

## **Cuestionario - Agentes no estatales**

### **EMPRESA MIXTA AIGÜES I SANEJAMENT D'ELX, S.A.**

#### **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**

- Aigües i Sanejament d'Elx es una empresa de economía mixta participada por el Ayto de Elche en un 51%, y el 49% por una empresa de capital privado, constituida en 2001.
- Sus funciones, según el Objeto Social de los Estatutos de la Compañía, son la Gestión del Ciclo Integral del Agua del Término Municipal de Elche (326 km<sup>2</sup> y una población censada de 230.625 habitantes según datos INE 2018) lo cual comprende:
  - La aducción de caudales aportados desde los acuíferos de Villena, mediante una tubería de 42 km de longitud y 600 mm de diámetro;
  - Las infraestructuras del sistema de agua potable: depósito reguladores, bombes, redes de distribución y acometidas de los abonados, para el suministro de agua a los ciudadanos e industrias. En 2019 se han suministrado 14,5 Hm<sup>3</sup> con un RTH del 84,75%;
  - La conservación y mantenimiento de los contadores de los abonados (122.538 a cierre de 2019);
  - Las infraestructuras del sistema de alcantarillado y pluviales, del orden del 90% es de sistema unitarios: redes de transporte secundarias y primarias, bombes de aguas residuales, depósitos anti-tormentas, pozos de registro e imbornales, para la recogida de las aguas residuales de las viviendas e industrias, así como de las aguas de lluvia;
  - Las tres estaciones depuradoras de aguas residuales (dotadas de primario, secundario y terciario) hasta su regeneración para su entrega para la reutilización del 100% del volumen depurado, bien a los sindicatos de riego, bien para el caudal ecológico del Parque Natural Municipal de El Clot de Galvany, o bien para el riego de zonas verdes del Ayuntamiento. Además, en el caso concreto de la EDAR de Algorós, se dispone de un motor de cogeneración que utiliza como combustible el biogás producido por el sistema de digestión de fangos que permite generar 2,39 Gwh equivalente al 35% de la energía que necesita esa planta para su funcionamiento. En 2019 se han depurado y regenerado 9,77Hm<sup>3</sup>;
  - Los Sistemas de Telemando y Telecontrol de las Infraestructuras;

- Se dispone de dos laboratorios: uno de agua potable, para la realización de las analíticas diarias para el control de su calidad, tanto recibida como servida; y otro de aguas residuales para el control del buen funcionamiento de los sistemas de depuración en sus diferentes fases, así como para el control de vertidos a la red de alcantarillado;
- Además, la gestión a nivel de Ingeniería, Administración Económico-Financiera, Facturación y Cobro, y Atención al Público en las Oficinas de la Empresa.
- Mediante sendos convenios entre el Ayuntamiento de Elche y la Empresa Mixta Aigües i Sanejament, esta gestiona:
  - El mantenimiento electromecánico y control de la calidad de agua de las Fuentes Ornamentales (conectadas a la red de agua potable) y Lavapiés (alimentados mediante bombas que aspiran agua salobre del nivel freático) de las playas;
  - El Parque Natural Municipal de El Clot de Galvany (con una superficie de 300 Ha), consistente en las tareas de conservación y mantenimiento, así como su Servicio de Control y Educación Ambiental, a través del Aula de la Naturaleza, que vigila y hace seguimiento de su flora y fauna, e informa y guía a los más de 30.000 visitantes anuales.
- El Término Municipal de Elche cuenta con 326 km<sup>2</sup>, con un casco urbano principal, 7 pedanías, y más de 16.000 viviendas diseminadas; por ello las redes de agua potable suman cerca de 1.264 km de tuberías de agua potable, y van desde el DN50 hasta el DN 800; las redes de alcantarillado y pluviales superan los 538 km de tuberías comprendidas entre los 30 cm y los 2000 cm, y 10.453 imbornales para agua de lluvia;
- Se dispone de 14 depósitos de agua potable que acumulan 69.799 m<sup>3</sup> de agua con una garantía de suministro de 45 horas
- Se dispone de 96 estaciones de Telemando para el control, entre otros, de los 140 sectores de suministro en los que está dividido el sistema de distribución de agua;
- Se cuenta con 9 bombeos de agua potable que totalizan una potencia total instalada de 222 Kw;
- La red de alcantarillado dispone de 5 tanques anti-tormentas con una capacidad de regulación de 73.200 m<sup>3</sup> y 127,6 Kw instalados;
- La red de alcantarillado cuenta con 25 bombeos de aguas residuales con una potencia total instalada de 354,9 Kw;
- Se dispone de 25 estaciones de Telemando para el control de las infraestructuras que conforman el sistema de alcantarillado que cuenta con 16 limnímetros, 7 pluviómetros y 2 compuertas, para el control de los sistemas de pluviales.

