



## 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**

- **Aquona** Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U. es una empresa medioambiental que centra su actividad en los servicios del ciclo integral del agua, siendo **referente en Castilla-La Mancha y Castilla y León**, donde opera desde 1969.
- Presta sus servicios en **130 municipios** dando servicio a **1.100.000 habitantes** y cuidando de la calidad del agua de consumo humano **de 111 millones de m3 al año**.
- Existe un largo camino entre el agua en su estado natural y el complejo uso social que hacemos de ella. En **Aquona** aseguramos la correcta gestión del agua desde el principio, haciendo compatible un profundo respeto por el **medio ambiente** con el suministro de agua en perfectas condiciones para el uso diario de toda la sociedad.
- Esta gestión sostenible, que nos permite ofrecer a nuestros clientes un compromiso de servicio basado en la **garantía de calidad y el respeto medioambiental**, se fundamenta en la investigación permanente y en una intensa apuesta por la innovación tecnológica. Cada vez que abres el grifo de tu casa, los profesionales de Aquona aportamos todo el conocimiento y la innovación a las diferentes etapas del **ciclo urbano del agua**.
- Más allá de la mera gestión, Aquona promueve la **educación y la sensibilización para un uso responsable del agua**, contribuyendo, de este modo, a una sociedad futura más respetuosa con su entorno, manteniendo un firme compromiso con el planeta y con la sociedad.

## 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? Sírvase proporcionar ejemplos**

- En España, el sector privado colabora con el sector público en la provisión de agua y saneamiento en España. Hay algunos municipios y otras entidades en los que el sector privado presta directamente estos servicios. En otros municipios y

entidades públicas locales la prestación de estos servicios públicos la realiza también el sector privado, mediante contratos adjudicados por la Administración Pública titular del servicio público.

- Por lo que respecta a la evolución en las últimas décadas, el contenido de estos contratos administrativos entre la administración y la empresa privada que presta el servicio ha evolucionado, porque antes se limitaba a establecer las condiciones básicas de prestación del servicio. Y en las últimas décadas, cada vez los contratos son más complejos. Estos contratos detallan ahora mucho más los requisitos y condiciones técnicas de prestación de los servicios de agua y saneamiento. Pero también los mecanismos de control de calidad y fiscalización de la empresa por parte de la Administración, que se han reforzado y aumentado (envío de informes técnicos periódicos por parte del empresario, transparencia en la adjudicación, publicación y mayor información a la ciudadanía, etc).

En el caso de las concesiones de servicios de agua y saneamiento, este control se realiza normalmente mediante comisiones de seguimiento de la Administración contratante con la empresa que presta el servicio. Y en el caso concreto de las empresas mixtas (sociedades de economía mixta), el control de la entidad local se realiza de primera mano desde el propio Consejo de Administración de la sociedad, al que pueden acudir otros técnicos municipales (letrado asesor, interventor).

### **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?**

- En España no se puede hablar de privatización de los servicios públicos de agua y saneamiento. Ello por cuanto la titularidad del servicio es de la Administración Pública, que no pierde en ningún caso las competencias para el control y fiscalización de la prestación de estos servicios públicos a la ciudadanía.

Cuando una Administración decide externalizar o prestar el servicio de forma indirecta a través de empresas privadas gestoras, debe hacerlo mediante la correspondiente licitación pública, conforme a la normativa de contratos del sector público (que han traspuesto las directivas de contratación de la UE). Normalmente, las razones por las que el sector público decide licitar un determinado servicio de agua y/o saneamiento para su adjudicación a una empresa de capital privado o semiprivado son: (i) por motivos técnicos -dado que el sector privado tiene una mayor especialización y *know how* en los servicios a prestar; o (ii) porque necesita realizar una fuerte inversión en grandes infraestructuras que puede proporcionar la empresa privada; o (iii) porque de esta forma se le trasladan a la empresa los riesgos de la actividad, que realiza a su riesgo y ventura.

- La alternativa para las autoridades públicas es decidir prestar el servicio directamente, por la propia entidad pública a través de un organismo público o de una empresa pública de capital 100% público. Es a destacar que, en este último caso, en lugar de prestarlo únicamente mediante su personal

(funcionarios públicos) y bajo el control de los técnicos de la administración, la entidad pública normalmente externaliza o subcontrata las distintas actividades relacionadas con el servicio (sistemas informáticos, lectura de contadores, obras, operación y mantenimiento, analíticas, gestión de residuos; incluso la asistencia técnica del control del servicio).

