

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

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, y que está presente en siete de las ocho provincias andaluzas, prestando el servicio de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración a 1,4 millones de personas.

Fundada en 1991, es una empresa privada andaluza del sector del medio ambiente con casi 30 años de experiencia, que gestiona el ciclo integral del agua, velando por que el ciudadano tenga el mejor de los servicios las 24 horas del día, los 365 días del año.

Sus servicios incluyen captación, tratamiento de agua potable, transporte, distribución, consumo, tratamiento de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, el retorno del agua tratada al medio ambiente y la reutilización del gas y los lodos generados durante el proceso de tratamiento.

El desarrollo sostenible es la base del modelo de gestión de Hidralia e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales y colocando en el centro de nuestra estrategia a las personas.

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 Andalucía, el sector privado colabora con el sector público en la provisión de servicios relacionados con el agua, saneamiento y depuración bajo distintas fórmulas de gestión municipal y supramunicipal a través de contratos de concesión, de servicios, de obras y explotación de infraestructuras bajo el control y fiscalización del sector público.

Las necesidades de la sociedad han evolucionado desde finales del siglo XX pasando de exigirse al sector privado el ser un mero prestador de servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración, a ser garante de la excelencia en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración. Ello, ha llevado aparejado un incremento de la exigencia por la administración pública al operador privado en los siguientes aspectos: técnicos, tecnológicos, suficiencia, calidad del agua, medioambientales, accesibilidad, etc...

Así, a través de la contratación pública las administraciones van fijado unos estándares de regulación y control cada vez más rigurosos que se traducen en un intenso y fluido control administrativo por los técnicos y responsables municipales, que permite a la administración conocer de manos del operador privado y sus propios técnicos municipales las necesidades de los servicios, tales como: inversión, obsolescencia de infraestructuras, planes directores, digitalización, etc.

Como ejemplo actual de la participación del sector privado en la provisión de agua y saneamiento, es que la Junta de Andalucía acuda a la contratación a operadores privados de los proyectos y obras necesarios para la ejecución de 149 obras de tratamiento de aguas en la comunidad autónoma andaluza, con una inversión prevista de 790 millones de euros hasta el año 2021 para atender las necesidades de 2,4 millones de habitantes.

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?

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

La administración decide si opta por dar participación a un operador privado en la provisión de los servicios públicos de abastecimiento de agua y saneamiento mediante licitación pública donde fija los límites técnicos y económicos en los que el operador privado podrá desarrollar su actividad, siempre, bajo el control o supervisión de la Administración.

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

También ocurre, que la administración no pueda hacer frente a la ejecución de inversiones en infraestructuras al no tener acceso a la financiación necesaria para ello, por su situación económica o restricciones presupuestarias existentes. Por ello, la administración recurre al sector privado para que este ejecute a su riesgo y ventura las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación.

En caso de disponer de los conocimientos técnicos adecuados, de sistemas informáticos, de sistemas de gestión de cobro de los recibos del servicio, de los medios para la ejecución de obras, de digitalización de redes, de desodorización etc..., y de no existir restricciones presupuestarias ni problemas de financiación, las autoridades públicas pueden optar por gestionar directamente el servicio, bien a través de un organismo público, de una sociedad mercantil de capital 100% público, o mediante funcionarios al servicio de la propia Administración.

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

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

A finales del Siglo XX se otorgaron a España fondos europeos destinados a cubrir el déficit de infraestructuras de saneamiento y depuración sin distinguir si la administración había optado para la provisión del servicio a través de un operador privado o se prestaba de forma directa por la administración.

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

En Andalucía la crisis económica no ha supuesto un aumento en las licitaciones, pero tampoco lo contrario. En el último año en las provincias de Jaén, Córdoba y Almería se han licitado tres contratos de concesión de suministro de agua y saneamiento lo que refleja un interés de la administración pública aún en tiempo de crisis económica por buscar la colaboración de los operadores privados en la satisfacción del derecho humano al agua y saneamiento, que implica que esta colaboración no es incompatible con la crisis económica.