Se dispone de tres Depuradoras de Aguas Residuales con una capacidad conjunta de tratamiento de 46.660 m<sup>3</sup>/día, que depuran y regeneran más de 9,5 Hm<sup>3</sup> al año, los cuales se reutilizan en su totalidad para el riego en agricultura del Camp d'Elx, caudales ecológicos del PNM de El Clot de Galvany y riego de parques, jardines y huertos de palmeras municipales.

## **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 ley de Bases de Régimen Local (L7/1985) establece, en su art. 25, que estos servicios son de competencia municipal, y, por otra, el Decreto de 17 de junio de 1955, Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, en su art. 114, regula las concesiones administrativas de las competencias que las Entidades locales decidan gestionar de forma indirecta.

Por ello, a nuestro juicio, el sector privado coexiste y colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua y saneamiento en España. Es decir, la presencia del sector privado no excluye la del público, ni viceversa, sino que está regulada por la ley. Es necesario que se complementen.

Desde hace muchos años, existen municipios en las que el sector público se encarga de prestar directamente este tipo de servicios, mientras que en otros, la prestación de estos servicios públicos se lleva a cabo por empresas del sector privado, que han obtenido una concesión administrativa fruto de un concurso público, y cuya gestión está bajo el control y fiscalización del sector público.

Sobre la misma base legal, ciertas entidades locales han optado por otras figuras administrativas para la gestión indirecta de estos servicios públicos, bien en la forma de Empresas Públicas cuyo capital social es 100% público, o bien por empresas de capital mixto, público y privado, en cuyo caso la licitación pública lo fue para seleccionar un socio privado que aporte su conocimiento, su experiencia y su tecnología en la gestión de los servicios públicos.

Es muy importante matizar que, en España, independientemente de la forma elegida por la Entidad local para prestar los servicios públicos de su competencia, esos servicios son públicos y, nunca privados; a mayores, la autoridad sobre los mismos recae en la Entidad local y no en el ente escogido para su gestión, por lo tanto, la Entidad local nunca pierde sobre ellos su capacidad de control, supervisión, rescate, etc.

En cuanto a la evolución, antiguamente el contenido de los contratos que regulaba la relación entre las entidades públicas contratantes y la sociedad privada responsable de prestar el servicio eran de un contenido relativamente breve, en consonancia con la regulación y conocimientos técnicos existentes en ese momento.

Con el tiempo, el aumento de la regulación técnica (relativa a las condiciones de prestación del servicio, calidad del agua, medidas medioambientales implicadas, etc.), así como de la regulación en materia de contratación pública, han determinado que en la actualidad el contenido de los contratos que regulan este tipo de prestaciones sea particularmente complejo, prolijo en detalles y requisitos técnicos que la Administración impone al sector privado.

Por otra parte, la mejora de la regulación ha determinado que las Entidades locales hayan fijado unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos. Por lo que la colaboración del sector privado en este ámbito en la actualidad está sujeta a un intenso control administrativo, y las exigencias de envío de información, transparencia, etc., han aumentado exponencialmente.

Por otra parte, además de los técnicos y responsables municipales habitualmente involucrados en la prestación de este servicio, determinados instrumentos de control y dirección varían, en función de si la participación del sector privado se lleva a cabo a través de una concesión o si lo hace mediante una sociedad de economía mixta.

