

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

Emasagra se constituyó en el año 1981 y nuestro objeto social son cuantas actividades estén encaminadas a la mejor gestión y administración del ciclo integral del agua, desde la regulación de los recursos hidráulicos necesarios, hasta el vertido a cauce público de las aguas residuales.

Actualmente nuestra empresa gestiona el ciclo integral del agua en 15 municipios de la provincia de Granada (España), a 14 de ellos mediante contratos de concesión administrativa, y desde 1997 mediante empresa de economía mixta en la capital de Granada. En la actualidad damos servicio a 223.871 clientes (más de 386 mil habitantes).

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

La participación del sector privado en la provisión de los servicios públicos de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración ha realizado aportaciones valiosas en cuanto a conocimiento, tecnología, o recursos, complementando al sector público en aspectos donde se encontraba en dificultades.

El papel del sector privado a evolucionado de forma paralela a las necesidades de la sociedad del siglo XXI pasando de ser un mero proveedor de servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración, a ser garante de la excelencia en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración. Ello, ha llevado aparejado un incremento de la exigencia por la administración pública al operador privado en los siguientes aspectos: técnicos, tecnológicos, suficiencia, calidad del agua, medioambientales, accesibilidad, etc...

Por ejemplo, en el caso de Emasagra, concejales del Ayuntamiento tanto de equipo de gobierno como de oposición forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, al que también concurren diversos técnicos municipales (secretario, interventor, etc.), con lo que el control es más intenso y próximo.

3. ¿Porque las autoridades permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento? ¿Cuáles serían las alternativas para las autoridades?

En España la prestación de los servicios del agua y del saneamiento no se puede privatizar, porque por Ley son servicios públicos que la administración no puede enajenar.

Es razonable que las autoridades públicas permitan, o mejor dicho, busquen y atraigan al sector privado en los servicios del agua y el saneamiento. Como en todos los proyectos, componentes y recursos con capacidades diferentes vienen a sumar, siempre que estén bien coordinados. Las administraciones locales en algunos aspectos y casos, por su propia idiosincrasia tienen límites que dificultan la excelencia en la prestación de estos servicios. Y esto es lo que puede aportar una empresa especialista. Por ejemplo, personal especialista en el sector y con visión amplia del mismo, conocimiento, know how y soporte tecnológico, etc.

Los principales problemas de la administración pública en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento es la ausencia de adaptación a las mayores exigencias y requisitos técnicos exigidos por la sociedad actual. De ahí que tengan como alternativa la búsqueda del conocimiento y el soporte técnico de un operador privado.

También ocurre, que la administración no pueda hacer frente a la ejecución de inversiones en infraestructuras al no tener acceso a la financiación necesaria para ello, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes.

En caso de disponer de los conocimientos técnicos adecuados y de no existir restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, las autoridades públicas pueden optar por gestionar directamente el servicio, bien a través de un organismo público, de una sociedad mercantil de capital 100% público, o mediante funcionarios al servicio de la propia Administración.

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

En el caso español, el sistema financiero es suficientemente robusto o solvente como para que las empresas que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento no hayan requerido de estas instituciones financieras internacionales.

Durante los años 90 los fondos europeos FEDER fueron muy importantes, sobre todo en lo relativo a saneamiento y depuración. Pero este tipo de ayudas europeas se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta.

Así, Emasagra ha recibido ayudas de Fondos de Cohesión dentro del grupo de Proyectos denominado "*Saneamiento en la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir-2001*", para la ampliación de colectores y mejora de depuración de aguas residuales. Ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para la mejora de la Estación de Tratamiento de Aguas Potables, del Ministerio de Ciencia y Tecnología en el programa de Fomento de la Investigación Técnica (PROFIT), y del Programa Operativo de Medio Ambiente Local (POMAL).

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

Durante la reciente crisis económica en la zona sur del área metropolitana de Granada no se han producido cambios en los modelos de gestión.

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?

Los contratos de concesión de servicios de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración en los municipios en los que Emasagra presta los citados servicios han ido precedidos de un estudio técnico – económico realizado por la administración con el objetivo de determinar el modelo de gestión más eficiente que garantizara las necesidades de inversión en los servicios públicos de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración, concluyendo la administración que el modelo de gestión más apropiado era la contratación de un operador privado.

Adicionalmente, las Autoridades buscan en el sector privado la especialización que estos tienen del servicio. Así se produce una aportación de Know How que redundará en beneficio de los ciudadanos.

