**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.

HIDROGEA, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A. (abreviadamente HIDROGEA) es una sociedad de capital íntegramente privado constituida en el año 2006 cuyo objeto social es la actuación en el ámbito del denominado ciclo integral del agua entendido en su sentido más amplio, incluyendo la captación, aducción, tratamiento y distribución de agua potable, así como la recogida, conducción, depuración, regeneración y vertido o reutilización de aguas residuales y pluviales, siendo su ámbito principal de negocio la gestión, en cualquiera de las formas previstas en la legislación reguladora de la contratación del sector público, de servicios municipales de abastecimiento de agua potable y saneamiento (alcantarillado y depuración de aguas residuales), siendo contratista de diversos ayuntamientos para la gestión de sus respectivos servicios municipales del ciclo integral del agua, sea mediante contratos de concesión o mediante contratos de sociedad de economía mixta.

Su ámbito geográfico de actividad se circunscribe a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (provincia de Murcia). Murcia, con una superficie agrícola de 172.980 Has,  y con una población en 2018 de 1.478.509 habitantes, según datos del Centro Regional de Estadística de la CARM, es la undécima comunidad autónoma española en densidad de población con una media de 131 habitantes por km2 siendo, además, una de las cuatro zonas más áridas de España, con una precipitación anual media entre 200 y 300 l/m2 y un déficit hídrico estructural que, según estudios de la Cátedra Emprendimiento en el Ámbito Agroalimentario de la UCAM, se cifra en 303 Hm3 anuales, razones estas por las que la gestión de los recursos hídricos es especialmente relevante y sensible en el ámbito geográfico de actuación de HIDROGEA.

**Situación y tendencias actuales**

2. En su opinión, ¿cuál ha sido el papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento en los países en los que trabaja su organización (o a nivel mundial)? ¿Cómo ha evolucionado este papel en las últimas décadas? Sírvanse proporcionar ejemplos.

En España los servicios de abastecimiento de agua potable y de saneamiento de aguas residuales son actividades cuya titularidad está legalmente reservada a los municipios y calificada como servicio público, viniendo obligados los respectivos ayuntamientos a prestar dichos servicios, bien sea mediante gestión directa (por la propia Administración titular del servicio, mediante sociedades 100% públicas, o mediante entes administrativos específicos creados ad hoc), bien sea mediante gestión indirecta a través de contratos adjudicados al sector privado (esencialmente de concesión o de sociedad de economía mixta) que se ejecutan bajo el control y fiscalización del sector público y en cuya fase previa de licitación la Administración determina tanto las condiciones técnicas y económicas de la gestión a desarrollar por el colaborador privado como los controles que la misma puede ejercer sobre su actividad y deberes de información del mismo.

En consecuencia, a causa de su reserva competencial y calificación como servicio público, el sector privado tiene un papel de colaborador del sector público en la provisión de servicios de agua potable y saneamiento, actuando como contratista de la Administración titular. Por ello, y al menos en España, el término “*privatización de servicios de agua y saneamiento*” que se contiene en algunas preguntas de este cuestionario no resulta el más idóneo ya que el sector privado no puede desarrollar libremente estas actividades, y su intervención en la prestación de dichos servicios está supeditada a una previa autorización de la Administración titular de los mismos y sometida al control y supervisión de la misma dado que de, conformidad con la normativa de la Unión Europea y española, aún incluso después de contratar la gestión del servicio con un colaborador del sector privado la Administración, el sector público, sigue siendo titular del mismo y responsable de supervisar, controlar y ordenar la actuación del operador privado que ha resultado adjudicatario del previo proceso de licitación pública.

Destacar que en el concreto caso de la gestión indirecta de servicios de agua y saneamiento mediante sociedad de economía mixta (fórmula institucionalizada de la colaboración público-privada para la gestión de servicios públicos) la regulación del instituto no es novedosa (data ya de mediados de los años 50 del siglo XX), y por revestir forma mercantil esta modalidad del contrato de gestión indirecta de servicios, representantes del ayuntamiento titular del servicio (concejales y funcionarios municipales) forman parte del órgano de administración de la propia sociedad de economía mixta, con lo que el control del socio privado gestor es más intenso y, a la vez, la Administración forma parte del órgano de decisión del gestor del servicio.

Respecto a la evolución del papel del sector privado como colaborador y contratista del sector público en la gestión de servicios de agua potable y de saneamiento señalar que, a causa de la evolución de la legislación (española y de la Unión Europea) que regula la contratación de las administraciones y entes del sector público, y de la evolución de la normativa técnica y sectorial que incide en las condiciones de prestación de los servicios (legislación sobre calidad de aguas de consumo humano, protección del medio ambiente, normativa en materia de vertidos, etc.), el contenido de las bases en función de las cuales se selecciona al contratista del sector privado ha ido haciéndose cada vez más complejo y detallado, regulándose cada vez con mayor detalle los requisitos y condicionantes técnicos y económicos que la administración impone a las entidades del sector privado que optan a ser colaboradores y contratistas de la misma, habiéndose incrementado igualmente la regulación referida a las facultades de supervisión, control, y fiscalización de que dispone la administración para verificar el cumplimiento del contrato y, por ejemplo, aprobar las variaciones de los precios que han de satisfacer los usuarios de los servicios.

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?

