



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

CASSA AIGÜES I DEPURACIÓ, S.L. compañía constituida por tiempo indefinido el 4 de junio de 1.996, con domicilio en Sabadell (Barcelona) e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el Tomo 29.231, folio 137, hoja número B-153.677 y provista de NIF B-61142378.

Su principal actividad es la gestión del servicio de abastecimiento de agua potable, la gestión del servicio de saneamiento (EDAR y Regenerada), servicio de alcantarillado, servicio de gestión de fuentes ornamentales y servicios de riego.

Gestionamos el ciclo integral del agua en más de 40 municipios de Catalunya.

En el artículo 2 de sus Estatutos Sociales se establece su objeto social, siendo éste el siguiente:

“Artículo 2.- La Sociedad tiene por objeto el ejercicio y desarrollo de las siguientes actividades:

1.- En relación al ciclo integral del agua:

a) La captación y aducción de agua, ya sean éstas subterráneas o superficiales, su potabilización mediante la gestión y explotación de plantas de tratamiento.

b) El abastecimiento y distribución de agua potable a poblaciones, municipios, polígonos, urbanizaciones o particulares mediante la investigación, afloramiento y aprovechamiento de toda clase de aguas aptas para el servicio público y por medio de las correspondientes redes de aportación, distribución interior para el suministro de agua corriente a domicilio y, en general, la comercialización de las actividades que estén relacionadas, inclusive la de aparatos, accesorios y utensilios relativos al suministro de agua.

c) La captación, aducción, distribución, explotación y gestión de canales y redes de agua para el riego agrícola.

d) La recogida, tratamiento y saneamiento o depuración de aguas residuales, tanto las aguas de tipo urbanas como las de tipo industrial, así como en su caso el reciclaje de las aguas depuradas para ser destinadas a otros usos distintos del consumo humano.

e) La recogida, transformación y gestión de los lodos producidos en los procesos de depuración de aguas residuales, tanto las aguas de tipo urbanas como las de tipo industrial, así como la comercialización de los mismos y la de sus derivados.

f) la redacción y ejecución de proyectos y de todo tipo de trabajos, obras o actividades relacionadas con los anteriores apartados.



2. En relación con las energías renovables:

- a) La promoción, diseño, construcción, explotación y gestión de centrales, parques e instalaciones de producción de energía, tanto eléctrica como térmica, a partir del aprovechamiento de fondos de energía renovables, como entre otras la hidráulica, la eólica, la solar y la biomasa.
- b) El transporte, la distribución, la comercialización y la venta de todo tipo de energía tanto si ésta es en producción propia como ajena.
- c) La redacción y ejecución de proyectos y todo tipo de trabajos, obras o actividades relacionadas con los anteriores apartados.

3. En relación a obras e infraestructuras:

- a) La redacción de proyectos, la realización, construcción, ejecución y gestión de cualquier tipo de obras, ya sean públicas como privadas, así como de sus instalaciones y la conservación y mantenimiento de las mismas.
- b) La gestión y explotación de cualquier tipo de infraestructuras.

4. Común a todos los apartados anteriores:

- a) La prestación, gestión y explotación de todo tipo de servicios directa o indirectamente conexos o relacionados con todos los anteriores apartados del objeto social, tanto a favor de particulares como de la Administración Pública, como servicios de lectura de contadores, servicios administrativos de gestión de facturación y cobro de recibos, toma de datos, comunicaciones, aplicaciones informáticas y publicidad.
- b) La realización de servicios integrales de mantenimiento, conservación y explotación de todo tipo de obras, instalaciones, edificaciones y de plantas en general, depuradoras, potabilizadoras, incineradoras, cogeneración y vertederos, así como la manipulación, tratamiento y transporte de residuos. La realización de trabajos relativos a medidas correctoras medio ambientales y servicios de limpieza en general.

La realización por la Sociedad de todas las actividades comprendidas en el objeto social podrá llevarlas a cabo directamente o mediante la titularidad de acciones o de participaciones en otras sociedades”.

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 España el sector privado coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento.

