentemente parte de consorcios, o alianzas empresariales y con la administración con el objeto de lograr subvenciones procedentes de las diferentes convocatorias por parte de las administraciones estatales y europeas con el objeto de integrar los servicios de agua en el concepto de Smart city

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

- El modelo español se caracteriza por la complementariedad y convivencia público-privada, que implica que la prestación de estos servicios se lleve tanto por entidades de carácter público, privado y mixto, pero en todos los casos bajo la 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.
- Según se ha avanzado, además de las mayores exigencias técnicas, cuyo control lo realiza la Administración, ante la dificultad de que las Administraciones financien estas infraestructuras en su totalidad, se ha ido considerando la opción de que sean inversores privados los que sufraguen parte de los fondos.
- Se destaca el amplio y detallado control que las Administraciones realizan en la gestión del sector privado, al considerar en la documentación contractual la existencia de comisiones de seguimiento o similares

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?

- Se ha de aclarar que la creación de organismos reguladores o supervisores de agua no responde o significa la privatización del sector y, por ello, por ejemplo, la fijación de las tarifas por el suministro de agua recae sobre Administraciones no estatales
- La presencia del sector privado responde al mayor conocimiento de este sector ante las problemáticas que surgen, y su gran conocimiento en este sector, además que también el modelo de colaboración público – privado también permite desarrollar inversiones necesarias.
- La única alternativa, prevista legalmente, es la gestión directa, que está condicionado a las restricciones presupuestarias o de financiación de estas Administraciones locales, si no existen restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, las autoridades públicas pueden optar por gestionar directamente el servicio, aunque ello implica muchas veces la externalización por contratos, generalmente para la resolución de actividades más concretas (que no son capaces de gestionar) y a un plazo más corto.

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

- Este tipo de ayudas internaciones ha ido sobre todo al servicio de saneamiento, siendo más beneficiados el sector público en este tipo de ayudas.
- En nuestro ámbito se han obtenido fondos para la construcción de infraestructuras de depuración habiendo participado en proyectos de construcción de depuradoras que se vieron beneficiados de estos fondo FEDER en el caso de la EDAR de Elantxobe y de la EDAR de Lamiaran

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

- No. La crisis no ha supuesto un incremento en la externalización de los servicios del ciclo del agua en este ámbito.

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?

- La decisión para la adoptar una colaboración público privada, ha venido motivada normalmente tras no acreditar que desde el sector público se pudiera prestar un servicio de calidad, y conforme a los estándares normativos vigentes en cada

momento, más allá, en su caso, de la necesidad de colaborar en las inversiones necesarias.

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?

- Se obliga al sector privado en los contratos a cumplir con los principios de asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados. Las administraciones públicas, desde los ayuntamientos hasta el gobierno central, e independientemente del modelo de gestión, controlan toda esta actividad en todos los aspectos, lo que garantiza la transparencia de las actuaciones del gestor privado.
- En ningún caso el sector privado impide a un mínimo vital a los consumidores que se encuentran en un riesgo de exclusión social, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, adoptándose los 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 fomentan 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 mismas
 - Construcción de nuevas infraestructuras o promoción de nuevos proyectos de saneamiento.
 - Control y eliminación de vertidos al medio.
 - Inversiones para la regeneración de agua para garantizar su disponibilidad.

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?

- Como el servicio, aunque exista colaboración pública – privada, no está privatizado en España, cualquier usuario puede acudir o reclamar ante la Administración de las posibles infracciones o incumplimientos, de igual manera que si es prestado por el sector público.
- Adicionalmente, es habitual que el sector privado propone en los contratos, como nuevos servicios a prestar, el establecimiento de Oficinas de atención al cliente o como dispone ésta una figura de apoyo y orientación al cliente (denominada *customer counsel*), que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.

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

- Sí. El motivo es que los principios rectores de la gestión del agua y de la Administración del agua están presentes, de forma dispersa, en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, no existe una norma que los discipline de manera sistemática e integral dando solución a los problemas advertidos, ni tampoco hay una Ley específica reguladora del ciclo integral del agua urbana.