Reiterando lo antes indicado en la pregunta anterior en relación a que en España no es posible hablar de privatización de servicios de agua y saneamiento, salvo que bajo dicho término se quiera hacer referencia a que la Administración encomienda a un operador privado la prestación de los servicios, la ejecución de un contrato de gestión de servicios de agua o saneamiento, las principales razones por las que el sector público da entrada al sector privado en la prestación de este tipo de servicios están vinculadas con los cada vez mayores requerimientos técnicos derivados de la normativa sectorial (exigencias en materia de potabilidad y calidad del agua, exigencias en materia de vertidos y medio ambientales), así como, con las fuertes necesidades de inversión vinculadas al cumplimiento de dichas exigencias técnicas.

Por la necesidad de cumplir con dichos requisitos técnicos en materia de suministro y depuración, y el consiguiente endurecimiento de las responsabilidades asociadas a ellos, el sector público busca en muchos casos la colaboración de operadores del sector privado que aporten los conocimientos, medios especializados, y soporte tecnológico y económico necesarios; socio o colaborador privado al que mediante el correspondiente contrato de gestión del servicio se transfieren este tipo de riesgos, para que sea el mismo quien asuma el riesgo operacional y quien, siempre bajo el control, supervisión, y fiscalización de la Administración, gestione el servicio y ejecute a su riesgo y ventura las inversiones necesarias en infraestructuras y equipamientos, inversiones éstas de las que se resarce mediante la ejecución del contrato y percepción de la retribución correspondiente.

Como alternativa a la búsqueda de un partner privado, las administraciones pueden gestionar directamente sus servicios de agua y saneamiento, siendo legalmente factible que, como alternativa a hacerlo directamente con sus propios funcionarios y personal, puedan constituir personificaciones específicas para ello, sean estas entidades empresariales públicas, organismos autónomos o sociedades mercantiles de capital íntegramente público; opciones todas éstas por las que pueden decantarse como alternativa a la gestión externalizada siempre que no existan condicionantes presupuestarios o de sostenibilidad financiera o endeudamiento que hagan más eficiente o conveniente contratar la gestión de los servicios. En cualquier caso, incluso si el sector público decide gestionar directamente el servicio, ello no es óbice para que pueda contratar con el sector privado alguna concreta prestación más especializada (como la relativa al control de calidad y potabilidad de aguas), la adquisición de equipamientos específicos (como los sistemas informáticos o la tele lectura de contadores), siendo bastante habitual que se externalice de forma habitual la ejecución de obras de infraestructura.

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

Hay que tener en cuenta que a las empresas españolas de carácter privado que actúan dentro del ámbito del agua y saneamiento ya se les exige por parte de la administración el tener la suficiente solvencia y robustez financiera como para depender de este tipo de ayudas internacionales. De hecho, este tipo de ayudas solo existieron con carácter muy puntual a comienzos del siglo XX. (en el caso de Hidrogea en 2003 y 2004).

Lo que sí podemos asegurar es que en ningún caso puede afirmarse que hayan fomentado la privatización ya que estas ayudas eran concedidas indistintamente a todo el sector, sin distinguir si la gestión era directa o indirecta. En el caso de Hidrogea las ayudas recibidas (en nuestro caso se otorgaron directamente a las administraciones titulares de los servicios) fueron fruto de la proactividad de la empresa en la generación de propuestas de inversión necesarias para los distintos municipios que encajaran con la finalidad exigible en tales ayudas internacionales y de que dichas ayudas fueron destinadas a sufragar inversiones para la mejora de infraestructuras públicas (nunca por la totalidad del coste de la obra, con lo que el diferencial entre la ayuda y el coste de la actuación era cubierto por Hidrogea), infraestructuras de las que se beneficiaron los usuarios de los distintos municipios al no tener que pagar mayor coste tarifario por dichas nuevas grandes infraestructuras (depuradoras, potabilizadoras, grandes redes, etc.), y que a la finalización de los contratos de concesión quedan en poder y posesión de los distintos Ayuntamientos, de los titulares del servicio correspondiente.

A modo de ejemplo, en el caso de Hidrogea, se recibieron ayudas de Fondos Feder en los años 2003 y 2004 por un valor total de 11 millones de euros destinados a ejecutar, previa la correspondiente licitación pública, proyectos de mejora o ampliación de infraestructuras de agua potable y saneamiento, valoradas en 18 millones (por tanto, hubo 7 millones que tuvieron que ser financiados directamente por Hidrogea), subvenciones estas cuyo destino y uso eran además verificadas y auditadas por la Unión Europea como entidad que concedía las ayudas.

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

Al menos en el ámbito geográfico de actuación de HIDROGEA (Comunidad Autónoma de Murcia) en los últimos años no ha habido iniciativas encaminadas a contratar la gestión externalizada de servicios de agua o saneamiento, ni tan siquiera durante el período de la reciente crisis económica iniciada en el entorno de 2008.

**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?

Como ya se ha dicho, en España la colaboración privada en la gestión de servicios de agua y saneamiento depende de que las Administraciones titulares de los mismos decidan externalizar su gestión mediante el correspondiente proceso de contratación pública. Reiterando también lo ya indicado anteriormente, estas contrataciones suelen responder, de una parte, a la necesidad de dotar a los servicios de mejores y más modernas técnicas de gestión y de equipamientos tecnológicos específicos y, de otra parte, a las necesidades financieras derivadas de tener que acometer inversiones para la creación de nuevas infraestructuras hidráulicas (especialmente en materia de tratamiento de aguas potables y residuales) y para la mejora de las existentes y que las mismas estuvieran en óptimas condiciones de funcionamiento, evitando pérdidas de agua y posibles daños al medio ambiente.