Antiguamente los contratos que regulaban la relación entre las entidades públicas contratantes y la sociedad privada responsable de prestar el servicio tenía un contenido mínimo similar al de la regulación y normativa de la época; máxime si lo ponemos en



comparación con la regulación actual en relación a las condiciones de prestación del servicio, calidad, medioambiente, contratación pública, etc. El incremento de regulación ha derivado en un formato y contenido de contrato mucho más exigente en cuanto a requerimientos técnicos y en cuanto a condiciones en la prestación de los servicios contratados,

Así mismo, la mejora en la normativa ha derivado en un incremento de la exigencia y control de las entidades locales al operador privado en relación a la ejecución de la prestación de los servicios.

En el caso de las concesiones, normalmente el control al sector privado desde la entidad pública se realiza a través de la creación de comisiones mixtas, comisiones de seguimiento, o información, que permiten una interlocución constante entre el privado y la Entidad pública.

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. Poner de manifiesto que en los servicios del agua y saneamiento no están «privatizados» en España.

Sujeto a la legislación española vigente la única forma de prestar el servicio de agua y/o saneamiento sería tras la participación en una licitación pública (según directivas europeas en materia de contratación pública) en la que como resultado de la misma el sector privado pueda ser adjudicatario, prestando el servicio bajo su encargo y control.

Por tanto, podríamos hablar de «privatización», pero siempre en un sentido amplio, en el caso de la Administración participe en un % del capital social de una empresa que gestione dicho servicio con la colaboración del sector privado, como sería el caso de la empresa de economía mixta.

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*

Los motivos principales de la entrada del sector privado 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 debido al endurecimiento que sobre la materia ha incrementado la legislación vigente. El Sector privado tiene mucho más conocimiento y avance tecnológico, en algunos casos, que hacen que al sector público les genere más confianza y seguridad, así como la liberación de los riesgos que pueden acarrearle la gestión directa del servicio.

No hay que olvidar, que la actual situación económica de las Administraciones genere necesidad de financiación que pueden encontrar en el sector privado para poder acometer las inversiones necesarias para el correcto funcionamiento de los servicios de agua y saneamiento.

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

Si la situación económica de las autoridades públicas no sufriera las restricciones presupuestarias que sufre normalmente y tuviera la financiación necesaria podrían



gestionar directamente el servicio, con cualquiera de las figuras que la legislación actual les permite (organismo público, sociedad mercantil 100% de capital público o con personal propio de la Administración).

No obstante, incluso en el hipotético caso expuesto en el punto anterior en el que cabría la gestión directa del servicio, es elevado el número de ocasiones en las que la Administración requiere de determinado expertise que no tiene en su seno y externaliza actividades concretas al sector privado (ciclo de facturación, analíticas, telelectura, etc

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

En España existe un sistema financiero suficientemente robusto como para que las empresas que actúan en el ciclo integral del agua y saneamiento deban acudir a estas instituciones financieras internacionales.

No obstante, Cassa Aigües i Depuració ha visto como en países en vías de desarrollo como Cabo Verde (África) se desarrollaban proyectos con fondos provenientes de dichas IFI.

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

En realidad no, al contrario en España han incrementado las campañas de remunicipalización, en pro de la gestión pública directa.

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 colaboración y participación del sector privado en la prestación de este tipo de servicios ha respondido, básicamente, a dos circunstancias:

La falta de capacidad de asumir la responsabilidad que supone para la Administración garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento y la necesidad de inversión para mantener la correcta operación de la infraestructura hídrica.

El sector privado puede proveerles del adecuado cumplimiento de los estándares de servicio como el rendimiento de la red, la atención al cliente, respuestas de averías, garantía del suministro global.



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?

La principal razón de la entrada del sector privado en el ámbito de la gestión de los servicios del agua y el saneamiento deriva justamente de situaciones en las que los derechos humanos al agua y el saneamiento pueden considerarse en riesgo por no poder ser garantizados por la Administración Pública.

En los supuestos 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 con el resto de los usuarios, así como la definición de un sistema que no comprometa la sostenibilidad del servicio en su conjunto.