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

- En nuestra opinión, las Instituciones Financieras Internacionales no fomentan la privatización en España. Porque las empresas gestoras de agua y saneamiento pueden acudir directamente al sistema financiero español, que es lo suficientemente solvente como para tener que acudir a las instituciones financieras internacionales.
- Puede que durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueran importantes en el sector del saneamiento y depuración. Aunque este tipo de ayudas europeas se otorgaron en todos los sectores, y no se distinguía según la Administración prestase el servicio de forma directa o indirecta a través de una empresa de capital privado.

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

- No, durante el último episodio de crisis económica internacional que afectó a España no se aprecia un aumento de la externalización o prestación de los servicios por parte del sector privado. Al revés, en los últimos años se ha visto una tendencia a prestar el servicio directamente por la Administración. Incluso algunos poderes públicos han promovido la “remunicipalización” de servicios que durante muchos años se han prestado de forma indirecta mediante empresas de capital privado o semipúblico.

**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 experiencia, se han podido dar dos procesos: (a) el servicio se prestaba directamente a través de la entidad pública, que ante las necesidades técnicas y de financiación en la mejora de las infraestructuras para la prestación del servicio, decidió licitar el servicio; o bien (b) el servicio de agua o saneamiento se venía prestando por empresas privadas, y la Administración decidió municipalizar el servicio, asumiendo las competencias y procediendo a la correspondiente licitación para elegir al gestor privado para la prestación indirecta del servicio.

- Las preocupaciones que se tuvieron en cuenta en dichas decisiones políticas fueron fundamentalmente el reconocimiento del derecho de los ciudadanos al agua potable y al saneamiento (la mejora en la gestión de estos servicios a los ciudadanos y en la calidad del agua del grifo), que no tenía medios para garantizarlo directamente. Y por tanto necesitó del sector privado a quien encomendó la prestación indirecta del servicio (con la realización de obras de mejora de la red de agua y/o saneamiento, financiación para la ejecución de grandes obras de depuración o de abastecimiento en alta, mejora en el control del servicio y disminución del gasto de la Administración Local, etc.) y a quien trasladó los riesgos de la gestión.

**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?**

- Mediante la prestación del servicio de forma indirecta mediante proveedores privados, las autoridades públicas que no estaban en disposición de garantizar técnicamente los servicios de agua y saneamiento, dejan la prestación del servicio en empresas especializadas en el agua y saneamiento, de manera que pueden centrar sus esfuerzos en el mejor control e inspección del cumplimiento de los derechos humanos al agua y saneamiento (niveles de accesibilidad y calidad óptimos).
- El sector privado facilita: (i) la inversión en las infraestructuras básicas fundamentales para la recepción del servicio (renovación de redes, construcción de infraestructuras), (ii) su sostenibilidad medioambiental (pérdida de fugas, estanquidad del sistema de saneamiento, minimización de los vertidos al medio, reutilización y reciclaje de los residuos y regeneración del agua) y (iii) la implantación de los criterios de igualdad en su recepción, pudiéndose establecer en el contrato mecanismos de bonificación en el precio de los servicios que garanticen su acceso a personas en riesgo de exclusión social que no puedan pagarlo (en aquellos casos en que la Comunidad Autónoma no lo ha regulado un “mínimo vital”). Además, pueden verificar las garantías de calidad y certificación de los proveedores privados para controlar y garantizar que sus proveedores cumplen con la realización de los derechos humanos.
- La provisión privada del servicio es positiva para la realización progresiva de los derechos humanos, que ofrecen la capacidad técnica y financiera necesaria para que la Administración tome las decisiones adecuadas de inversión y garantías para el acceso de todos los ciudadanos al agua y saneamiento.

**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 los contratos se exige que el proveedor privado tenga un procedimiento de recepción y resolución de quejas e incidencias (oficinas presenciales de atención

al cliente, sistemas de atención telefónica o portales web). Además, esta empresa cuenta con la figura del “*customer counsel*”, para la defensa de los derechos del cliente, que apoya y orienta a los clientes en caso de que sus derechos se hayan podido vulnerar.

- Además, la propia Administración cuenta con sus procedimientos de reclamación de responsabilidad patrimonial por la prestación defectuosa de los servicios públicos, por la que el operador privado responde por la prestación de este tipo de servicios. De forma que cuando un usuario considera vulnerados sus derechos puede comunicar a la Administración responsable para su efectivo cumplimiento. Y en los últimos años se ha fomentado la transparencia en la adjudicación, gestión y financiación de los servicios públicos.
- Otros mecanismos pueden ser los servicios de arbitraje a través de las cámaras de comercio o las organizaciones de consumidores y usuarios; sistemas alternativos de mediación previa al recurso a los tribunales ordinarios de justicia.