En otras palabras, las preocupaciones que se han tenido en cuenta mayoritariamente por las Administraciones a la hora de involucrar al sector privado en la gestión de los servicios de agua y saneamiento estaban mayoritariamente asociadas a la mejora de las condiciones de ejercicio de los derechos humanos al agua potable y al saneamiento, instrumentándose dichas mejoras mediante la contratación de empresas especializadas que aportasen tanto la tecnología como los medios financieros necesarios para garantizar un abastecimiento constante (24 horas al día y 365 días al año), global (domiciliario y al 100% de la población), en las mejores condiciones sanitarias y operativas, y a unos precios aprobados por la Administración (asequibles).

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 la experiencia de HIDROGEA la participación del sector privado en la gestión de servicios de agua y saneamiento es positiva y colabora a una mejor implementación de los derechos humanos al agua potable y saneamiento ya que, además de permitir el acceso a tecnologías y técnicas de gestión de última generación sin necesidad de afrontar los costes de su adquisición o desarrollo, posibilita la ejecución de inversiones en infraestructuras hidráulicas que las Administraciones suelen tener problemas para afrontar de forma ágil a causa tanto de sus disponibilidades presupuestarias como por sus limitaciones en materia de endeudamiento, de acceso a financiación externa, y obligaciones en materia de sostenibilidad económica.

Como regla general los contratos que posibilitan la participación del sector privado en la gestión de estos servicios suelen contener la obligación para el operador privado de dotar a los servicios de equipamientos y medios tecnológicos (sistemas de telemando de redes, de control de calidad de aguas, etc.), de garantizar la continuidad en la provisión del servicio y eficientar su funcionamiento, así como de mantener y mejorar el estado de las infraestructuras hidráulicas realizando para ello las inversiones necesarias previa la aprobación de su ejecución por parte de la Administración contratante; todo ello además teniendo en cuenta que la aprobación de los precios que han de satisfacer los usuarios de los servicios son siempre aprobados por la Administración, garantizándose así la accesibilidad económica a los servicios incluso para los consumidores de menor capacidad económica o en riesgo de exclusión social a la vez que no se pone en riesgo la sostenibilidad del servicio en su conjunto.

En la experiencia de HIDROGEA, y en cuanto a medidas concretas adicionales que garantizan o colaboran a la realización de los derechos humanos al agua y el saneamiento en un entorno geográfico con la ya indicada situación de déficit hídrico estructural, pueden plantearse las que acto seguido se indican, buena parte de las cuales (por no decir todas) ha implantado o está fomentando HIDROGEA en los contratos de gestión de servicios de agua y saneamiento que gestiona para mejorar y garantizar la accesibilidad al recurso:

* Renovación de las redes de agua potable. Al respecto, dada la obsolescencia de las infraestructuras hidráulicas de titularidad municipal existentes, para dotar de un adecuado abastecimiento de agua potable, con la necesidad de una inversión mucho mayor, para garantizar la disponibilidad de este recurso, evitando las fugas y pérdidas de aguas que malgastan un recurso escaso, posibilitando una mayor disponibilidad del mismo.

En este sentido, la eficiencia de las redes de abastecimiento de agua potable de aquellos municipios donde es gestionado por Hidrogea o sus empresas participadas, formando sociedad mixta con los propios ayuntamiento donde se opera, se encuentra en valores a fecha de 2019 del 85,5% y al cierre del año 2016 del 83,2% valores muy por encima de la media nacional de acuerdo a la *XV edición del Estudio Nacional del Suministro de Agua potable y saneamiento en España de 2018* realizada por la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento en España (AEAS), entidad en que se integran y de la que son miembros tanto operadores públicos (como Canal de Isabel II, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia o Emasesa) como privados, y AGA (Asociación Española de empresas gestoras de los servicio de agua urbana), Estudio cuyo alcance corresponde a la población total representada en la muestra comprende 34,2 millones de personas, lo que supone el 73,5% de la población española, siendo el número de municipios contemplados de 1.585, y donde se indicaba que la eficiencia media de las redes de abastecimiento españolas (servicios gestionados por operadores privados y públicos) para el año 2016 era del 78%.

Por tanto, la eficiencia de las redes gestionadas por Hidrogea y sus sociedades participadas en la región de Murcia se encontraba 7,5 puntos porcentuales por encima de la media nacional española, lo que permite hacer una gestión mucho más sostenible de un recurso como el agua potable, tan escaso en la Región de Murcia con un déficit hídrico estructural como el antes indicado.

* Gestión del recurso de forma permanente 24/7 (24 horas al día y 7 días a la semana) a través de Centro de Control Operativos para el control, seguimiento de las variables hidráulicas y de calidad de agua para garantizar un correcto abastecimiento de agua potable a la población, así como disponer de variables eléctricas que permiten gestionar de forma eficiente el consumo de energía.

En esta materia del control de calidad de aguas potables HIDROGEA dispone de laboratorios acreditados y certificados de acuerdo a normativa UNE EN ISO 17025 que nos analizan las múltiples muestras de agua potable que son tomadas a diario para su análisis y que posteriormente son incluidas en la plataforma electrónica de la Administración Sanitaria (SINAC), donde pueden ser consultados tanto por la Administración sanitaria como por el público en general, garantizando la calidad y potabilidad del agua suministrada en todos los municipios donde operamos.