6. Según su experiencia, si el sector privado está involucrado en la provisión de servicios de agua y saneamiento, ¿qué proceso se llevó a cabo antes de la decisión de adoptar este modelo de provisión? ¿Qué tipo de preocupaciones se han tenido en cuenta en esas decisiones?

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

La principal preocupación de la administración a la hora de buscar un operador privado que participe en la gestión de los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración es la necesidad de la administración de prestar un servicio con unos estándares de calidad

acordes a los requerimientos de la sociedad. Acompañada de la voluntad de dotar a los servicios de los medios tecnológicos que permitieran la optimización de la gestión del servicio, tales como, sistemas de telecontrol y telemando, sistema de información geográfico, etc.

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?

La entrada del sector privado en este ámbito responde a situaciones en las que se considera que los derechos humanos al agua y el saneamiento están en riesgo o comprometidos.

La existencia de un concesionario del servicio público no limita el acceso a ningún usuario al servicio de agua y saneamiento, puesto que las condiciones de acceso al agua las fija la Administración Pública, que es quien actúa como regulador.

Hidralia en el marco de sus políticas de responsabilidad corporativa, ha dotado de fondos de solidaridad y tarifas sociales en todos los municipios para hacer frente a situaciones en que se encuentran personas que no pueden pagar el agua.

El llamado “desahucio hídrico”, entendido como la posibilidad de privar de la vivienda a alguien como consecuencia del corte del suministro de agua por falta de pago, no es una competencia de los operadores de los servicios de agua. En este sentido el Defensor del Pueblo Andaluz afirma que son las administraciones locales quienes, como reguladores del servicio, determinan en cada caso si procede o no el corte del suministro dando las competentes instrucciones al operador del servicio para su ejecución.

Sobre la cuestión planteada de en qué circunstancias es positivo la provisión privada para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y saneamiento, me permito recordar que el reconocimiento de Naciones Unidas del derecho humano al agua potable y al saneamiento no se refiere de ninguna manera a la forma de gestión.

De hecho, la Resolución 64/292 de 28 de julio de 2010 aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas por la que se reconoce el derecho humano al agua potable y saneamiento, reclama a los poderes públicos que construyan infraestructuras que hagan posible la realización de este derecho.

La Guía Interpretativa de Naciones Unidas sobre el derecho humano al agua deja muy claro que este derecho humano no impide que haya empresas que suministren agua.

Por último, y no menos importante, quiero remarcar el hecho de que la Unión Europea ha promulgado legislación vinculante para impulsar la colaboración público-privada en materia de servicios públicos (Directivas 2014/23 y 2014/24), considerando que favorece una mejor prestación de los mismos, por las siguientes razones:

- o Las restricciones presupuestarias de las Administraciones Públicas impuestas por el modelo de estabilidad pública.
- o La mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio al poder aprovechar los conocimientos, metodologías y sinergias del sector privado.
- o El nuevo papel del estado en la prestación de servicios actuando como regulador.

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

Hay que recordar una vez más que los prestadores de servicios públicos están sujetos a la regulación de las Administraciones públicas que tutelan dichos servicios, por tanto, corresponde a dichas Administraciones fijar a través de los pliegos de los concursos públicos los mecanismos para que usuarios (y no usuarios) presten sus consultas/quejas ante el operador correspondiente.

Asimismo, las administraciones en el ámbito de sus competencias tienen a disposición de los usuarios de los servicios públicos los defensores del ciudadano y del pueblo que velan por que los operadores privados respondan a las quejas de los usuarios de los servicios municipales.

Como muestra de excelencia en la prestación del servicio Hidralia posee un **servicio de reclamaciones** a disposición de cualquier ciudadano: <https://www.hidralia-sa.es/reclamaciones-y-quejas>

- o Este servicio es atendido tanto de forma presencial en las oficinas, como por teléfono y vía web: <https://www.hidralia-sa.es/canales-de-contacto>
- o En cualquier caso, si ya se es cliente, se puede realizar de forma online a través de la Oficina virtual: <https://www.hidralia-sa.es/login>

Además Hidralia también tiene a disposición de todos los ciudadanos el servicio del **Customer Counsel** o Defensor del Cliente: <https://www.hidralia-sa.es/defensor-del-cliente>

El **Customer Counsel** es una oficina que atiende conflictos entre la empresa y sus clientes y busca soluciones en un entorno amistoso. Operada por un tercero, los servicios, totalmente gratuitos que pone a disposición de los interesados, son:

- o Análisis personalizado de reclamaciones
- o Defensa de los derechos del cliente ante la empresa
- o Mediación entre clientes y empresa
- o Identificación de oportunidades de mejora

Por último, pero no menos importante, hay que citar los **Consejos Provinciales de Consumo**, dependientes de la administración pública andaluza.