Algunas de las medidas que podrían plantearse para garantizar la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento podrían ser, entre otras, la promoción de proyectos medioambientalmente sostenibles en el ámbito de la depuración, promoción de agua regenerada, 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?

Todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de los servicios de agua y saneamiento tiene la facultad de acudir a la Autoridad responsable y denunciar la presunta infracción o eventual incumplimiento.

Destacar, además, que los contratos que regulan la relación entre el gestor privado y la autoridad pública recogen obligaciones en este sentido, estableciendo la obligación de tener 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 proveedor privado.

En el caso de Cassa Aigües i Depuració, las personas usuarias, sea por la legislación estatal y/o autonómica vigente, por la normativa municipal vigente o por la propia voluntad de la empresa pueden acudir a la Junta Arbitral y de Consumo de Catalunya, a la Agencia Catalana de Consumo, al Síndic de Greuges e incluso al Customer Counsel de la compañía (figura de apoyo al cliente que defiende sus intereses en caso de vulneración de los mismos).

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

Con el fin de garantizar la mejor calidad en la prestación de los servicios comprometidos y con sujeción a unos criterios mensurables y comparables, Cassa Aigües i Depuració,



dispone actualmente de 3 certificaciones ISO en vigor. A continuación se detallan las certificaciones correspondientes a cada actividad:

Actividad certificada: Ciclo integral del agua (las actividades que comprenden este alcance son: Tratamiento y distribución de agua potable y Gestión de estaciones de aguas residuales)

- UNE-EN-ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad.
- UNE-EN-ISO 14001: 2015 Sistemas de gestión ambiental.
- ISO 45001: 2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

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

Dentro de la Administración existen técnicos responsables de controlar, inspeccionar y coordinar la actuación del operador privado, además de las comisiones de seguimiento y comisiones mixtas.

Además, la legislación vigente otorga a la Administración de una serie de prerrogativas en su relación con el operador privado. 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 gestores privados que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son básicamente la correcta ejecución del contrato, velando para que el mismo se cumpla en todos sus términos, el cumplimiento normativo aplicable a la ejecución de los servicios, el sometimiento del gestor privado a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, la transparencia en la información y documentación, etc. Dichas preocupaciones no difieren de las que deberían tener ante cualquier otro contratista por cualquier otro servicio, obra o suministro.

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

En el caso de Cassa Aigües i Depuració como operador privado contribuye a la realización de los derechos humanos al agua y saneamiento mediante la creación de tarifas sociales y de bonificaciones por consumo responsable.



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?

CASSA rinde cuentas de su actividad de manera regular en el marco de su Consejo de Administración.

En cuanto a la calidad y transparencia, la compañía potencia la transparencia mediante diversas acciones. Las más destacables son:

- Publicación de todas las averías e incidencias del servicio de aguas en la página web (<https://www.cassa.es/municipio>), disponible en los municipios donde la compañía trabaja con el SIGEA
- Acceso a información sobre la calidad del agua publicada en el SINAC (<http://sinac.msssi.es/CiudadanoWeb/ciudadano/informacionAbastecimientoActi onEntrada.do>).
- Canal de información y de diálogo en Twitter (informaciones corporativas, actualidad y resolución de quejas y consultas de clientes): <https://twitter.com/GrupCASSA>
- Informe de gestión anual destinado a la corporación municipal, con datos e información del servicio de aguas en el municipio y propuestas de mejora de cara al año siguiente.
- Numerosas reuniones y espacios de diálogo con representantes de todos los grupos de relación (asociaciones vecinales, entidades, ONG, instituciones...)
- Acto público de rendición de cuentas: Día del Consumidor (marzo)

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 y facultades sancionadoras.

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 local controla que el gestor privado cumpla escrupulosamente sus obligaciones contractuales; garantizando además la accesibilidad de sus ciudadanos al agua y velando también por el respeto a sus derechos como consumidores.

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 sea en condiciones económicas asequibles.