* Disponer de herramientas para la gestión avanzada de activos lineales como METREWA o METRESA que permiten conocer el índice de salud de los activos y diagnosticar el estado de la red y que permitan determinar el índice de criticidad de estos activos, así como los riesgos asociados a la no existencia de políticas de gestión de activos. Así como ayuden a determinar el nivel de inversión necesario para la adecuada gestión de los mismos.
* Renovación de las redes de saneamiento. Al igual que las de agua, las redes de saneamiento (de alcantarillado) de titularidad municipal existentes suelen tener problemas de antigüedad, con la necesidad de una inversión mucho mayor en tareas de mantenimiento para posibilitar una correcta recolección y de agua residual o pluvial y su transporte hasta las depuradoras para su tratamiento.
* Establecimiento de sistemas de saneamiento más estancos que eviten fugas que puedan afectar al medio o al nivel freático, con implementación sistemas de control y eliminación de vertidos al medio receptor.
* Construcción de nuevas infraestructuras hidráulicas y actuaciones de renovación y mejora de las existentes, así como la promoción de proyectos de depuración y tratamiento de agua potable que reduzcan o eviten la contaminación del medio ambiente, y además que permitan una mayor garantía sanitaria de la potabilidad del agua suministrada a la población.
* Promoción de la regeneración de agua residual tras su proceso de depuración, como forma de liberar recurso de agua que se destinan a otros usos distintos del abastecimiento, lo que permite garantizar la disponibilidad del recurso.

En este sentido en los servicios de saneamiento gestionados por HIDROGEA se depura la práctica totalidad del agua residual, tratando más de 58,9 Hm3 anuales, caudales estos de agua depurada que posteriormente son reutilizados con fines agrícolas (riego) o ecológicos (mantenimiento de ríos y cauces) dando una segunda oportunidad para el uso agrícola, liberando así recursos de agua.

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?

Además de por las obligaciones que se establecen en los contratos de gestión de servicios de agua y saneamiento para el operador privado (como las de facilitar el acceso a los servicios a los solicitantes, efectuar el abastecimiento con las debidas garantías de calidad, potabilidad, continuidad, etc., o no cobrar de los usuarios precios no autorizados por la Administración), los derechos de los usuarios quedan garantizados por las múltiples normas sectoriales (municipales, autonómicas, estatales y de la Unión Europea) que regulan estas actividades.

En consecuencia, a nivel general, la normativa sectorial ha establecido múltiples mecanismos y órganos (por ejemplo Oficinas de Consumidores y usuarios, Dirección General de Industria de la Comunidad Autónoma, etc.) a los que los usuarios pueden dirigirse en caso de que consideren que el gestor (privado o público) ha vulnerado sus derechos en materia de agua o saneamiento, organismos éstos que tienen facultades decisorias y pueden dar instrucciones para remediar eventuales incumplimientos incluso de otras Administraciones públicas.

Del mismo modo, dado que la gestión por operadores privados de servicios de agua y saneamiento está siempre supeditada a la existencia de un previo contrato que adjudica el ayuntamiento titular del servicio, los usuarios de los servicios (sean personas físicas o jurídicas) también pueden dirigirse al mismo para exponerle sus disconformidades y quejas, teniendo éste la potestad de ordenar al gestor privado, a su contratista, que subsane eventuales incumplimientos de sus obligaciones o de los derechos de los usuarios del servicio, así como la de sancionar al mismo.

En el caso de HIDROGEA, además de todo lo anterior, la empresa cuenta con oficinas de atención al cliente en todos los municipios en que gestiona servicios de agua o saneamiento, habiendo establecido también canales de atención no presencial (páginas web, oficina virtual, teléfonos de atención al cliente, etc.) a través de los cuales el usuario puede plantear sus quejas, comunicar incidencias operativas, o realizar gestiones de tipo administrativo directamente a la empresa, contando también con canales on line (por ejemplo en twitter) que posibilitan tanto que la empresa efectúe avisos sobre incidencias operativas (por ejemplo averías que afecten al abastecimiento) como que los usuarios puedan formular quejas o reclamaciones.

Todas ellas se registran en el sistema de gestión comercial, y se resuelven y contestan en un plazo máximo de diez días laborables. HIDROGEA lleva a cabo un estrecho seguimiento de cada una de las quejas, clasificándolas por motivo y analizándolas para establecer acciones de mejora. El porcentaje de quejas por cliente está en torno al 1%, por debajo de la media de AEAS (1,46%) y muy por debajo del sector eléctrico (7%) y Telecomunicaciones (15%). Además, HIDROGEA se compromete en su Carta de Compromisos con el Cliente, a contestar cualquier reclamación de índole comercial antes de diez días laborables. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la empresa compensa automáticamente al cliente con 6 € de bonificación en la siguiente factura.

Y, también adicionalmente a lo exigido por la normativa sectorial y exigencias contractuales, HIDROGEA cuenta con una figura de mediación, ajena a los circuitos de gestión operativos e independiente de éstos, cuya función es dar orientación al cliente en relación al ejercicio de sus derechos y defender los mismos en el caso de que se hubieran vulnerado por las áreas operativas de la empresa.

En consecuencia, y de no obtener directamente de la empresa una satisfacción de sus pretensiones mediante el uso de los canales que empresa pone voluntaria y adicionalmente a disposición de los usuarios y clientes, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en materia de agua o saneamiento, tanto mediante los cauces sectoriales como mediante el recurso a la Administración titular de los servicios, puede comunicar a las diversas entidades competentes del sector público la posible infracción o incumplimiento del gestor privado y obtener de las autoridades, en su caso y de ser procedente la reclamación, el correspondiente resarcimiento y restablecimiento del derecho vulnerado.

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

Aunque existen normas sectoriales de la Unión Europea, estatales y autonómicas que regulan diversas cuestiones sobre los servicios de agua y saneamiento (como las de control de potabilidad de aguas o las que fijan los estándares de vertido al medio natural de aguas residuales depuradas) en España la titularidad de los servicios de agua está legalmente reservada a los municipios, lo que ocasiona una regulación muy fragmentaria ya que cada ayuntamiento dicta normas específicas sobre la gestión de sus servicios, especialmente en materia de calidad de servicio, sistemas tarifarios, inversiones, requisitos de acceso al servicio, etc.