- Los Consejos Provinciales de Consumo son órganos colegiados de ámbito provincial, de carácter consultivo, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.
- Entre otras facultades, tiene la de acordar la creación de órganos sectoriales de ámbito provincial, comunicando dicho acuerdo al Pleno del Consejo Andaluz de Consumo.
- Si bien el sometimiento a esos órganos sectoriales es voluntario, Hidralia está adscrito al correspondiente al ciclo integral del agua en todas las provincias operativas.

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

Hidralia aboga por una regulación transparente, clara, sencilla y rigurosa que proporcione seguridad jurídica y permita a la empresa invertir en mejorar cada día más la calidad prestada a cada uno de nuestros usuarios.

Un ejemplo claro de legislación homogénea por el que abogamos ya existe en Andalucía, el ámbito de actuación de Hidralia, es el “Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua”, Decreto 120/91 de 11 de junio, modificado por Decreto 327/2012 de 10 de junio.

Aun así, este Reglamento es mejorable y ampliable a todo el ámbito del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano. Por ello en marzo de 2017 la Secretaría General de Medio Ambiente y Cambio Climático de la Junta de Andalucía, inició el trámite de consulta previa a un nuevo Decreto que actualice el anterior, que amplíe a todo el ciclo y que recoja, entre otras cosas, la actualización tecnológica y el derecho universal al agua. A su vez, a partir de abril de 2018 iniciaron un proceso participativo previo a la redacción definitiva del texto del Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano. En dichos procesos se solicitó la participación de todos los implicados de los diversos ámbitos: usuarios, organizaciones de la sociedad civil, administración pública autonómica y local y entidades prestadoras del servicio tanto públicas como privadas. Hidralia está participando desde el principio.

Abundando más en la búsqueda de criterios mensurables y comparables, entendemos que, por ejemplo, existen diferentes certificaciones de calidad, prevención de riesgos laborales y gestión medioambiental, que pueden ser un buen criterio de comparación.

En Hidralia contamos con certificaciones alineadas con nuestros esfuerzos por dar un servicio de calidad y proveer de un ambiente de trabajo óptimo y seguro para nuestros empleados.

En 1999 Hidralia se certifica en sistemas de calidad integrando paulatinamente todas las áreas de producción, depuración, distribución y clientes en todas las explotaciones. Certificación de calidad nº FS 631221.

Hidralia dispone un Sistema de Gestión de la Calidad tanto en el abastecimiento de agua potable y los servicios de gestión asociados, como

en la gestión de la red de saneamiento. Está certificado en base a la norma ISO 9001:2015.

Hidralia dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral certificado desde 2007. Contribuye a crear un ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores pueden desarrollar su actividad con dignidad y donde es posible participar en la mejora de las condiciones de seguridad y salud.

- El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral en Hidralia está certificado en base a la norma OHSAS 18001.

Hidralia mantiene un compromiso constante con el medio ambiente, potenciando una cultura empresarial para colaborar con la sociedad y alcanzar un modelo de progreso sostenible y solidario con el Medio Ambiente, preservando el entorno en que vivimos, y minimizando el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente. En el año 2006 Hidralia se implanta el sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 en la gestión integral, el cual se ha ido ampliando progresivamente en diferentes explotaciones. Certificación de gestión ambiental nº EMS 631225.

- El Sistema de Gestión Medio Ambiental en Hidralia está certificado en base a la norma ISO 14001:2015.

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?

