

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

COMPANYIA D'AIGÜES DE SABADELL, S.A. con domicilio en Sabadell (Barcelona), calle Concepción nº 20, fue constituida como empresa de economía mixta (público-privada), por un plazo de 99 años el 22 de julio de 1.949; constando inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Volumen 527, libro 160 sección 2ª, hoja número 2.199; provista de NIF A-08071664.

Su principal actividad es la gestión del servicio de abastecimiento de agua potable en las ciudades de Sabadell y Bellaterra y la gestión del servicio de saneamiento en la ciudad de Sabadell.

En el artículo 3 de sus Estatutos Sociales se establece su objeto social, siendo éste el siguiente:

“Artículo 3. La Sociedad tiene como objeto el ejercicio y el desarrollo de las actividades siguientes, relacionadas todas ellas con el ciclo integral del agua:

- a) El abastecimiento de agua potable a la ciudad de Sabadell, mediante la investigación, el afloramiento y el aprovechamiento de toda clase de aguas aptas para el servicio público y, mediante las correspondientes redes de aportación, la distribución interior para el suministro de agua corriente a domicilio y, en general, la comercialización de las actividades que estén relacionadas, incluso sobre aparatos, accesorios y herramientas relativos al suministro de agua.
- b) La recogida, el tratamiento y el saneamiento o depuración de aguas residuales, así como, si procede, el reciclaje de las aguas depuradas para ser destinadas a otros usos, diferentes al consumo humano, todo esto referido al municipio de Sabadell.
- c) La prestación de los servicios previstos en los apartados a) y b) anteriores, a otras poblaciones, municipios, polígonos y urbanizaciones particulares fuera del término municipal de Sabadell, utilizando los caudales propios o aquellos otros de que dispongan esos núcleos, así como los medios, instalaciones y actividades anteriormente mencionados, aunque sin subjección al régimen de Sabadell.
- d) La redacción y ejecución de proyectos y todo tipo de trabajos o actividades relacionadas con los apartados anteriores.

La realización, por parte de la sociedad, de las actividades comprendidas en los apartados c) y d) de este artículo podrán llevarse a cabo 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

Es evidente que el sector privado colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España desde hace años. Muestra de ello es nuestra propia compañía constituida en 1.949 como empresa de economía mixta en la que participa el Ayuntamiento de Sabadell en un 20% de su capital social junto con el sector privado.

Desde la constitución de la compañía hasta la actualidad, el incremento de la normativa técnica (condiciones del servicio, calidad del agua, medidas medioambientales, etc) ha originado que la administración local nos exija cada vez más requisitos a la hora de prestar el servicio, siendo el control y seguimiento del mismo mucho más estricto y recurrente, con la exigencia continua de información y envío de documentación que evidencien el nivel de servicio prestado por el sector privado.

Cabe poner de relieve en este caso, que en sociedades de economía mixta como es Companyia d'Aigües de Sabadell los concejales del Ayuntamiento forman parte del órgano de administración de la compañía, con lo que el sector público forma parte de la toma de decisiones y tiene proximidad suficiente como para ejercer de manera más activa el control administrativo a la actividad.

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.

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

No. A pesar que España también ha sufrido la crisis económica acaecida mundialmente durante los últimos años no se ha visto incrementada la externalización de los servicios del ciclo del agua y saneamiento. Al contrario campañas de remunicipalización han incrementado en estos últimos tiempos abogando por la defensa de la gestión pública en exclusiva.

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?

Según hemos puesto de manifiesto, 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.

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.

En nuestro caso concreto, la compañía participa directamente a la accesibilidad haciéndose cargo directamente de parte de la factura del agua, a través de convenios con la administración local y facilitando y flexibilizando el pago de las facturas de aquellas personas que no pueden hacerse cargo de las mismas.

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 tienen 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 Companyia d'Aigües de Sabadell, 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, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Sabadell, 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 Companyia d'Aigües de Sabadell, dispone actualmente de **5 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, Gestión de estaciones de aguas residuales y Tratamiento y distribución de agua regenerada)*
 - 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.
 - UNE-EN-ISO 50001: 2011 Sistemas de gestión de la energía.

- *Actividad certificada: Tratamiento y distribución de agua potable.*
 - UNE-EN-ISO 22000: 2005 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. Actividad certificada: Tratamiento y distribución de agua potable.

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, comisiones mixtas, y en el caso de Companyia d'Aigües de Sabadell, existe la presencia de responsables públicos en nuestro consejo de Administración al ser una sociedad de economía mixta.

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 Companyia d'Aigües de Sabadell garantizamos la asequibilidad al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Impulsamos fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas de la ciudad.

Ofrecemos tarifas específicas para casos de fugas, de familias numerosas.

Ofrecemos la posibilidad de aplazar pagos debidos sin plazo.

Ofrecemos tarifas sociales con garantía del mínimo vital.

Y para hacer realmente efectivas todas las medidas antes mencionadas, realizamos una amplia difusión de las mismas de manera que lleguen a todas las personas que necesiten acceder a las mismas.

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?

Companyia d'Aigües de Sabadell rinde cuentas de su actividad de manera regular en el marco de su Consejo de Administración, tanto a sus socios públicos (Ayuntamiento) como privados (SUEZ).

La sociedad elabora una memoria económica auditada por Faura Casas que, además de publicarse en la página web, se aprueba en la Junta de Accionistas de acuerdo con la legislación vigente:

<https://www.cassa.es/accionistas/info-economica-i-financera/informe-dauiditoria-comptes-anuals-informe-de-gestió-i-comptes-anuals/>.

En paralelo, Aigües Sabadell elabora un Triple Informe Integrado, auditado por AENOR y siguiendo el estándar internacional GRII, con información económica, social y medioambiental.

En cuanto a la calidad y transparencia, la compañía de aguas 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.aiguessabadell.cat/smart/avaries/>)
- Publicación de las principales analíticas de calidad del agua en todos los distritos de la ciudad (<https://www.aiguessabadell.cat/analitiques/>)
- Canal de información y de diálogo en Twitter (informaciones corporativas, actualidad y resolución de quejas y consultas de clientes): <https://twitter.com/AiguesSabadell>
- Infografía-resumen que se edita anualmente con datos e información de la actividad de la compañía (adjuntamos edición 2019, con datos de 2018)
- Numerosas reuniones y espacios de diálogo con representantes de todos los grupos de relación (asociaciones vecinales, entidades, ONG, instituciones...)
- Actos públicos de rendición de cuentas: Día del Consumidor (marzo), Día de la Transparencia (septiembre)

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.

No lo conozco.

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

Generalmente, 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; sobretodo si pensamos en municipios pequeños.

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

Como ya hemos expuesto en otras preguntas del cuestionario, las prerrogativas que la legislación vigente en España le otorga a la Administración pública hacen evidente el desequilibrio de poder entre la Administración Pública y el gestor privado a favor de la primera.

En nuestro caso, durante los últimos cinco años, la administración local ha fijado los precios y los ha congelado, ha incrementado el control de nuestra gestión imponiendo Auditorías externas de gastos e ingresos anuales así como ha exigido propuestas de inversión anuales e informes de ejecución de dichas inversiones.

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?

Muy frecuentemente.

Remunicipalización

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

No.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "E. Armengol".

Sra. Esther C. Méndez Armengol
Directora Jurídica
COMPANYIA D'AIGÜES DE SABADELL, S.A.