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 correcta
- La experiencia en España ha demostrado que con la colaboración público-privada se llevan a cabo proyectos en un menor espacio de tiempo y con ahorros de coste considerables aprovechando los conocimientos técnicos y la experiencia de las empresas especializadas. Los operadores no solo facturan por un servicio, aportan un valor añadido que se traduce entre otros en: desarrollo de infraestructuras, inversión en mejora
- Las preocupaciones son las que existe en cualquier relación pública privada: cumplimiento de los requisitos legales, que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, etc.

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

- Es habitual establecer convenios de colaboración con OMICs y Oficinas de Defensa a la ciudadanía, convenios que agilizan las reclamaciones de los consumidores relativas al servicio de agua.
- Como medida adicional se realizan encuestas a quienes han contactado con la empresa y en función de la respuesta se establecen iniciativas de mejora.

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?

- Es habitual que el operador privado facilite a la autoridad pública información que permita conocer con exactitud la situación de los servicios prestados, cuyo contenido y periodicidad suele estar regulado por los pliegos de condiciones que rigen la prestación de los servicios, destacando la remisión de informes con un resumen de los principales indicadores del servicio con una periodicidad acorde con las comisiones de seguimiento que se realizan, completado con una memoria anual.

- Dentro de la información que se facilita periódicamente, se incluyen los indicadores relacionados con los volúmenes de agua gestionados, consumos energéticos y de reactivos, análisis de calidad de agua, mantenimientos realizados, principales incidencias producidas, riesgos detectados, seguimiento de inversiones comprometidas, indicadores de seguridad y salud laboral, interacciones con los usuarios, etc.
- Las autoridades sanitarias y los usuarios disponen de acceso a la información relacionada con la calidad del agua suministrada mediante el volcado de los datos analíticos que el operador privado está obligado a realizar en los sistemas públicos de información de aguas de consumo (EKUIS en el caso de la comunidad autónoma del País Vasco y SINAC a nivel estatal).
- Se dispone de centros de atención gratuitos para el usuario que facilitan información sobre las principales incidencias del servicio, tanto de forma presencial, como vía telefónica o mediante acceso web. También se facilita información sobre actuaciones programadas que puedan afectar al suministro de agua mediante la publicación de noticias en la página web y la comunicación directa con el usuario mediante los canales que voluntariamente autorice (SMS, e-mail, 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. La primera fase del ciclo integral se corresponde con las actividades de abstracción, almacenamiento en embalses y transporte del agua hasta los municipios. Esta fase se denomina “agua en alta” y es gestionada y regulada fundamentalmente por las Confederaciones Hidrográficas que gestionan los cauces de los ríos (Administración estatal). Estos organismos públicos autónomos planifican las inversiones y operan las infraestructuras.
- La segunda fase, denominada “agua en baja” o ciclo del agua urbano, comienza con la cesión del agua a los municipios donde es potabilizada y, posteriormente, distribuida hasta los consumidores residenciales. Después de consumida, el agua se recoge a través de la red de alcantarillado y es tratada en plantas de depuración para su retorno a los cauces naturales. En esta segunda fase, los municipios y las Comunidades Autónomas son los principales encargados de definir la regulación y las tarifas pagadas por los usuarios,

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 España nos encontramos ante un panorama de estrés hídrico, como principal reto a resolver, la colaboración pública privada, y de este modo asegurar que la disponibilidad del agua quede garantizada.
- En cuanto a accesibilidad, y gracias a la colaboración público privada, está garantizado.
- Respecto a la calidad, los requisitos vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, por lo que también está garantizado.
- Y sobre la asequibilidad aunque son las Administraciones Públicas las que tienen la competencia y la responsabilidad de garantizar el abastecimiento de agua potable y, en su caso, cobertura social para aquellas familias que no tengan capacidad de asumir el pago de las facturas, en muchos de estos municipios, las empresas gestoras privadas firman convenios con los ayuntamientos para crear Fondos Sociales que garanticen el agua a familias sin recursos, ayudas que muchas veces asumen las empresas a fondo perdido.

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?

- Sí, pues tiene una mayor capacidad para movilizar recursos financieros, y el mejor ejemplo son los propios Contratos que obligan al gestor privado, al que se le adjudica el contrato, a realizar determinadas inversiones.