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

- Sí, los proveedores privados abogan por una mayor claridad y homogeneidad en la normativa aplicable tanto en los criterios de homologación previa de los proveedores de servicios como en los criterios de calidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, de forma que sean comparables, en todo el territorio nacional.
- Es así porque ofrece seguridad jurídica a los operadores económicos, permite a las empresas anticipar los riesgos y las necesidades de financiación, y en definitiva aumenta la capacidad de inversión y permite realizar mejores ofertas a la Administración para la prestación de los servicios.
- Aquona dispone de los máximos estándar de calidad, disponiendo de un sistema integrado de gestión que engloba los requisitos de calidad ISO 9001:2005, medio ambiente ISO 14001:2015, seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001:2007, e eficiencia energética ISO 50001:2011
- Aquona también dispone del SELLO BEQUAL en reconocimiento como empresa socialmente responsable con la discapacidad, y que integra en todas las áreas de la empresa políticas sobre discapacidad.

**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?**

- A nivel local, la relación entre los proveedores privados y las autoridades públicas ha sido normalmente y por lo general muy buena, de cooperación para lograr el fin de prestar el servicio en las mejores condiciones de calidad y precio. La Administración tiene las facultades para interpretar, controlar e inspeccionar el cumplimiento del contrato administrativo. Dicho control se realiza en las

comisiones de seguimiento y, en el caso de las empresas de economía mixta, directamente en el Consejo de Administración. Los propios contratos establecen mecanismos para garantizar su cumplimiento por parte del proveedor privado (penalizaciones, posibilidad de resolución anticipada...).

- Las preocupaciones potenciales que pueden enfrentar a las autoridades públicas y los usuarios frente a los proveedores locales, a parte de las meramente ideológicas, son las que podrían tener con cualquier contratista de la Administración y pueden tener que ver con la decisión para la adjudicación de un contrato a largo plazo y el debido control y seguimiento del cumplimiento del contrato por el operador privado.
- También dispone del certificado EFR, como Empresa familiarmente responsable, avalado por el Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, que da muestra de la importancia del capital humano de la Sociedad.
- En esta línea, Aquona, dispone del Distintivo de Excelencia e Igualdad que otorga la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y el distintivo Optima que otorga La Junta de Castilla y León
- Todos estos certificados y distintivos otorgados por organismos independientes dan muestra de los máximos criterios de calidad con los que trabaja día a día Aquona.

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

- 4 de cada 5 clientes de Aquona tienen acceso a bonificaciones o fondos sociales. Siendo 6.700 familias las beneficiadas por tarifas sociales.
- Además, siempre se garantiza que todos los ciudadanos, puedan disponer de agua y saneamiento, no suspendiendo el suministro a ninguna persona que no pueda disponer de este servicio.
- Aquona, no solo se ha focalizado en garantizar el suministro de agua y saneamiento a todas las personas, sino que ha ido más allá, apostando por un importante apoyo social a ONGs y asociaciones que contribuyen a mejorar la vida de las personas.
- También se han realizado acciones encaminadas a fomentar el empleo, sobre todo con aquellos colectivos más desfavorecidos, realizando convenios con Cruz Roja, universidades, entre otras.

A blue handwritten signature or scribble in the bottom left corner of the page.

**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, Aquona 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
  - Reuniones de seguimiento de contratos
  
- 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.
- Conscientes de que las redes sociales, es un canal de comunicación importante para la sociedad, Aquona, dispone de Twitter, por el que informa, dialoga, e intercambiar opiniones con los usuarios, para que cualquier interesado pueda disponer de la máxima información.
- También se dispone, para facilitar y recoger peticiones, de una oficina virtual, en la que los clientes pueden realizar todo tipo de gestiones por medios digitales. Este canal, se complementa con teléfonos gratuitos 24 h, y oficinas de atención al público en la propia ciudad donde se atiende de manera presencial, en los que cualquier usuario, puede solicitar información.
- Desde el año pasado, Aquona, publica y presenta a los medios de comunicación y a la sociedad en general su informe de responsabilidad social anual, en el que la empresa hace publica toda la información de la sociedad.