Por esta heterogeneidad normativa las empresas que gestionan servicios de agua y saneamiento consideramos mayoritariamente que se hace precisa una regulación más homogénea que incremente la seguridad jurídica y determine unos criterios comparables y medibles en temas como la calidad en la prestación de los servicios (rendimientos técnicos, inversiones en infraestructuras y equipamientos, etc.), siendo práctica habitual de las empresas gestoras de estos servicios verificar la eficacia de sus procesos de gestión mediante las correspondientes certificaciones de calidad basadas en normas UNE-ISO y otras semejantes.

En concreto HIDROGEA cuenta con los siguientes certificados de calidad de acuerdo a las normas UNE EN ISO: UNE EN ISO 9001 Sobre Gestión de la Calidad, norma UNE EN ISO 14001 sobre Gestión Medioambiental, norma UNE EN ISO 22000 Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria, norma UNE EN ISO 50001 de Gestión de la Energía, norma UNE EN ISO 22301 Continuidad de Negocio, norma UNE EN ISO 45001 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como la verificación de gases de efecto invernadero de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14064, certificaciones todas estas que avalan los procedimientos de gestión que aplica en los municipios en que es concesionaria de servicios de agua o saneamiento.

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?

Las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas en relación a sus contratistas de servicios de agua y saneamiento son básicamente las mismas que las que tienen respecto de cualquier otro contratista; es decir, que el contrato se cumpla y ejecute de conformidad con sus condiciones recibiendo la información necesaria para verificarlo, y que el operador privado actúe de conformidad con las instrucciones dictadas por el ente local, cuando las mismas son procedentes, y dando cumplimiento a la normativa municipal o sectorial reguladora del servicio.

Respecto de los usuarios, sus preocupaciones potenciales en relación a los servicios de agua y saneamiento consisten básicamente en recibir el servicio con la debida continuidad y garantías y a los precios aprobados por la Administración titular, así como poder obtener, tanto de la Administración como del gestor privado, indistintamente, las aclaraciones y subsanaciones que procedan en caso de que se produzca alguna incidencia.

Dado que las concesiones de gestión de servicios de agua y saneamiento suelen ser contratos a largo plazo y de tracto sucesivo la relación entre las autoridades públicas titulares del servicio y los contratistas del mismo, los gestores privados, es continua, constante y fluida ya que el marco normativo español otorga a la administración titular unas facultades exorbitantes que la sitúa en una posición de preeminencia respecto del contratista/gestor privado, facultando al ente público para interpretar y modificar el contrato, dictar instrucciones para su cumplimiento, imponer sanciones al concesionario, etc. y, adicionalmente, las condiciones contractuales establecen habitualmente la existencia de técnicos de la administración que son responsables de inspeccionar y controlar la actuación del operador privado, coordinándola con la municipal en otras materias y servicios, siendo también habitual la existencia de órganos mixtos de coordinación y seguimiento de los servicios; razones todas éstas por las que la relación entre Administración y contratista privado es continua y, por lo general buena y fluida.

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

Complementariamente a lo indicado anteriormente con la información de tipo técnico facilitada en la respuesta a la pregunta 7, y en lo que respecta a la asequibilidad del recurso, en primer lugar cabe resaltar que HIDROGEA ha establecido un procedimiento de reclamación de deuda absolutamente garantista, por el cual se asegura que ningún cliente se vea privado del servicio, siempre que acredite no disponer de recursos suficientes para hacer frente al pago de sus facturas. Así, a partir del impago de cualquier factura, el cliente recibe diversas notificaciones a modo de recordatorio para que se ponga en contacto con la empresa con el fin de regularizar su situación, proporcionándole en todo momento la posibilidad de fraccionar o aplazar la deuda. Si tras agotar todos esos requerimientos, en un plazo que se extiende varios meses desde el primer impago, el cliente no contacta con la empresa, se emite aviso de suspensión de suministro con acuse de recibo, con un nuevo plazo para regularizar la situación antes de ejecutarlo, plazo final éste en que nuevamente el cliente tiene opción para fraccionar o aplazar la deuda o acogerse a alguno de los Mecanismos de Acción Social disponibles.

Además, HIDROGEA dispone de una serie de medidas para facilitar y flexibilizar el cobro diferido de las facturas a todos aquellos clientes que lo requieran, como son:

* Compromisos de pago: acuerdo al que el servicio llega con cualquier cliente para el pago fraccionado o aplazado de sus facturas. Dicho compromiso no conlleva asociado ningún tipo de interés o gasto financiero adicional. Cada año se realizan del orden de 4.000 de estos compromisos de pago, aplazándose deuda por importe total aproximado de 2,7 millones de Euros.
* Posibilidad de elegir el día en que se desea recibir el correspondiente recibo bancario de la factura, facilitando al cliente el pago. Especialmente indicado para aquellos que cobran pensiones o subsidios en días determinados del mes.
* Plan de Pago Plano, que consiste en el cobro en doce cuotas mensuales del importe previsto a facturar en el total del año. El cálculo se realiza en base a las facturas del año anterior.