Así, en el caso de esta Empresa Mixta, los Órganos de Gobierno son los siguientes:

- Consejo de Administración: presidido por el Alcalde, está formado por once (11) Consejeros, de los cuales seis (6) son sombrados a propuesta del Ayuntamiento (y que, al menos, se renuevan tras celebrarse unas elecciones municipales) y cinco (5) nombrados a propuesta del socio privado; además, el Consejo cuenta con un Secretario que, según establecen los Estatutos, coincide con el Secretario General del Ayuntamiento, y un Asesor Técnico que es el Ingeniero Municipal;
- Director-Gerente, nombrado por el Consejo de Administración según establecen los Estatutos, y al que le rinde cuenta en al menos una sesión trimestral, y al que se le conceden poderes suficientes para la gestión normal de la empresa;

Otros órganos de la Empresa:

- Comité de Empresa, formado por trabajadores elegidos entre las secciones sindicales que se presenten a las elecciones cada 4 años;
- Compliance Officer, nombrado por el Consejo de Administración y al cual le rinde cuentas;
- Responsable-Delegado de Prevención de Riesgo Laborales y Salud Laboral, nombrado por el Consejo de Administración y al cual le rinde cuentas;
- Delegado de Protección de Datos de carácter personal.
- Órgano de Contratación, corresponde al Consejo de Administración o Gerente, en función del tipo de contrato.
- Mesa de Contratación, presidio por el Alcalde, o Concejal Delegado y miembro del Consejo de Administración, cuenta con representación de la Secretaría General, de la Intervención General y del Ingeniero Municipal, además del Director-Gerente y de la Directora-Financiera de la Empresa; sus funciones son las gestiones y trámites de las licitaciones para las compras y contrataciones de

la empresa sobre la base de los pliegos de condiciones aprobados por el Consejo de Administración, según la legislación vigente en cuanto a contratación pública.

### **3. ¿Por qué 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 existe privatización de los servicios de agua y saneamiento. Estos servicios son de competencia municipal tal como se establece en la LBRL, por lo que no es posible una privatización de los mismos.

La existencia de un operador privado, bien en régimen de concesión o bien como participación en una sociedad de economía mixta, no daría lugar a considerar la gestión como “privatización”.

La privatización conlleva el ejercicio libre de la actividad, sin autorización, control o supervisión de la Administración, lo cual no es posible en nuestro país, pues la gestión del servicio de agua y saneamiento debe estar prestada previo contrato con aquella, y siempre bajo su supervisión y de acuerdo a las normas reguladoras en materia de contratación pública.

#### *Motivos por los que las autoridades públicas permiten o incluso atraen la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento*

La presencia del operador privado tiene lugar por la apuesta por la especialización técnica que aporta un socio privado con su know how o conocimiento, y experiencia adquirida en dicha rama de actividad. Una sociedad privada suele apostar por un ámbito de actividad concreto, en este caso, ciclo integral del agua, invirtiendo en desarrollo y tecnología en busca de la mayor eficiencia, como medida de autoexigencia a fin de destacar y ser pionera en su área de actividad.

La necesidad de financiación también impulsa la presencia del sector privado en este ámbito, debido a que las Administraciones Públicas no tienen la capacidad inversora de las empresas privadas, quienes no tienen límite presupuestario siempre que la inversión a realizar sea rentable. La Administración Pública, en cambio, sí tiene limitaciones inversoras debido a restricciones presupuestarias existentes.

Además, resulta mucho más dinámica la ejecución de infraestructuras mediante la inversión de un operador privado, siendo éste quien asume el riesgo de la misma y su recuperación a través de la explotación del servicio.

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

La gestión del agua y saneamiento puede gestionarse directamente por la propia

administración, bien por ellos mismos o por una sociedad 100% pública. Si bien, este tipo de gestión carecería de los beneficios que aporta un operador privado, tales como financiación, especialización, know how, inversión en I+D+I, etc.