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, por lo expuesto es evidente el desequilibrio de poder a favor de la Administración.
- 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.
- En el caso nuestro destacaríamos el proceso de aprobación de tarifas del agua, base de nuestra retribución. El expediente de tarifas consiste en la elaboración de

un completo dossier donde se analiza cada uno de los costes que interviene en la prestación del servicio objeto del contrato.

- Este expediente de tarifas es soportado a requerimiento de la administración del correspondiente soporte analítico contable donde se comprueba que los citados costes son ciertos y verificables.
- Una vez fiscalizados los costes, los mismos a propuesta de los técnicos de la administración designados, normalmente funcionarios de habilitación nacional, es aprobado el expediente finalmente en el pleno tras pasar por las correspondientes comisiones de hacienda y servicios públicos
- Por último, en algunas Comunidades Autónomas existen comisiones de precios que tiene la potestad última de aprobar o no la propuesta de subida de tarifas de agua. Como se ve, es un proceso absolutamente tutelado por la Administración. En el caso de nuestra sociedad, este procedimiento se da para los ayuntamientos de Astillero, Corrales de Buelna, Santoña, Zumarraga, Urretxu, Autol, 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.
- En el caso de nuestra sociedad se ha aportado inversión para la construcción de infraestructuras hidráulicas el caso de Astillero, Santoña, Corrales de Buelna, Zumarraga y Autol, entre otros

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

- El Consorcio de Aguas de Busturialdea internalizo el servicio de explotación, mantenimiento y conservación de las ETAP's y EDAR's cuya gestión mediante un contrato de servicios adjudicó en su día a Aquarbe
- El Consorcio de Aguas de Gipuzkoa pasó a gestionar el servicio municipal de aguas de Ermua al integrarse el municipio en el Consorcio lo que conllevó la finalización de nuestro contrato, que tan sólo realizaba una gestión parcial del servicio como era la gestión de abonados y el mantenimiento de la red obteniendo a cambio una retribución fija anual mediante un contrato de arrendamiento. Este caso lo significativo fue que el ayuntamiento quiso implantar una tarifa progresiva más justa con el consumo de cada cliente y que suponía un incremento de los ingresos para el ayuntamiento, no para nosotros. A pesar de ello y fruto de la manipulación de la opinión pública por parte de una plataforma ciudadana, que reivindicaba una gestión pública del agua que ya se realizaba, denunciaron incrementos de tarifa abusivos para el pago de la

retribución a Aquarbe, totalmente falso, lo que motivó la incorporación de Ermua al Consorcio

- El Consorcio de Aguas de Gipuzkoa ha pasado a gestionar el servicio de agua y saneamiento de Mallabia al integrarse en el Consorcio, derivado del “chantaje” al cual se le somete a las corporaciones locales por parte de estos Consorcios para su integración, de tal forma que se les cobra un canon diferente según se integre o no en el Consorcio. Es decir, infraestructuras pagadas por todos mediante las correspondientes tasas, son utilizadas posteriormente por estas sociedades públicas acogidas a derecho privado y que por lo tanto no tienen el carácter de administración pública, para imponer sus condiciones a las administraciones públicas. Es decir, el modelo que se está implementando en el estado español, es un modelo que no prima la municipalización de los servicios para pasar a ser gestionados por el sector público, los servicios de agua y saneamiento pasan a ser gestionados por entidades públicas acogidas a derecho privado que no gozan del estatus de administración.
- Por último y creo que es un aspecto muy relevante, en los 3 casos se produjeron despidos siendo así reconocidos por la autoridad judicial mediante las correspondientes sentencias judiciales, desmontando la argumentación que normalmente se da que en los procesos de remunicipalización de los servicios no se produce destrucción de empleo. En el caso del Consorcio de Aguas de Busturialdea, fallaron los tribunales europeos al ser elevada una cuestión prejudicial a Europa que dictaminó que los trabajadores de Aquarbe debían ser subrogados y a pesar de ello fueron despedidos, misma circunstancia que se ha dado en el caso de Ermua y Mallabia, mediante sentencia judicial han sido despedidos de forma improcedente trabajadores con derecho a la subrogación.