Asimismo, la empresa ha desarrollado una serie de Mecanismos de Acción Social (MAS) para garantizar el acceso universal al agua, habiendo fomentado que las administraciones respectivas hayan aprobado la creación de:

* Tarifas bonificadascon el objetivo de que el precio del agua sea asequible a cada situación socioeconómica. Así, HIDROGEA dispone de bonificaciones para pensionistas, familias numerosas, desempleados, etc., de manera que un total de algo más de 22.000 clientes (abonados, familias) se benefician de tarifas reducidas con algún tipo de bonificación.
* Tarifas de fugas. Permiten no penalizar al cliente por consumos elevados puntuales producidos por fugas fortuitas y no por consumo irresponsable o despilfarro.
* Fondos Socialescon el objetivo de facilitar el pago de las facturas a aquellas personas que carecen de medios para hacer frente a su pago. Con la simple solicitud de acogerse a este MAS se interrumpe cualquier proceso de reclamación de deuda hasta que se obtiene resolución de los Servicios Sociales Municipales. Más de 6.400 familias, y por un por un importe total que supera 1.100.000 euros, se benefician anualmente de los distintos fondos sociales dotados en el ámbito de gestión de HIDROGEA.

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?

Aunque la regulación contractual y normativa sectorial sobre gestión de servicios de agua y saneamiento es, como se ha dicho, bastante heterogénea, en general los gestores privados de estos servicios suelen facilitar habitual y periódicamente a las autoridades públicas (ayuntamientos titulares y Administraciones sectoriales) información tanto de tipo técnico (caudales suministrador o tratados, resultados de los controles analíticos de agua potable, resultados de los controles analíticos de las aguas residuales tratadas, etc.), como de tipo económico (costes de gestión e ingresos, amortización de inversiones realizadas, facturaciones a los usuarios de los servicios, etc.), e incluso de tipo estadístico o relacionada con la planificación y desarrollo de los servicios (datos de consumos por segmento de población, estado de las infraestructuras gestionadas, averías e incidencias sufridas, necesidades de actuación sobre las mismas, propuestas de renovación, mejora o ampliación de instalaciones y equipamientos, etc.), dando con ello la oportuna rendición de cuentas en cuanto a gestión desarrollada y cumplimiento de los contratos de los que son adjudicatarios.

En este sentido, en todos los contratos de concesión está contemplada la potestad del ayuntamiento de auditar cada uno de los servicios y requerir documentación fundamentalmente de tipo económico y, si bien siempre se han presentado periódicamente los padrones de facturación (donde se recogen los ingresos facturados por la concesionaria de forma detallada), el coste efectivo de los servicios en gestión indirecta desglosado por importe de cada uno de los servicios que se prestan, liquidaciones anuales etc., en los últimos años se ha pasado por parte de la mayor parte de ayuntamientos a una más exhaustiva fiscalización del servicio donde se han llegado a presentar de forma detallada facturas, tc2, contratos y todo tipo de soporte documental que avale la realidad de los costes de gestión, así como que son necesarios y a precios de mercado.

Además de todo lo anterior HIDROGEA informa a los usuarios de los servicios que gestiona a través de los distintos canales que tiene implementados (twitter, oficina virtual, etc.) de cualquier corte de suministro programado por mantenimiento de la red o motivos técnicos. Además, gracias a la vinculación de sus diversos sistemas informáticos, que interrelaciona el sistema comercial y el sistema de información geográfica (cartografía digitalizada), avisa a los clientes afectados por los cortes con antelación y los mantiene informados en tiempo real mediante SMS o E-mail de la duración de los procesos de reparación de las incidencias en las redes de abastecimiento y restablecimiento del servicio.

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?

Como se ha indicado las actividades de abastecimiento de agua potable y de saneamiento de aguas residuales cuentan con una amplia regulación, tanto sectorial como municipal, y sobre las que hay competencias concurrentes de diversas administraciones; administraciones y entes del sector público que, en sus respectivos ámbitos competenciales sobre la actividad y los servicios de agua y saneamiento, ordenan y supervisan la actuación tanto de los operadores o gestores privados como, en casos de gestión directa, de otras administraciones y entes del sector público de ámbito inferior.

Así, por ejemplo, tanto la Administración estatal (Confederaciones hidrográficas) como, en función de las características de la cuenca hidrográfica, la autonómica, ostentan competencias en materia de disponibilidad del recurso (agua potable) y de tratamiento y vertido de aguas residuales y, además de autorizar el uso del recurso y la devolución de aguas depuradas al medio natural o su eventual re utilización, son las responsables de garantizar que haya suficiencia del recurso para el suministro a la población, así como de controlar la calidad de las aguas, tanto de las destinadas a consumo humano (Ministerio y SINAC, etc.), como de las residuales que vayan a ser vertidas al medio natural (Confederaciones hidrográficas) o reutilizadas (Confederaciones hidrográficas y Consejerías de Comunidades Autónomas).

Adicionalmente, y en su ámbito competencial, los ayuntamientos son además responsables y competentes tanto de verificar y supervisar que los concesionarios cumplan las condiciones del respectivo contrato de gestión de sus servicios municipales de agua y saneamiento, como de establecer las condiciones de uso de los servicios para la población residente en el municipio correspondiente, tanto a nivel de acceso material al recurso (condiciones técnicas y administrativas para ser usuario), como de acceso económico (aprobación de las tarifas por uso del servicio a unos importes asequibles) todo ello, además, con la participación y supervisión de la Administración autonómica cuando la normativa sectorial (por ejemplo en materia de tarifas de los servicios de agua potable) así lo determina.

Consecuentemente, cada una de estas entidades del sector público con competencias en materia de agua y saneamiento, dentro de su ámbito competencial (en las materias sobre las que ostenta potestades y atribuciones), está facultada para supervisar la actuación de los operadores privados así como para, en casos de incumplimiento, imponer las sanciones que puedan resultar procedentes.