La relación de Hidralia con todos los municipios en los que presta los servicios de abastecimiento de agua, alcantarillado y depuración, es continua, fluida y positiva. El nivel de especialización y conocimiento adquirido permite dar rápida respuesta a los problemas que se plantean y prestar el asesoramiento adecuado en todo lo que se refiere a los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.

Como titular del servicio los municipios se preocupan por el cumplimiento de las obligaciones contractuales sometiendo a Hidralia al control de los técnicos, interventores, responsables del contrato y comisiones municipales que realizan periódicamente auditorias de cumplimiento, financieras, operativas y de contratación de los servicios públicos.

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

Hidralia establece con sus clientes lo que denominamos la CARTA DE COMPROMISOS. En Hidralia trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes. Con ese afán de mejora continua adquirimos estos cinco compromisos de servicio al cliente:

- **Responsabilidad.** Te avisamos a la mayor brevedad si detectamos un consumo excesivo en tu lectura.
- **Precisión.** Rectificamos cualquier error de tu factura en un plazo máximo de 10 días
- **Confianza.** Realizamos tus gestiones de forma inmediata.
- **Eficacia.** Respondemos a tus reclamaciones en un plazo no superior a diez días.
- **Eficiencia.** Te instalamos en contador antes de tres días.

Si puntualmente no cumplimos nuestro compromiso, indemnizamos a las personas afectadas.

La accesibilidad, como ocurre en la mayoría de España en general y de Andalucía en particular, está garantizada gracias a la cobertura de las redes tanto de agua potable como de alcantarillado. En nuestro caso es del 100 % de la población en todos los municipios en que tanto Hidralia como sus empresas mixtas.

Desde Hidralia contrarrestamos las repercusiones de nuestras actuaciones y damos respuesta a las expectativas de la ciudadanía, tanto a nivel global como a nivel local, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). Así es nuestro compromiso:

- **Garantizar el acceso al agua.** No solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de accesibilidad. Garantizando el acceso al agua a las familias en situación de dificultad económica, impulsando fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.
- **Garantizar la igualdad y la diversidad.** Comprometiéndonos a incrementar en un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y en un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.
- **Concienciar a la ciudadanía.** Sensibilizar y concienciar a los ciudadanos sobre el buen uso y cuidado del agua y del medio ambiente con campañas, programas educativos y visitas a nuestras instalaciones dirigidas a fomentar el uso responsable del agua a más de 14,5 millones de personas.
- **Conseguir o accidentes laborales.** Nuestros profesionales son el motor de nuestra compañía. Y cuidarlos, una prioridad. Por ello, estamos comprometidos con el reto de o accidentes laborales.

Ejemplos de accesibilidad en Hidralia:

Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de San Fernando e Hidralia para la **creación y funcionamiento de un fondo social del agua** (30 de abril de 2015)

- “El objeto del presente Convenio es la creación y determinación del modo de gestión de un Fondo Social del Agua que posibilite la bonificación de los recibos de suministro de agua potable a las personas que resulten beneficiarias, de acuerdo a los criterios establecidos por la Delegación Municipal de Servicios Sociales y por las disposiciones del presente Convenio que por su situación social tenga dificultades para hacer frente a sus pagos por consumo de agua doméstica, alcantarillado y conceptos relacionados”.

Protocolo entre el Ayuntamiento de Marbella e Hidralia para la colaboración en caso de clientes socialmente vulnerables (22 de febrero de 2016)

- “[...]se regulan las actuaciones que se llevan a cabo ante situaciones de pobreza hídrica y vulnerabilidad económica, que imposibilitan atender, dentro del plazo previsto, las facturas por el consumo de agua, a fin de evitar que se realicen cortes de suministro”.