Ha de tenerse en cuenta que dado el grado de técnica y especialización que requiere la gestión del servicio de agua y saneamiento, en caso de una gestión directa, la administración gestora se vería abocada a externalizar gran parte de las actividades que son necesarias para la gestión, tales como sistemas informáticos, gestión de cobro, lectura de contadores, ...

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

En nuestra opinión no se considera que las ayudas europeas influenciaran en el tipo de gestión. Estas fueron muy importantes en los años 90, pero se otorgaron a todo el sector, sin distinguir la gestión directa de la indirecta.

En el caso de Elche, fue la colaboración de la Empresa Mixta con el Ayuntamiento la que dio sus frutos en la consecución, en 2004, de fondos FEDER que fueron destinados a obras de ejecución de redes de alcantarillado para aquellas áreas urbanas que no estaban dotadas de estas infraestructuras, por lo que, hasta entonces, esa parte de aguas residuales se vertían a fosas sépticas y pozos filtrantes al subsuelo. Estas obras permitieron trasladar esos volúmenes a las diferentes depuradoras y mejorar el medio ambiente. Dichos fondos contaban con la supervisión técnica y económica del Ayuntamiento, además de la europea: la liquidación de las inversiones sumó 9,98 millones de euros, de los cuales el 80% fueron aportados por los Fondos FEDER y el 20% restante fueron inversiones propias de la Empresa Mixta.

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

- De nuevo insistir en que no se trataría de “privatización” sino de optar por una gestión indirecta de un servicio público y bajo la supervisión de la Administración competente.
- Y a la pregunta, la respuesta es no. Durante los años de la reciente crisis económica mundial (durante los cuales España también ha padecido las inevitables consecuencias negativas), no se ha percibido un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento. La crisis no ha supuesto un incremento en la externalización de los servicios del ciclo del agua en este ámbito.
- Antes al contrario, determinados movimientos defensores de la gestión exclusivamente pública han aprovechado esta situación de crisis económica para defender sus argumentos «remunicipalizadores». Hasta la fecha defensores de esta idea no cuentan con representación política en el Ayuntamiento.

- Aquellos defensores de la remunicipalización es muy posible que desconozcan, o no quieran observar, las condiciones que se han expuesto más arriba, se basan en una simple cuestión política cuando se trata de una compleja cuestión técnica.

## 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 línea con lo indicado más arriba, la participación del sector privado en la prestación de este tipo de servicios ha respondido, básicamente, a dos circunstancias:
  - En primer lugar, la constatación de que las necesidades derivadas de los derechos humanos al agua y al saneamiento no estaban siendo correctamente garantizadas por la autoridad pública responsable, que no estaba en condiciones de asumir la responsabilidad derivada de esta situación;
  - La creciente complejidad de gestión de estos sistemas con los niveles de calidad y el impedimento de dotarse de los medios técnicos y humanos que se requerían;
  - Adicionalmente, la necesidad de inversión, en un contexto de restricción presupuestaria a nivel de deuda y déficit;
- En esta situación, en ocasiones las Autoridades buscaron una fórmula de solventar esta situación acudiendo a la colaboración del sector privado, especializado en la prestación de servicios de esta naturaleza, y que pudiera hacer frente a las fuertes necesidades de inversión precisa para mantener la infraestructura hídrica en condiciones de operabilidad.

### **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?**

- Como se ha dicho ya varias veces, la entrada del sector privado en este ámbito responde, precisamente, a situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos.
- Por lo general, los contratos en virtud de los cuales el sector privado colabora en la prestación de este tipo de servicios incluyen en su clausulado obligaciones relativas a la asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados.