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.

En España en general, y en la Región de Murcia en particular, la accesibilidad al agua no constituye una cuestión sensible ya que los servicios de agua, además de su carácter de públicos, están legalmente calificados de esenciales y todos los municipios tienen obligación de prestarlos, con lo que el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.

Como ya se ha dicho en España en general, y en la Región de Murcia en particular, existe una situación de estrés hídrico que quizá constituye el principal reto al que deben enfrentarse los operadores, tanto públicos como privados para garantizar la disponibilidad del recurso. Por tanto, el principal desafío es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada.

En este contexto minimizar las pérdidas de agua potable en los servicios y fomentar el tratamiento del 100% de las aguas residuales, junto con medidas novedosas como la utilización de agua regenerada, constituyen herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad, fomentando así un auténtico ciclo integral del agua, y la utilización sostenible del recurso, medidas estas que, como ya se ha indicado al responder a la pregunta 7, HIDROGEA está posibilitando e implementando en aquellos municipios en que gestiona servicios de agua y depuración, posibilitando la reutilización anual de casi 59 Hm3 de agua residual depurada y reduciendo muy significativamente las pérdidas de agua potable, con el consiguiente incremento de disponibilidad de recursos en una zona con déficit hídrico estructural.

Respecto a los desafíos en materia de calidad indicar que tampoco son de gran relevancia ya que los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa europea y estatal, así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector. En este sentido, es importante aplicar toda la normativa moderna, e impulsar medidas que promocionen un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.

En nuestro ámbito de gestión HIDROGEA dispone de una extensa red de sensores de calidad de agua potable que permiten disponer en tiempo real información de la calidad del agua suministrada a la población, conociendo el nivel de desinfección, ph, turbidez, pudiendo anticiparnos a cualquier episodio de variación de la calidad del agua y tomar las medidas correctoras para minimizar el impacto a la población suministrada. Por otro lado, se está desarrollando un proyecto de innovación que corresponde con un espectofotómetro portátil de longitud de onda variable para conocer el nivel de contaminación de las aguas residuales y realizar un mejor control de vertidos y proteger las plantas de depuración de vertidos no legales para garantizar el buen funcionamiento de los procesos bilógicos de depuración.

En lo que respecta a la asequibilidad del recurso, volver a indicar que HIDROGEA ha establecido un procedimiento de reclamación de deuda absolutamente garantista, por el cual se asegura que ningún cliente (ningún usuario de los servicios de agua y saneamiento cuya gestión se le ha contratado por entidades del sector público) se vea privado del servicio, siempre que acredite no disponer de recursos suficientes para hacer frente al pago de sus facturas.

En situaciones de vulnerabilidad social se deberá garantizar ese suministro por medio de bonificaciones, reducciones o exenciones, en función de ese grado de vulnerabilidad. HIDROGEA dispone de dichos mecanismos, tal y como se ha expuesto en el punto 11. La financiación debe ser con cargo al sistema tarifario, de forma que sea el propio servicio de abastecimiento y saneamiento el que garantice el derecho. No obstante, en algunos casos, es incluso la propia HIDROGEA, la que financia con cargo a su cuenta de resultados, el importe dotado en concepto de Fondo Social.

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

Aunque puedan haber existido noticias sobre supuestas prácticas irregulares de entes del sector público o del sector privado, no tenemos conocimiento de que en nuestro ámbito geográfico de actuación exista ninguna condena por corrupción relacionada con la provisión pública o privada de servicios de agua y saneamiento. Es además de relevancia a estos efectos que las empresas que actuamos como gestores de servicios de agua y saneamiento contamos, mayoritariamente, con mecanismos de internos de prevención de prácticas delictivas (compliance), destinados a garantizar el cumplimiento normativo no sólo en el ámbito de la corrupción sino en temas medioambientales, de propiedad intelectual, competencia, etc.

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

En nuestra experiencia, y como norma general, el sector público ha demostrado menos capacidad tanto en la captación como en la movilización de fondos (debido a sus limitaciones presupuestarias, restricciones legales para el acceso a los mercados financieros etc.).

Por el contrario, en el caso de los gestores privados se observa mucha más proactividad en lo relativo a propuestas de mejora vía inversiones o actuaciones. Dentro de estas propuestas de mejora se propone a la administración la posibilidad de financiación mediante 2 vías:

- Subvenciones directas por parte de la administración: En este sentido podríamos remitirnos como ejemplo a lo indicado en la pregunta 4 de este cuestionario (fondos europeos) o considerar otros ejemplos de subvenciones directas a la explotación motivadas por actuaciones en materia de eficiencia energética o relacionadas con I+D+i (procedentes sobre todo de ministerios).

- Financiación directa a cargo de las tarifas. En este sentido la empresa privada financia el coste de las inversiones y las recupera a lo largo de muchos años vía amortización en la tarifa. En este sentido y para no acometer duplicidades en las respuestas podemos remitirnos a los ejemplos que detallaremos en el punto 18 de este cuestionario.

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 indicado anteriormente, y por su calificación jurídica como servicios públicos, la administración titular de los servicios de agua y saneamiento está dotada legalmente de facultades exorbitantes que le permiten, entre otras cuestiones, interpretar y modificar unilateralmente los contratos adjudicados a operadores privados, facultándoles para resolverlos unilateralmente en caso de incumplimiento de sus condiciones e, incluso, cuando el gestor o concesionario no haya cometido ninguna infracción si considera que concurren motivos de interés público debidamente acreditados que hagan más aconsejable una gestión internalizada (directa) que una externalizada.