Bonificaciones en las tarifas vigentes de Marbella:

- Familias con rentas bajas: coste cero los primeros 10 metros cúbicos al mes
- Pensionistas o jubilados por discapacidad: coste cero los primeros 18 metros cúbicos al mes
- Familias numerosas: coste cero los primeros 18 metros cúbicos al mes.
- Asociaciones de carácter social: coste cero los primeros 18 metros cúbicos al mes

Protocolo entre el Ayuntamiento de Estepona e Hidralia para la colaboración en caso de clientes socialmente vulnerables (5 de diciembre de 2016)

- “El Ayuntamiento de Estepona y Hidralia darán publicidad a las Bonificaciones sociales y otras ayudas para hacer frente a la pobreza hídrica que, a tal efecto, tengan aprobadas, y que a la fecha de firma del presente protocolo son las siguientes:
 - Bonificaciones a Pensionistas Jubilados o con discapacidad.
 - Bonificaciones a Familias numerosas.
 - Fondo Social para cubrir las facturas de agua de las familias vulnerables según evaluación previa del Ayuntamiento.
 - Ayuda mínimos vitales”

- **Protocolo entre el Ayuntamiento de Roquetas de Mar e Hidralia** para la colaboración en caso de clientes socialmente vulnerables (27 de julio de 2016)

- “El Ayuntamiento de Roquetas de Mar y Hidralia darán publicidad a las tarifas sociales y otras ayudas para hacer frente a la pobreza hídrica que, a tal efecto, tengan aprobadas.

Bonificaciones en las tarifas vigentes de Roquetas de Mar:

- Familias numerosas: bonificación del 50% de las tarifas del bloque 3º y 4º de consumo doméstico de agua.
- Pensionistas y jubilados: Bonificación del 50% del precio del primer y segundo bloque.
- Tarifas Desempleados: Bonificación del 50% del precio del primer y segundo bloque.

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?

Hidralia publica a través de su página WEB y con carácter anual, su informe de Desarrollo Sostenible, donde se desarrollan todas las actividades realizadas, sus objetivos y los fines que persigue. Disponible en: <https://www.hidralia-sa.es/publicaciones>.

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

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

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

A su vez **en la página web existen diversos apartados informativos:**

- Tu servicio:
 - Gestiones online, como el pago de facturas o lecturas del contador.
 - Facturas y precios, con **información de tarifas, bonificaciones y fondos sociales**, plan 12 gotas (tarifa fija mensual) o factura sin papel.

- Atención al cliente, con canales de contactos, **avisos de cortes por avería o planificados de mantenimiento**, posibilidad de comunicar anomalías o posibilidad de realizar reclamaciones.
- Compromisos del servicio, como carta de compromisos, customer counsel o la normativa del servicio.
- Tu agua:
 - Nuestro panel en el ciclo urbano (captación, distribución, consumo, alcantarillado y depuración)
 - Calidad:
 - Agua del grifo, agua de calidad
 - Control de calidad del agua, con **informes de resultados analíticos periódicos**

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

- En cuanto a **rendición de cuentas**:
 - Hidralia está sujeta a **control permanente dentro del control financiero de la Administración Local**.
 - Adicionalmente **su actividad es fiscalizada por parte de la Cámara de Cuentas** de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Además Hidralia cuenta con un **Responsable de Cumplimiento Normativo** para la prevención de delitos, cuyas funciones básicas son:

- Identificar los posibles riesgos de comisión de delitos en la organización.
- Integrar las obligaciones contenidas en el Sistema de Gestión para La Prevención de Delitos, con las políticas, procedimientos y procesos ya existentes.
- Proporcionar apoyo formativo e informativo a toda la plantilla, de forma regular.
- Identificar, evaluar y controlar los riesgos de comisión de delitos en la organización de empleados.
- Identificar, evaluar y controlar, los riesgos de comisión de delitos en la organización de terceras partes tales como proveedores, agentes, contratistas, distribuidores, ...

- Asegurar el acceso a un asesoramiento profesional y adecuado para el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema.
- Asegurar la revisión y auditoría regulares del sistema.
- Asegurar la independencia y la ausencia de conflicto de intereses.
- Gestión del Canal Ético.
- Gestión de las posibles denuncias.

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 del operador privado está supervisada constantemente por diversas Administración públicas, cada una de las cuales analiza la actividad de los operadores privados 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 el operador privado 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 ediciones 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: Es el principal desafío a que nos enfrentamos. El contexto de cambio climático actual se manifiesta a través de sequías periódicas cuyas consecuencias negativas tienen alto impacto en la sociedad y los distintos sectores de actividad. La recarga de acuíferos, la búsqueda de recursos alternativos, disponibilidad de planes de emergencia, disminución de pérdidas en los sistemas de abastecimiento, sistemas de reutilización del agua y eficiencia continua son las acciones que Hidralia desarrolla para garantizar la disponibilidad del recurso hídrico.