- En aquellos casos 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, vulnerabilidad, o que no puedan atender regularmente a los pagos de estos servicios, reciban ayudas para hacer frente a 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 este sentido las medidas llevadas a cabo por Aigües i Sanejament d'Elx han sido:
  - Ya en el año 2011, el Estudio de Costes para el establecimiento de las Tarifas contemplaba un Fondo Social de 100.000.-€/año; para 2020 este Fondo Social asciende a 450.000.-€/año y dará mayor cobertura a las 3.500 familias que han venido solicitando ayudas para hacer frente a la “factura del agua”, ayudas que son estudiadas y concedidas por la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Elche, mientras que la Empresa Mixta se limita a su aplicación.
  - No se corta el agua por impago a aquellas familias que han sido declaradas como vulnerables en base a la legislación de la Comunidad Valenciana que entró en vigor en el año 2017: leyes 2 y 3 de ese año.
  - Por otra parte, los Estudios de Costes de Tarifas contemplan unas Tarifas Especiales al objeto de hacer menos gravosas la “factura del agua” destinada a: Familias numerosas, en función del número de hijos; Jubilados, Pensionistas y Víctimas de Violencia de Género; y Parados de Larga Duración.
- En cuanto a medidas concretas adicionales que puedan plantearse en adelante, y que garanticen la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento, cabe plantear las siguientes:
  - En 2019 se elaboró el Plan Director de Infraestructuras del Ciclo Integral de Agua del Municipio de Elche para los años 2020-2030, que fue aprobado por el Consejo de Administración del 24 de octubre de 2019. Dicho PDI contempla la inversión de algo más de 201 millones de euros en ese período. Su objetivo es renovar redes de agua potable por valor de 75 millones de euros, renovar redes de alcantarillado por un importe de 26,6 millones de euros, la construcción de una nueva depuradora de aguas residuales, que sustituya a la actual de Algorós, por un importe cercano a los 40 millones de euros, entre otras acciones tendentes a garantizar la disponibilidad de este recurso, evitando las fugas y pérdidas de aguas que malgastan un recurso escaso.
  - Esta renovación integral de infraestructuras contribuirá a reducir o evitar la contaminación del medio ambiente. Entre sus objetivos se encuentra frenar el paulatino envejecimiento de las infraestructuras, reducir en un tercio la longitud de las redes de fibrocemento.

- Mediante el incremento de la longitud de la red de agua regenerada se pretende aumentar el uso de este tipo de agua hacia otros parques y jardines municipales, de tal modo que se reduzca el uso de agua potable y así garantizar la disponibilidad del recurso de primera calidad para el consumo humano.

## **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?**

- El régimen jurídico que regula la prestación de este tipo de servicios públicos, en este caso por un operador mixto, le impone un riguroso régimen de responsabilidad frente a la Administración responsable. Por tanto, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de estos servicios puede acudir frente a estas autoridades públicas y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento.
- La Empresa Mixta dispone de un primer canal presencial cual es la Oficina de Atención al Cliente, con un amplio horario de atención de mañana y tarde, tanto con cita previa como sin ella. La Empresa cuenta con un equipo especializado en la gestión de quejas y reclamaciones.
- Pero también es posible comunicar con la Empresa a través de un teléfono de llamada gratuita, y servicio 24/7, tanto para atender cuestiones comerciales como problemas con la recepción del suministro.
- Aigües d'Elx dispone una página web y de una oficina virtual en las cuales puede realizar múltiples y variadas consultas.
- Para otras cuestiones en las que el abonado o ciudadano muestre disconformidad con la solución que la Empresa hubiera dado a un determinado problema planteado, aquél dispone de tres vías gestionar su reclamación, llegar a acuerdos y resolver conflictos:
  - Aigües d'Elx está adherida a la *Junta de Arbitraje* (dependiente de la Generalitat Valenciana);
  - A nivel empresarial se cuenta con la figura del *Customer Counsel*, se trata de una figura de apoyo y orientación al cliente, que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.
  - Y, la vía contencioso administrativa.