En consecuencia, los contratos administrativos por los que el sector público da participación a operadores privados en la gestión de servicios de agua y saneamiento, a diferencia de lo que ocurre con los contratos civiles o mercantiles, no conllevan una relación jurídica entre iguales, existiendo un claro desequilibrio de poder en favor de la Administración que, obviamente previa la tramitación de los procedimientos que determina la normativa de contratación pública, y siempre bajo la posterior supervisión judicial llegado el caso, puede adoptar e imponer unilateralmente al gestor privado decisiones en materia de gestión de los servicios.

Quizá los ejemplo más obvios de esta disparidad de roles sean, como ya se ha apuntado, que el gestor/contratista privado suele estar condicionado en la ejecución de obras e inversiones a que las mismas sean previamente aprobadas por el ayuntamiento titular del servicio (resultando además que las infraestructuras así construidas pasan a ser propiedad del municipio a la finalización del contrato de gestión), así como que las tarifas a cargo de los usuarios de los servicios de agua y saneamiento (los ingresos que percibe el gestor privado, con los que ha de sufragar los costes que soporta y percibir su retribución por el trabajo realizado) no las fija el operador privado sino que su importe, aunque sea a propuesta del mismo, se aprueba y fija por la administración titular del correspondiente servicio de agua y/o saneamiento (incluso con participación, como también se ha dicho, de la Administración autonómica, que en algunos casos tiene atribuido un rol de supervisor en materia de precios de los servicios de agua), todo ello previo un procedimiento en que el gestor indirecto ha de acreditar los costes en que ha incurrido, la necesidad de incremento de tarifas, los ingresos que ha percibido y, en general, el balance económico del servicio y que la modificación tarifaria que propone es, además, acorde a las condiciones del contrato, proceso este en que, además, suele haber una fase de exposición al público previa a la aprobación definitiva de las tarifas en que los afectados pueden formular alegaciones y reparos.

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?

Tal y como hemos avanzado en las respuestas a las preguntas 4 y 16 hay numerosas ocasiones en las que la empresa privada financia inversiones para la mejora y creación de infraestructuras de los servicios de agua y saneamiento, recuperándolas a lo largo de muchos años vía coste de amortización en las tarifas. La gestión privada permite además a los distintos ayuntamientos disponer de unos recursos financieros de forma anticipada (Cánones concesionales o de inversión) y de carácter anual (cánones variables) que no serían posibles sin esta modalidad de gestión y que redundan en mejoras en el municipio.

En el caso de Hidrogea se han financiado con cargo a tarifas 86 millones de euros (obras ya ejecutadas en los servicios gestionados, tanto de mantenimiento, como de renovación, mejora o ampliación, que se recuperan en el periodo de la concesión) y se han aportado cánones a ayuntamientos por importe de 56 millones de euros.

Además de este tipo de financiación de grandes obras con cargo a tarifas hay otro tipo de actuaciones de menor valor con cargo al margen de la sociedad privada en lo relativo a actuaciones de I+D+i no subvencionadas que permiten la puesta a disposición de los ayuntamientos de las últimas tecnologías (ejemplo: APPs, cogeneración energética, reutilización de aguas, etc.. ) así como de carácter social ( patrocinios de tipo cultural , campañas de concienciación del uso razonable del agua, fondos sociales que en algunos municipios van con cargo directo a los fondos de la sociedad etc..).

**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.

Al igual que, como se ha indicado antes, en España no puede hablarse de “*privatización de servicios de agua y saneamiento*” ya que los servicios de agua y saneamiento son siempre y en todo momento de titularidad pública e irrenunciables, tampoco es exacto hablar de casos de “*remunicipalización*” ya que es imposible que vuelva a hacerse municipal algo que nunca ha dejado de serlo.

En consecuencia, y al igual que anteriormente hemos indicado que la expresión “*privatización*” sólo puede ser admisible en el entendimiento de que se hace referencia a que la Administración encomienda o adjudica a un operador privado la un contrato de gestión (indirecta) de servicios de agua o saneamiento (externaliza la gestión de su servicio), la expresión “*remunicipalizar*” tampoco es la más idónea, si bien resulta admisible en el entendimiento de que se quiere hacer referencia a que la administración decide volver a internalizar la gestión de su servicio (gestionarlo directamente en cualquiera de las formas legalmente admisibles) de agua o saneamiento.

Si bien en nuestro entorno geográfico de actuación no se ha dado ningún proceso de internalización de la gestión de servicios de agua y saneamiento, sí tenemos noticia de que en algún otro entorno se han producido finalizaciones de contratos de gestión de servicios de agua y saneamiento, básicamente por haber finalizado su plazo de vigencia.

Sin conocer estos casos más que por referencias sí se puede señalar con carácter general que las dificultades a que se ha de enfrentar una autoridad pública para volver a implantar una gestión internalizada de sus servicios (de agua y saneamiento, o de cualquier otro tipo), sea por finalización de un previo contrato de gestión indirecta o externalizada, o por cambio de modalidad de gestión internalizada (directamente sin órgano especial de administración, mediante organismo autónomo, mediante entidad pública empresarial, o mediante sociedad 100% pública), están vinculadas a los condicionantes presupuestarios, de sostenibilidad financiera, de endeudamiento, y de acceso al empleo público, que vienen establecidos por la legislación reguladora de la actividad de las Administraciones públicas, así como a la necesidad de dotarse de medios técnicos altamente especializados que, tal y como ya se ha indicado, hacen que suela ser necesario el recurso a contrataciones parciales del servicio (p.ej. en materia de sistemas informáticos, lectura remota de contadores, control de calidad de aguas, etc.).