7. ¿Cómo podrían las autoridades 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 biofactoría Granada Sur de Emasagra se ha convertido en un caso de éxito y referente de economía circular a escala internacional, ya que ha conseguido que prácticamente el 100% del agua depurada se reutilice para el riego de cultivos leñosos; el 100% de los lodos arenas y grasas se valoricen como abono en agricultura o jardinería, y se alcance la autosuficiencia energética durante algunos meses del año, durante los cuales se ha exportado energía renovable a la red eléctrica. Su modelo de gestión ha sido reconocido como buena práctica por la publicación European Circular Economy Stakeholder Platform, y siendo modelo y caso de estudio reconocido en el Informe de Progreso 2019 del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact) Agenda 2030. Contribuyendo de este modo a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible 11. El objetivo de Emasagra es seguir siendo un referente mundial de economía circular y conseguir una tasa de autoabastecimiento energético sostenida en el tiempo.

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

Emasagra dispone de un sistema de atención de quejas y reclamaciones de acuerdo que mejora en los plazos y comunicaciones el fijado por la administración pública.

Además, se ha intensificado los canales de comunicación que permiten transmitir esas quejas y reclamaciones por parte de los usuarios (web, atención telefónica,...) y dispone de la figura del Defensor del Cliente que de forma autónoma vela por los derechos de los clientes.

Igualmente, como muestra de su afán por mejorar el servicio y garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tiene implantada la CARTA DE CINCO COMPROMISOS DE SERVICIOS AL CLIENTE (Responsabilidad, precisión, confianza, eficacia y eficiencia) que asociados a los principales procesos de interacción de la empresa con el cliente, suponen el abono de una cantidad económica al mismo en caso de incumplimiento o error por parte de la empresa.

Adicionalmente trabajamos con otros servicios de mediación y tenemos suscritos convenios con Asociación de Consumidores y Usuarios y los propios Organismos Oficiales, además de los Servicios Sociales del Ayuntamiento y Diputación, Cruz Roja, Cáritas, Hermanos Obreros de San Juan de Dios, que actúan todos ellos como intermediarios entre la empresa y los ciudadanos.

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

En Emasagra somos conscientes de que nuestra actividad está directamente relacionada con la calidad de vida de las personas.

Para conseguir este objetivo tenemos una Política de Gestión Integrada basada en los tres ejes del desarrollo sostenible: social, ambiental y eficiencia económica que se encuentra accesible en todos nuestros centros de trabajo y que aportan excelencia en nuestra gestión por encima de las exigencias de nuestro cumplimiento normativo.

El Sistema de Gestión Integrada proporciona un marco de referencia y nos ha motivado en alcanzar (como más relevantes) los siguientes certificados auditados:

- Gestión de calidad (ISO 9001)
- Gestión ambiental (ISO 14001)
- Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001)
- Gestión de la huella del carbono (ISO 14064)
- Gestión de la huella hídrica (ISO 14046)
- Gestión energética (ISO 50001)
- Gestión de la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración (ISO 17025)
- Seguridad Alimentaria (ISO 22000)

10. ¿Cómo ha sido la relación entre los proveedores privados y las autoridades a nivel local? ¿Cuáles son las preocupaciones potenciales que enfrentan las autoridades y las personas usuarias frente a los proveedores privados?

10.1. Relación entre proveedores privados y autoridades a nivel local

- La relación entre las autoridades y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. 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

presencia de responsables públicos en los consejos de Administración de las sociedades de economía mixta, como es nuestro caso.

- Los contratos de esta naturaleza son de duración media-larga, lo que promueve una gestión sostenible y un constante cumplimiento de los requisitos exigidos por la Administración local. Lo contrario, les expone a penalidades, e incluso resoluciones anticipadas del contrato.
- Por otra parte, el régimen jurídico español otorga a la Administración una serie de prerrogativas en su relación con el operador privado, que le sitúa en una posición de preeminencia. 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

- Las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas con respecto a los operadores que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son las mismas que mantienen frente a cualquier contratista de la Administración: la autoridad pública cuida de que el contrato se ejecute según sus términos, de que se cumplan los requisitos legales exigibles, de que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, de que se suministre la información necesaria para llevar a cabo un correcto seguimiento del contrato, etc.

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

Todos nuestros suministros son revisados paulatinamente y cuentan con garantías de suministro de agua potable y vertido al alcantarillado.

Dichos suministros se encuentran emplazados dentro de un área de cobertura definida por la entidad en la cual la entidad asume compromisos de suministro a nuestros clientes.

Emasagra tiene suscrito un convenio de colaboración con todos los Ayuntamientos que gestionamos, para la atención a personas con dificultades en afrontar el pago de los recibos de suministro de agua potable y demás exacciones gestionadas por la entidad.