Accesibilidad: garantizada a fecha actual.

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

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

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

- No lo conozco.

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

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

Por el contrario, en Andalucía la administración autonómica se ha encontrado con problemas para movilizar fondos que permitan la construcción de infraestructuras de depuración, así, lo ha manifestado la Cámara de Cuentas de Andalucía en su “ANÁLISIS OPERATIVO DE LAS ENTIDADES QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y DEPURACIÓN DE AGUAS. Ejercicio 2015”.

Empecemos con que en su página 27, dentro del apartado “Recomendaciones”, reconoce la necesidad de que la comunidad autónoma (es decir la Administración Pública competente) **debe hacer más inversiones que las que hace**, especialmente para reducir las pérdidas de agua, que, según indica, en algunas entidades son cuantiosas:

- *“Como bien escaso que es el agua, especialmente en esta comunidad autónoma, se debería acometer un plan extraordinario de inversiones que redujese al mínimo las pérdidas de agua que se producen en las distintas fases del circuito hídrico. Esto se debe acompañar de planes a corto y medio plazo de búsqueda de fugas o consumos no autorizados. No se considera admisible que haya zonas*

con un volumen de Agua No Registrada superior al 50% y en entidades cuyas redes de abastecimiento no son particularmente antiguas”.

Y si no lo hace no es por falta de dinero, sino de eficacia y eficiencia en la gestión, como puede verse, por ejemplo, en la gestión del Canon autonómico de Andalucía¹. A este respecto la Cámara de Cuentas en la página 24 hace un análisis del “Canon Autonómico y Destino de los Fondos” y dice:

“El importe no aplicado a su finalidad supone el 85% de los derechos reconocidos por este concepto. Esta situación contrasta, por un lado, con recientes noticias (julio de 2018) referidas al incumplimiento de la directiva 271/91/CEE sobre el tratamiento de las aguas residuales urbanas en un conjunto de municipios -mayoritariamente andaluces- lo que ha conllevado sanciones al Estado español; y, por otro, con la denuncia de la Fiscalía a doce municipios andaluces por deficiencias en la depuración de aguas o vertidos sin control (cuadro nº 6)”.

En el cuadro n.º 6 puede verse como entre 2011 y 2017 la Administración Pública ha recaudado más de 605 millones de euros por este concepto y tan sólo a invertido 96,6 millones de euros, estando, por tanto, pendientes de aplicación más de 511 millones de euros. Es decir, el dinero está (que evidentemente ha salido del bolsillo de los ciudadanos, recaudado por las propias entidades suministradoras, sin coste alguno para la Administración, porque incluso éstas deben hacerse cargo del impagado de los ciudadanos), las necesidades también. ¿Dónde está la voluntad de cumplir con las necesidades y dónde está la eficacia y la eficiencia en la gestión?

Arriba hemos dicho “el dinero está”. Esperemos que así sea, porque entre el 9 y 10 de enero se han publicado inquietantes noticias en la prensa, respecto a un “desfase” de 71,5 millones de euros en el Canon autonómico. Por ejemplo, en ABC de Sevilla, 10 de enero de 2002 (https://sevilla.abc.es/andalucia/sevi-investigacion-desfase-715-millones-canon-agua-andalucia-202001092250_noticia.html), bajo el título “Investigan el desfase de 71,5 millones en el canon del agua en Andalucía”, puede leerse:

“La consejera de Agricultura, Carmen Crespo, presentó ayer un informe ante el Consejo de Gobierno sobre la ejecución del canon del agua en Andalucía, un impuesto que pagan todos los andaluces en la factura del agua y que sólo se puede gastar en depuración de aguas residuales.

