

## 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

Comaigua SL, es una sociedad que gestiona el ciclo integral del Agua con ámbito de influencia de la Comarca del Baix Camp. Se trata de una sociedad de economía Mixta participada mayoritariamente por el socio público que en este caso se trata del Consell Comarcal del Baix Camp (51%) y el socio tecnológico y financiero privado Sorea SAU (49%).

El objetivo de la sociedad es poder garantizar el servicio público de calidad indistintamente de la dimensión del municipio.

### 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 referencia a la sociedad Comaigua, el socio privado es un aliado para poder impulsar inversiones y conocimientos tecnológicos con el fin de garantizar un servicio de calidad.

### 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?

Tal y como se ha mencionado anteriormente, Comaigua es una empresa de economía Mixta. El órgano de gobierno de la sociedad es el Consejo de Administración, formado por 7 consejeros por parte del socio público y 5 por parte del socio privado.

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

No aplica

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

No aplica



## 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?**

El interés para la creación de una empresa de economía mixta se genera a partir de la necesidad de poder contar con un aliado experto en cuanto al conocimiento y desarrollo tecnológico para la gestión del ciclo integral del agua, además de la capacidad inversora de que dispone el socio privado.

**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?**

En el caso de Comaigua, desde hace ya varios años, existe un firme compromiso con el acceso a este servicio básico y existe una aprobación anual presupuestaria para hacer frente a casos de vulnerabilidad garantizando así el servicio para todos los usuarios con necesidades económicas.

Además, Comaigua dispone de una partida económica anual para la reinversión en las infraestructuras de los diferentes abastecimientos gestionados la Sociedad, con el fin de prestar el servicio con las garantías adecuadas.

**8. ¿Cómo se han utilizado los instrumentos y mecanismos existentes para que las personas usuarias (y las no usuarias) se quejen y obtengan remedios de los proveedores privados?**

En la sociedad Comaigua, se dispone de oficinas de atención al cliente para la tramitación de las necesidades de los usuarios. La regulación de la prestación del servicio está establecida en el reglamento de servicio aprobado por el Consell Comarcal del Baix Camp y Ayuntamientos. Este reglamento está a disposición de todas las personas usuarias.

Para potenciar el diálogo y el compromiso con las personas usuarias del servicio, Comaigua dispone de la figura del *customer counsel*, que atiende conflictos entre la empresa y sus usuarios y busca soluciones en un entorno amistoso. Realiza análisis personalizado de las reclamaciones, defiende los derechos del cliente ante la empresa, realiza la mediación entre las personas usuarias y empresa, y la identificación de oportunidades de mejora.

Además, Comaigua está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, ofreciendo una garantía de calidad y buen servicio al consumidor, ya que las personas usuarias cuentan con la seguridad de que cualquier diferencia que surja será resuelta a través de la vía arbitral de consumo.



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

No aplica

**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?**

En el caso de Comaigua, existe una muy buena relación con las autoridades públicas. Como se ha mencionado, el órgano directivo y contractual de la Sociedad es el propio Consejo de Administración, cuya composición es mayoritariamente pública.

En dicho Consejo se tratan todos los temas derivados de la propia gestión del servicio que por su naturaleza o importancia deben ser aprobados por este órgano. Además, es el Consejo de Administración el órgano que aprueba las Cuentas Anuales de la sociedad, que posteriormente son auditadas.

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

Se ha mencionado anteriormente que Comaigua dota de fondos sociales para el acceso al servicio en casos de vulnerabilidad y el compromiso de la sociedad también en este sentido.

Por otra parte, se incluyen tarifas sociales en los correspondientes estudios tarifarios con objetivo de mantener el equilibrio económico del servicio.

**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?**

Las Cuentas Anuales de la sociedad son formuladas y aprobadas por el Consejo de Administración y posteriormente auditadas por un auditor independiente.

Además, en los Consejos de Administración se tratan todos los temas que por su naturaleza y/o relevancia requieren de su aprobación y/o información. Asimismo, se analizan o realiza seguimiento del funcionamiento de cada abastecimiento con el propio Ayuntamiento.

En cuanto a la información propia de cada servicio facilitada a los usuarios finales se dispone de una web con la información relevante de cada abastecimiento como por ejemplo, las tarifas de agua y alcantarillado, reglamentos de servicio, información sobre la calidad del agua, contactos para las diferentes gestiones a realizar por los usuarios, así como otros canales de difusión como son Twitter,..

Por lo que se refiere a la información de carácter empresarial, se dispone en esa misma web de un portal de transparencia con información económica y organizativa de la empresa, así como acceso a la plataforma pública de contratación y acceso a la información pública de todos los procedimientos de selección de personal.



**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?**

La Administración Estatal y Autonómica supervisa la calidad y la garantía del suministro en el caso del agua potable.

Las competencias en materia de depuración corresponden a la Administración Actante Autonómica que regula el proceso para el retorno al medio con las garantías establecidas. Cada una de estas administraciones es competente para imponer las sanciones que considere procedentes en sus áreas respectivas.

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

Si hablamos de la disponibilidad del agua de suministro, en la comarca existe una situación de falta de recurso tanto en cantidad como en calidad. Es por este motivo que desde la sociedad Comaigua se están impulsando proyectos de reutilización y regeneración del acuífero del Baix Camp.

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

No se conoce ningún caso en la sociedad Comaigua, S.L.

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

No aplica

**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 se ha mencionado, la composición del Consejo de Administración supone un desequilibrio en número de Consejeros y Consejeras con mayoría de representación por parte del socio público para la gobernanza de la Sociedad.

**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 entre los elementos técnicos que se valoraron en la licitación del socio privado para la constitución de esta sociedad de economía mixta, estaba la formalización de un préstamo participativo con el fin de obtener capacidad de inversión. El socio privado se comprometió en su oferta a la formalización de un préstamo participativo abierto por un importe máximo de 30 millones de euros a un tipo de interés de Euribor + 0% de diferencial con vencimiento a 25 años sin comisiones, y por tanto con condiciones claramente mejores que las que el mercado puede ofrecer.



## 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, ninguno en el ámbito de la sociedad Comaigua.

Cambrils, a 31 de Enero de 2.020



Contacta'ns  
escanejant el  
codi QR

[www.comaigua.cat](http://www.comaigua.cat)

Segueix-nos



@comaigua