En los últimos tres años no ha existido interrupción del suministro a ninguna familia en situación económica desfavorable. Además, existe:

- Comunicación directa y continua entre Ayuntamientos y Emasagra
- Fraccionamiento de las cantidades adeudadas a Emasagra, en función de las circunstancias económicas familiares
- Paralización automática del procedimiento de reclamación de deuda y posterior corte de suministro desde el momento de la comunicación de la situación familiar por parte de Servicios Sociales

- Acuerdos puntuales en las reconexiones cuando Emasagra, según informe de Servicios Sociales, no es concedora de la situación de Hidrovulnerabilidad familiar
- Facilidad para la realización del Cambio de titularidad y acceso a Bonificaciones sociales
- Algunas de las mejoras sociales obtenidas son:
 - Disminución de las ayudas aprobadas por los ayuntamientos a las familias
 - Las familias solicitan directamente a Emasagra el aplazamiento del pago o fraccionamiento del mismo sin necesidad de acudir a los Servicios Sociales
 - Aumento de la solicitud de bonificaciones
 - Incremento de la adaptación positiva de las familias hidrovulnerables
 - Aumento de la concienciación sobre consumo y uso responsable del agua

Bonificaciones y Tarifas Sociales para los siguientes colectivos:

- Pensionistas y jubilados
- Familias numerosas
- Desempleados
- Viviendas cuyo número de personas sea superior a cuatro

Plan de pago mensualizado y elección del día de remesa

- Modalidad de pago para mejorar la planificación de los gastos familiares de forma mensual
- No supone ningún cambio en las condiciones de contrato
- Elección del día de pago de la cuota mensual

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?

Emasagra publica a través de su página WEB y con carácter anual, su informe de Desarrollo Sostenible, donde se desarrollan todas las actividades realizadas, sus objetivos y los fines que persigue.

Emasagra está sujeta a auditoría pública dentro del control financiero de la Administración Local, que incluye auditoría de cuentas, auditoría de cumplimiento y auditoría operativa.

Adicionalmente su actividad es fiscalizada por parte de la Cámara de Cuentas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Con el objetivo de hacer más transparente nuestra gestión, y de acuerdo a lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública

y buen gobierno" y la "Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía", hemos desarrollado un portal web, a través del cual la ciudadanía podrá obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecerán los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.

A través del portal de transparencia se pueden conocer las funciones que realiza la empresa, quienes son los accionistas de la sociedad, los órganos de gobierno, el organigrama funcional, las relaciones de puestos de trabajo, las cartas de servicio, la representación de los trabajadores, los estatutos sociales, los procesos de selección, las licitaciones, contratos y convenios firmados, subvenciones recibidas, el presupuesto anual, cuentas anuales e informes de auditoría, retribuciones de altos cargos, y normativa que le resulta aplicable.

Emasagra licita todos sus contratos respetando los principios de libertad de acceso, publicidad, transparencia en los procedimientos, no discriminación, e igualdad de trato. Publica todos sus procesos de contratación en la Plataforma de Contratación del Sector público (Ministerio de Hacienda) de forma telemática.

Emasagra cuenta con un Compliance Officer, responsable para la prevención de delitos, cuyas funciones básicas son:

- Identificar los posibles riesgos de comisión de delitos en la organización.
- Integrar las obligaciones contenidas en el Sistema de Gestión para La Prevención de Delitos, con las políticas, procedimientos y procesos ya existentes.
- Proporcionar apoyo formativo e informativo a toda la plantilla, de forma regular.
- Identificar, evaluar y controlar, los riesgos de comisión de delitos en la organización de empleados.
- Identificar, evaluar y controlar, los riesgos de comisión de delitos en la organización de terceras partes tales como proveedores, agentes, contratistas, distribuidores, ...
- Asegurar el acceso a un asesoramiento profesional y adecuado para el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema.
- Asegurar la revisión y auditoría regulares del sistema.
- Gestión del Canal Ético.
- Gestión de las posibles denuncias.
- Clasificación de las comunicaciones del Canal Ético.
- Asegurar la independencia y la ausencia de conflicto de intereses.
- Análisis preliminar de la información.

Emasagra ha aprobado una serie de compromisos públicos de servicio a los/las clientes y compensación económica en caso de incumplimiento, tanto si son detectados por la empresa como por la persona usuaria del servicio. Estos compromisos son: responsabilidad, precisión, confianza, eficacia, eficiencia.

Existencia del servicio SERVIALERTAS por el cual se envía un mensaje (mail o sms) cuando se produce un corte en la red de abastecimiento por avería o reparación programada a los suministros de la zona que se ven afectados.