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: Debido al estrés hídrico que padece España, uno de los principales desafíos es garantizar la disponibilidad del agua en episodios de sequía.
- Accesibilidad: a pesar de que en España la totalidad de los hogares tienen acceso a agua potable, el principal desafío para garantizar este derecho sería la sostenibilidad técnica de las instalaciones.
- Calidad: Existe una estricta normativa comunitaria y estatal en materia de calidad así como unos altos y numerosos estándares de calidad en el sector. Será necesario impulsar proyectos que tengan como objetivo la mejora de la calidad del agua consistentes en eliminación de contaminantes de nueva generación, 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

Se desconoce.

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

En general, el sector privado goza de una buena capacidad para movilizar recursos financieros.

El sector público ha demostrado incapacidad, en numerosas ocasiones para captar recursos financieros ya sea por sus restricciones de presupuesto ya sea por su dificultad o falta de acceso a los mercados financieros; sobre todo si pensamos en municipios pequeños.

Cassa Aigües i Depuració durante los tres últimos años ha potenciado como actividad de colaboración con el sector público, en concreto con la administración local, la identificación y soporte en la obtención de subvenciones publicadas por las administraciones centrales y destinadas a la mejora en infraestructuras de agua y alcantarillado.

Esta estrategia se ha realizado en colaboración con la administración para la presentación de las diferentes solicitudes de subvención que requieren de un trabajo de detección de la necesidad así como la elaboración de una memoria técnica que defina tanto el problema como la solución a adoptar. Esta documentación junto a la documentación técnica de planos, etc., se entrega a la administración para que gestione la solicitud de subvención correspondiente.



Se entiende que sin este trabajo de detección y su posterior plasmación en un documento técnico, la administración por sí misma no dispone ni de los recursos ni de la capacidad técnica necesaria para la elaboración de estas solicitudes.

Concretamente en los 34 servicios de agua y alcantarillado gestionados por Cassa Aigües i Depuració en el territorio de Catalunya, se han conseguido obtener para la Administración un volumen muy elevado de subvenciones destinadas a actuaciones en agua y alcantarillado.

El número de actuaciones subvencionadas y el importe de actuación de los cuatro últimos años, corresponde a las cantidades siguientes:

Año	Número de actuaciones	Importe total	Importe subvencionado
2016	11	2.028.096 €	956.217 €
2017	67	3.817.020 €	1.863.771 €
2018	34	3.049.930 €	1.529.703 €
2019	50	6.555.681 €	Pendiente de resolución

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

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?

De manera recurrente, pues las restricciones presupuestarias de las entidades locales y la dificultad de obtener financiación hace que el sector privado colabore con la administración aportando sus propios recursos al servicio.

En nuestro caso, hemos firmado diferentes convenios con diferentes municipios donde gestionamos los servicios de agua y/o saneamiento, financiando infraestructuras para la mejora de los mismos, recuperando progresivamente la inversión a través de su repercusión en tarifa.

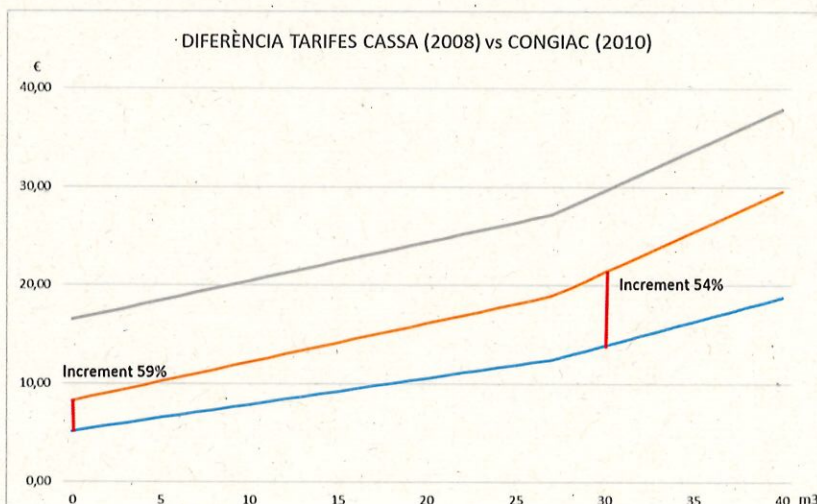
Remunicipalización

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

CASSA se ha encontrado con dos casos de remunicipalización en los últimos 5 años, concretamente en el caso de dos municipios de la provincia de Barcelona de menos de 1.500 habitantes. Figaró-Montmany se produjo en el 2012 y La Granada en el 2014.