**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 supervisor del desempeño de los proveedores privados con respecto al contenido normativo de los derechos humanos al agua y el saneamiento es la Administración: (i) la propia Administración contratante, titular del servicio, mediante el seguimiento y control del contrato. Por una parte, garantizando que se cumplen los términos del contrato (garantía de accesibilidad y calidad del servicio, aplicación de las medidas de acceso al mismo a personas en riesgo de exclusión social, etc.) y, por otra, estableciendo mecanismos por los que el proveedor privado puede comunicar y anticipar las necesidades derivadas del servicio que pudieran no haberse regulado en el mismo.  
(ii) la Administración autonómica (cuencas intracomunitarias, comisiones de precios) o  
(iii) la Administración estatal (Confederaciones Hidrográficas, cuencas intercomunitarias, costas, sistema de información nacional de aguas de consumo humano, etc.) son también competentes para el ejercicio de las facultades de policía y cumplimiento de las obligaciones normativas en materia de agua y saneamiento.
- En el caso de que se impongan violaciones, la Administración competente puede iniciar los correspondientes procedimientos sancionadores. Contra las decisiones o la inacción de la Administración, los jueces y tribunales pueden asimismo imponer las medidas correctoras y sanciones pertinentes.

**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 el principal desafío tiene que ver con la sobreexplotación de los acuíferos, periodos de escasez de suministro, sobreexplotación de los acuíferos y de fuentes de suministro, que implica una situación de estrés hídrico. Es conveniente que los contratos establezcan mecanismos adecuados para poder modificar el contrato para garantizar la disponibilidad de agua potable: introducir mejoras tecnológicas o inversiones para garantizar el suministro en épocas de sequía (regeneración de agua residual y sostenibilidad de los recursos hídricos).
- Accesibilidad: En nuestro país prácticamente el 100% de la población tiene acceso al agua potable, por lo que entendemos que la accesibilidad en sí no supone un desafío.

- **Calidad:** Los criterios de calidad en cuanto a los parámetros máximos que debe cumplir el agua en condiciones de potabilidad están estrictamente regulados y son los mismos para todo el territorio nacional. Se verifican por la Administración Local, estatal y comunitaria. El principal desafío es tener un sistema homogéneo de calidad de la prestación de los servicios de agua y saneamiento a nivel nacional, para garantizar la homologación de los estándares de calidad en el cumplimiento de los contratos públicos, y que se impulsen medidas para la mejora de la calidad del agua que tiendan a la economía circular y la sostenibilidad de los recursos hídricos (por ejemplo, detección de la contaminación difusa y los microplásticos en el agua).
- **Asequibilidad:** El desafío es la correcta regulación de los precios para garantizar la autofinanciación del servicio de agua y saneamiento y que se reinvierta en la mejora de las infraestructuras y la prestación del servicio, que a su vez sea sostenible y permita el acceso universal a estos servicios. En muchos municipios se han aprobado ordenanzas municipales por las que se establecen fondos sociales o mínimos vitales que garantizan el suministro a personas en riesgo de exclusión social para que puedan pagarlo.

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

- Desconocemos si se ha producido algún caso.

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

- Sí, el sector privado ha demostrado capacidad para encontrar financiación para la presentación de ofertas públicas que precisan inversión privada, en los casos de falta de recursos de la Administración competente para la prestación del servicio, o bien debido a las limitaciones presupuestarias o técnicas para acometer las inversiones en infraestructuras. Como también se señalará más adelante, en Ponferrada, Palencia o Benavente, por citar algunos ejemplos, se realizaron importantes inversiones en las redes e instalaciones del servicio de aguas gracias a la aportación económica de Aquona, y la imposibilidad de movilizar fondos por el sector público.

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

- Existe desequilibrio a favor de la Administración, porque no está en condiciones de igualdad con el colaborador privado por cuanto la Administración contratante ostenta todas las prerrogativas para adjudicar, interpretar, llevar el seguimiento y control del cumplimiento del contrato, fijar el precio de los servicios, 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 Ponferrada, Palencia, Benavente por citar algunos ejemplos se realizaron importantes inversiones en las redes e instalaciones del servicio de aguas gracias a la aportación económica de Aquona que en otras circunstancias habrían tenido que esperar muchos años para poder acometerse.

### **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**

- En Valladolid finalizó el contrato de gestión indirecta de la sociedad en la que participaba como accionista Aquona, y el Ayuntamiento tomó la decisión de la gestión directa (a través de una entidad pública empresarial) desde el 1 de Julio de 2017 para invertir en las redes los superávits del servicio de aguas que anteriormente se dedicaban a otras necesidades de la ciudad de Valladolid.
- Desde que se creó la nueva sociedad pública se ha producido un retraso en la ejecución de las inversiones, habiéndose invertido actualmente menos del 25% de las cantidades destinadas a la inversión.
- Se han producido muchas subcontrataciones con empresas, de forma que se ha atomizado la gestión del servicio produciéndose duplicidades en los procesos (por ejemplo, subcontratación de analítica cuando existe un laboratorio propio de la entidad pública que había dejado la sociedad privada a su salida del servicio)