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

- Como Empresa Mixta abogamos por una regulación más clara, más homogénea y más rigurosa, que aporte seguridad jurídica que nos permita garantizar la mejor calidad en la prestación de los servicios comprometidos y con sujeción a unos criterios mensurables y comparables.
- Para garantizar la Calidad del Servicio que la Empresa presta a los abonados, contamos con las siguientes certificaciones, fruto de un continuo sistema de auditoría interna, de control, y externa, para asegurar su renovación:
  - Sistema de Calidad ISO 9001:2015, cuya certificación inicial fue en el año 2003; es auditado por BSI;
  - Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015, cuya certificación inicial fue en el año 2003; es auditado por BSI;
  - Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:2007, cuya certificación inicial fue en 2007. Y desde 2019 la empresa está certificada en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral ISO 45001; en ambos casos fue y es auditado por AUDELCO;
  - Sistemas de Gestión de Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración ISO 17025:2017, cuya certificación inicial fue en 2011; es auditado por ENAC;
  - Sistema de Gestión de la Seguridad de los Alimentos ISO 22000:2005, cuya certificación inicial fue en el año 2018; es auditado por BSI;
  - Certificado en conciliación según la Norma efr100-1 ed. 4, entidad familiarmente responsable, de la Fundación MásFamilia, certificada en 2016 y auditado por AENOR;
  - Distintivo de “Igualdad en la Empresa” concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en 2016
  - Verificación del Informe de Responsabilidad Corporativa (Informe Desarrollo Sostenible) según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a las Guías GRI desde 2016 y auditada por SGS

## **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*

- La relación entre las autoridades públicas y esta Empresa Mixta es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. La principal prueba de ello serían los Consejos de Administración y sus resultados de toma de decisión, mayoritariamente tomados por unanimidad, salvo las cuestiones que pueden considerar políticas aquellos miembros del Consejo que no forman parte del Gobierno Municipal;
- La mesa de Contratación de la Empresa está presidida por el Presidente de la Empresa, a la sazón el Alcalde, o el Concejal Delegado, tres funcionarios municipales y dos directivos de la Empresa;
- Las obras, tanto de inversión como de renovación deben pasar los controles previos de diferentes departamentos técnicos de la Administración Municipal, incluso Autónoma y Nacional, ya sea en aspectos económicos, urbanísticos, ingenieriles, sobre medio ambiente, sobre arqueología, etc.
  - Un ejemplo de ello no sería sólo la aprobación de un proyecto de obra por Junta de Gobierno, sino la coordinación previa de la misma con los departamentos que puedan verse afectados por la misma, de tal manera que o bien se lleva a cabo la renovación de infraestructuras hidráulicas antes de una obra municipal de reurbanización, como al revés que la necesidad de una renovación de una infraestructura incite a promover obras municipales. De esta manera, se evitan dobles molestias a los ciudadanos y un ahorro en el presupuesto de las dos entidades.
- Los Presupuestos Anuales de la Empresa son controlados por la Intervención General del Ayuntamiento, y posteriormente se llevan a cabo auditorías fiscales, así como Operativa y de Legalidad, en base al Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, que regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.
- El contrato de Aigües d'Elx tiene una duración larga, finalizará en 2042, lo que promueve una gestión sostenible y un constante cumplimiento de los requisitos exigidos por las diferentes Administraciones Públicas, así como una planificación de inversiones garantizando una correcta amortización dentro de los períodos legalmente establecidos y sin penalizar en exceso a las Tarifas que deben posibilitar su recuperación.
- 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 públicas*

- 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 o perjudicado los proveedores privados a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento? Sírvase dar ejemplos**

- Se ha mejorado sustancialmente el rendimiento técnico hidráulico de la red de distribución de agua y reducido la necesidad de agua del municipio, efecto directo sobre el medio ambiente: en 2002 el volumen de agua suministrada a la red fue de 16,7 Hm<sup>3</sup> con una población de 198.190 habitantes, mientras que en el año 2019 este volumen fue de 14,5 Hm<sup>3</sup> con una población censada de 230.625 habitantes; es decir, la dotación ha pasado de 84,11 m<sup>3</sup> por habitante y año a 62,86, lo que supone una reducción del 25,26%;
- Se ha mejorado el sistema de depuración de las aguas residuales, regenerándolas y posibilitando la reutilización del 100% de las mismas;
- Desde la constitución de la Empresa Mixta se han llevado a cabo inversiones y renovación de infraestructuras hidráulicas por un importe superior a los 59,4 Millones de euros;
- Se han planificado inversiones hasta 2030 PDI por valor de 201 Millones de euros;
- Se ha previsto la realización en 2020 de inversiones por valor de más de 6 Millones de euros
- Se han creado sendos Fondos Sociales de Agua Potable (350 K€/año) y de Alcantarillado (100 K€/año), que atienden las necesidades de más de 3.500 familias bajo la supervisión de la Concejalía de Igualdad y Derechos Sociales;
- Se han establecido Tarifas Especiales para Familias Numerosas, para Parados de Larga Duración, para Jubilados y Pensionistas, así como para personas afectadas por Violencia de Género, de las que se benefician más de 4.660 familias;