Comunicación a través de la factura a toda la ciudadanía, con mensajes en el pie de factura (banner) y reverso en aspectos relacionados directamente con nuestra actividad: Economía Circular, agua, medio ambiente, garantía de calidad sanitaria del agua suministrada, uso y consumo responsables, ODS, etc. y comunicación previa a todos los ayuntamientos de las campañas informativas que vamos a lanzar en cada periodo de facturación.

En RRSS se publica cualquier actividad relacionada con el servicio e igualmente sirve como canal de atención para aquellas personas usuarias que lo requieran, incluyendo campañas de comunicación específicas, por ejemplo: Monstruo Toallitas, Uso y Consumo Responsable, Cita Previa, Cortes programados y averías fortuitas ...

A su vez en la página web (www.emasagra.es) existe una pestaña de comunicación de los avisos de interrupción en el servicio para la realización de operaciones de mantenimiento.

En materia de ACCESIBILIDAD hay que destacar la existencia del servicio de video interpretación en lengua de signos para personas sordas, a través de todos los canales de comunicación existentes en la compañía y en los mismos horarios de funcionamiento de nuestro servicio:

- Atención presencial en oficina
- Atención telefónica comercial, de L-V, de 8-21 horas
- Atención telefónica averías, 24 horas, 365 días
- Existencia de una App “Emasagra Video interpretación” para facilitar la comunicación a través de smartphome

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 funcionamiento de Emasagra está supervisado por distintas administraciones públicas:

- Administración Local: Tutela la gestión y cumplimiento del contrato de acuerdo a los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas asociados a la licitación del mismo.
- Administración Nacional: La Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (controla y regula la disponibilidad del recurso hídrico y vertidos al Dominio Público Hidráulico).
- Administración Nacional: Ministerio de Sanidad y Consumo (SINAC). Vela por el cumplimiento de los parámetros sanitarios del agua de consumo humano.

– Administración Autonómica: Control sanitario, áreas cobertura servicio y protección derechos de los abonados, aprobación de expedientes tarifarios...)

Todas estas administraciones son competentes para imponer sanciones en caso de incumplimiento del marco normativo que regulan.

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

Disponibilidad: Es el principal desafío a que nos enfrentamos. El contexto de cambio climático actual se manifiesta a través de sequías periódicas cuyas consecuencias negativas tienen alto impacto en la sociedad y los distintos sectores de actividad. La búsqueda de recursos alternativos, disponibilidad de planes de emergencia, disminución de pérdidas en los sistemas de abastecimiento, sistemas de reutilización del agua y eficiencia continua son las acciones que Emasagra desarrolla para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico.

Accesibilidad: en principio, se considera que este requisito no constituye un verdadero desafío porque, en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.

Calidad: Las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Emasagra garantizan la calidad del agua suministrada por encima de los requisitos legales vigentes, realizándose a diario controles analíticos e implantado tratamientos en origen que aumentan la calidad de la misma.

Asequibilidad: Como se ha dicho en apartados anteriores, Emasagra tiene implantados mecanismos que permiten garantizar el suministro a todas las personas que por razones económicas no puedan tenerla garantizada.

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

- No la conocemos.

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

Con carácter general, el sector privado ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros.

Por el contrario, en ocasiones el sector público ha demostrado incapacidad, bien para captar estos recursos (debido a sus limitaciones presupuestarias o falta de acceso a los mercados financieros), o bien para movilizarlos (existen Administraciones Públicas que, a pesar de disponer de fondos para la construcción de infraestructuras hídricas, no han sido capaces de construirlas y ponerlas en funcionamiento).

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

Si, a favor de la administración pública, ya que ésta tiene la potestad de fiscalizar, controlar, vigilar y aprobar la tarifas que regulan la prestación del servicio, además de sancionar los posibles incumplimientos. También es ella la que define el modelo de gestión a través de los pliegos de licitación que regulan la prestación del servicio.

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.

Reducción tarifaria en la factura en el caso de producirse una fuga fortuita, en la totalidad de los municipios gestionados por Emasagra y todos los usos del agua, desde el 29 de febrero de 2012.

Reconexiones bonificadas en caso de una reanudación del suministro domiciliario de agua potable tras haberse hecho efectivo un corte del servicio, por no haber tenido EMASAGRA conocimiento de la situación de hidrovulnerabilidad de la familia usuaria del servicio en cuestión, contando con el preceptivo informe de Servicios Sociales.

Remunicipalización

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

- No nos consta.

Granada, 31 de enero de 2020

Federico Sánchez Aguilera
Director Gerente