En el caso de **Figaró-Montmany** se produjo principalmente por un motivo ideológico y se pudo comprobar que el resultado fue muy perjudicial para la población del municipio. A nivel de resumen los datos que se conocieron del proceso fueron los siguientes:

1. Antes de la remunicipalización CASSA propuso mejorar las infraestructuras del servicio de agua a través de una serie de inversiones estrictamente necesarias para el buen funcionamiento del servicio.
2. El Ayuntamiento decidió que finalizaba el contrato con CASSA e inmediatamente firmó un convenio con un Consorcio de empresas públicas de gestión de servicios de agua con quien contrató la gestión del servicio.
3. El Ayuntamiento tuvo que hacerse cargo de las inversiones necesarias para la mejora y el buen funcionamiento del servicio, debido a que el consorcio no podía aportar capital para las citadas inversiones.
4. Al inicio del servicio con el consorcio, éste incrementó las tarifas tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

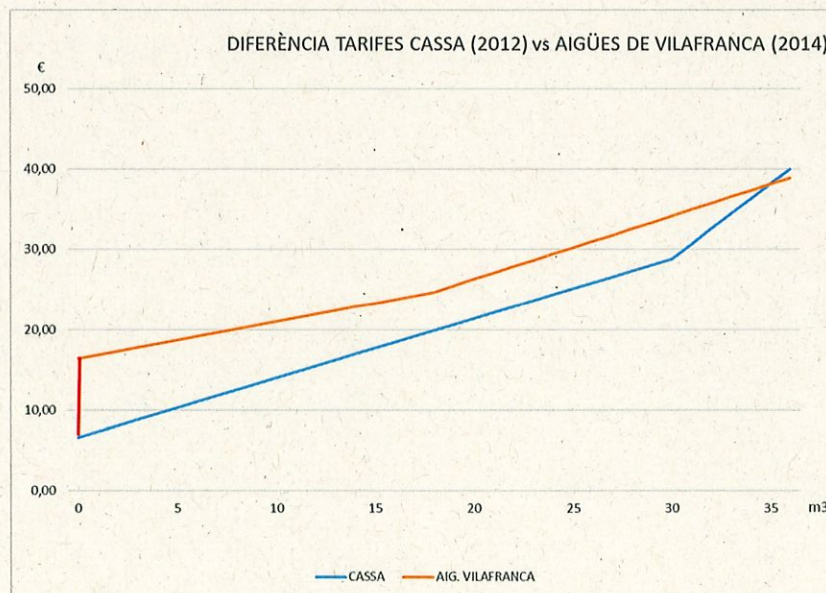




En el caso de **La Granada** se produjo principalmente por un motivo económico y también el resultado se pudo comprobar que fue muy perjudicial para la población del municipio.

A nivel de resumen los datos que se conocieron del proceso fueron los siguientes:

1. El Ayuntamiento decidió que finalizaba el contrato con CASSA e inmediatamente firmó un convenio con una empresa pública de gestión de servicios de agua con quien contrató la gestión del servicio.
2. El Ayuntamiento tuvo que hacerse cargo de las inversiones necesarias para la mejora y el buen funcionamiento del servicio, debido a que la empresa pública no podía aportar capital para las citadas inversiones
3. La empresa pública creó una nueva tarifa de agua dónde se incrementaban los consumos de los primeros tramos, penalizando así a los consumidores más vulnerables y premiando a los consumos elevados.
4. La empresa pública eliminó la oficina de atención al cliente que la población tenía en el municipio cuando la gestión la realizaba CASSA.
5. La empresa pública incrementó un 150% la venta de agua en alta a un municipio vecino, gestionado también por CASSA
6. Al inicio del servicio con el consorcio, este incrementó las tarifas tal y como se muestra en el siguiente gráfico.



Sra. Esther C. Méndez Armengol
Directora Jurídica
CASSA, AIGÜES I DEPURACIÓ, S.L.