**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?**

- Por una parte, la Empresa dispone de un Portal de Transparencia, al que tiene acceso cualquier persona; se encuentra el acceso en la web de la Empresa;
- La Auditoría Fiscal de las Cuentas Anuales se encuentra en el Portal de Transparencia;
- Todo proceso de contratación de obras, servicios y suministros se encuentra en el Perfil del Contratante, al que se tiene acceso a través de la web de la Empresa, alojado en la Plataforma de Contratación del Estado;
- Anualmente se informa al Tribunal de Cuentas de los contratos formalizados en el ejercicio anterior;
- En la página web de la Empresa figuran:
  - Las Tarifas de los Servicios, que habrán sido publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia tras su aprobación por el Ayuntamiento y el informe preceptivo de la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana;
  - En el apartado de Laboratorio, se pueden encontrar los resultados de las analíticas del agua potable según marca la normativa vigente;
  - Información sobre: las obras en curso, las campañas de desinsectación de la red de alcantarillado, etc.
  - Consejos para recibir la factura sin papel, sino vía correo electrónico para reducir el impacto sobre el medio ambiente; otros para realizar gestiones sin necesidad de hacer una visita presencial a las oficinas;
  - Consejos para facilitar el pago: mediante un sistema de mensuralización del total de la factura mensual: *12 Gotas*; sobre cómo acceder al Fondo Social;
  - Mediante un convenio con FESORD (Federación de Sordos de la Comunidad Valenciana) es posible atender a una persona con esa discapacidad utilizando un traductor de lenguaje de signos;

**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. Por esta razón, la actividad de

la Empresa Mixta está supervisada constantemente por diversas Administraciones Públicas, cada una de las cuales analiza la actividad en atención a distintos criterios:

- 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 estatal ostenta competencias en materia de calidad del Agua (Confederaciones hidrográficas, Ministerio, SINAC, etc.).
  - La Administración local supervisa que la Empresa Mixta cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato.
  - También es responsable de garantizar la accesibilidad al recurso de todos los vecinos.
  - 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 en condiciones económicas asequibles.
- 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**

- Disponibilidad: desde la mitad sur de la Provincia de Alicante hasta Almería el suministro del “agua en alta” está gestionada directamente por el Ministerio correspondiente a través de diferentes organismos autónomos: en este caso las Confederaciones Hidrográficas del Júcar y del Segura, la Mancomunidad de los Canales del Taibilla y AQUAMED. Gestionan, según sus respectivas competencias, los caudales de los ríos de su demarcación, los embalses reguladores de sus cuentas, las desaladoras de agua de mar y los Trasvases Tajo-Segura y Júcar-Vinalopó. Estas entidades fijan los precios del agua, que son aprobados por el Consejo de Ministros, que suministran a las poblaciones, entre ellas el municipio de Elche.
- Con la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR) de la Comunidad Valenciana existe un convenio a tres bandas (Ayuntamiento, EPSAR y Aigües d'Elx) para la gestión de los colectores y depuradoras del ámbito de la primera. Al menos una vez al año se celebra una Comisión de Seguimiento en el que los tres actores están representados, en el que se aprueba la financiación anual y se establecen las pautas de la gestión. En base al funcionamiento de las

diferentes partes de las plantas se pueden solicitar financiaciones extraordinarias para acometer grandes reparaciones, no contempladas en la financiación anual, y que son objeto de un control exhaustivo. A su vez, la EPSAR mantiene un contrato con una empresa pública, PROAGUAS, de la Diputación de Alicante para el control en continuo del funcionamiento de las plantas y el cumplimiento de los parámetros de explotación establecidos, así como de la correcta aplicación de las financiaciones extraordinarias.

- De forma independiente, pero en paralelo, y con arreglo a la Ley del Canon de Saneamiento, Aigües d'Elx debe incluir en la factura del agua el importe del Canon, realizar y reclamar su cobro al abonado y, posteriormente y con una frecuencia establecida en la Ley, liquidar el mismo a dicha Entidad.
- 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 siempre y cuando cumplan con las condiciones urbanísticas establecidas en la diferentes normativas de aplicación: en principio, la vivienda debe ubicarse en suelo urbano, debe contar con Cédula de Habitabilidad (requisito técnico que certifica que la vivienda puede recibir, de forma segura, el agua potable y evacuar al alcantarillado sus aguas residuales) y el morador cuenta con la documentación administrativa que le da derecho: escritura de propiedad, contrato de alquiler, o documento de cesión por parte del propietario.
- Calidad: los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal (entre otras la más importante el RD 140/2003 de 7 de febrero), así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector.
- Asequibilidad: las personas en riesgo de exclusión social, las declaradas como vulnerables en base a las leyes de la Comunidad Valenciana, ya mencionadas anteriormente, no son privadas de este recurso esencial; y como también se ha indicado existen Fondos Sociales, que garantizan un sistema solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente, junto con Tarifas Especiales para otro tipo de familias o domicilios de diversas circunstancias.

#### **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.
- Destacar que en la Empresa Mixta existe implantada desde 2017 la figura del Compliance Officer, así como un Código de Conducta junto con Políticas de obligada observación para Administradores, Directivos y Trabajadores:
  - De Cumplimiento Ambiental;
  - De Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración;

- De Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés;
  - De Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos;
  - De Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; y
  - De Cumplimiento Fiscal
- Asimismo, la sociedad se encuentra sometida a diversa normativa que da lugar a un control de su actividad, tal como:
    - Ley de Sociedades de Capital y de Auditoría de Cuentas, por lo que sus cuentas anuales deben ser sometidas anualmente a auditoría contable, y ser depositadas en el Registro Mercantil.
    - Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, por lo que las contrataciones realizadas por la sociedad deben realizarse en cumplimiento de dicha Ley.  
En aplicación a la LCSP se dispone de un perfil del contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público, la cual es accesible de manera pública, y se procede a la remisión de información de carácter contractual al Tribunal de Cuentas para su fiscalización.
    - Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local.

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

- Con carácter general, la Empresa Mixta ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros propios, en su mayor parte, y públicos de fondos europeos, y en ambos casos con una mayor agilidad y eficiencia.
- Por el contrario, el Ayuntamiento se ha visto obligado a reducir sus inversiones o su presupuesto para hacer frente a la regla de gasto y a las limitaciones sobre el déficit máximo que puede manejar, lo que le ha impedido captar recursos, o bien para movilizarlos (el Ayuntamiento de Elche dispone de depósitos bancarios que no puede utilizar para llevar a cabo inversiones del municipio).
- En ningún momento, desde la constitución y puesta en funcionamiento de la Empresa Mixta, el Ayuntamiento ha invertido o realizado gasto a beneficio de la Empresa Mixta.

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

- Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. Administración Pública y Empresa Mixta no tienen una relación *inter pares*, la segunda se somete finalmente a la primera.
- 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?**

- En muchos casos, pero siempre en función de lo que se establezca, primero, en el Pliego de Condiciones de la Licitación, y, después, en la oferta del adjudicatario.
- En el caso de la Empresa Mixta, el adjudicatario para ser el “socio privado” ofreció, en 2001, un interés del 0,0% para la financiación de las inversiones, cuando entonces los tipos de interés eran positivos. Es decir, la Empresa Mixta gozaba de un tipo de interés preferencial antes el “socio privado” que frente a las entidades financieras.

**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 se conoce ningún caso.

Fdo.: Fco. Javier Prieto de la Nogal  
Director-Gerente