En dicho informe, se alerta de un desfase de 71,5 millones de euros en la ejecución de estas obras en el año 2017, ya que el Gobierno anterior dijo que había realizado obras por valor de 190 millones de euros, mientras que tanto la Cámara de Cuentas

¹ Desde el ejercicio 2011, se crea en Andalucía un canon sobre la tarifa del agua destinado a la “compensación de los costes de la inversión en infraestructuras hidráulicas de depuración declaradas de interés general de la Comunidad Autónoma, a cargo de ésta”. Su denominación es “canon de mejora de infraestructuras de depuración de interés de la comunidad autónoma”.

como la Intervención General de la Junta reducen esa cifra a 118,5 millones de euros. Es decir, hay un desajuste de 71,5 millones de euros. En términos porcentuales, el Gobierno anterior dijo que había gastado el 32,5 por ciento de los ingresos por este impuesto, pero la Cámara de Cuentas y la Intervención General de la Junta la reducen hasta el 20,3%”.

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, a favor de la administración pública, ya que ésta tiene la potestad de fiscalizar, controlar, vigilar y aprobar la tarifas que regulan la prestación del servicio, además de sancionar los posibles incumplimientos. También es ella la que define el modelo de gestión a través de los pliegos de licitación que regulan la prestación del servicio. Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. Administración Pública y operador privado no tienen una relación *inter pares*.

Además, la administración autonómica tiene, en el caso del agua, la potestad de intervención y autorización de precios. Según el segundo párrafo del Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, lo hace porque:

- *“En virtud del Real Decreto 4110/1982, de 29 diciembre, de traspaso de funciones y servicios del Estado en materia de intervención de precios, se procedió al traspaso a la Comunidad Autónoma de Andalucía de las competencias sobre precios autorizados”.*

En cuanto al procedimiento:

- *“El procedimiento para la autorización de estos precios se encontraba previsto en el Decreto 266/1988, de 2 de agosto, por el que se regula el ejercicio de las competencias de la Comunidad en materia de precios autorizados, que atribuyó el conocimiento y propuesta de resolución de los expedientes sobre precios autorizados, en función del número de habitantes del municipio, bien a la Comisión de Precios de Andalucía o bien a las Comisiones Provinciales de Precios”.*

Por ello la Comunidad Autónoma Andaluza hace el citado Decreto 365/2009, en cuyo artículo 1, titulado Objeto, dice que:

- *“El objeto del presente Decreto es regular los procedimientos para la autorización del establecimiento, modificación o revisión de las tarifas de servicios de competencia municipal, que estén sujetos al régimen de precios autorizados de ámbito local, en la Comunidad Autónoma de Andalucía”.*

Y precisamente en el artículo 2 se establecen los servicios sometidos a precios autorizados, donde aparece: “*Abastecimiento de agua a poblaciones*”.

18. Cuando hay participación privada en el sector del agua y saneamiento, ¿en qué medida el actor privado aporta sus propios recursos financieros al servicio?

De forma habitual, a través de cánones concesionales iniciales y/o a lo largo de los años de prestación del servicio, o comprometiéndose a la ejecución de inversiones que requieren de disponibilidad financiera.

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

Un caso paradigmático en Andalucía ha sido el de la Empresa Aguas de Lucena, que en el año 2013 y por finalización del contrato dejó de ser una empresa mixta de gestión privada.

Aguas de Lucena como empresa mixta era una empresa con un alto nivel de calidad y satisfacción entre los usuarios, que desarrollaba una actividad sostenible y generaba recursos suficientes para reinvertir en el mantenimiento de la infraestructuras, con un servicio de calidad tanto en el agua suministrada, como en los servicios al cliente, ya que, además de contar con las tradicionales oficinas, contaba con servicios de atención telefónica (24 horas para el caso de averías), página web, factura sin papel, Oficina virtual, etc. (véase Anexo 1).

El nivel de satisfacción global de la ciudadanía de Lucena era satisfactorio, como así se podía ver en el “Diagnóstico de Satisfacción del Clientes, 2011” a través de las encuestas realizadas por STIGA (véase Anexo 2).

Así, por ejemplo, puede verse que la satisfacción global de la ciudadanía era de un 7,04 sobre 10, al mismo nivel que la compañía de telefonía fija y por encima de la compañía de telefonía móvil y de la compañía eléctrica, y sólo superados por la compañía del gas, cuando se comparaba con las demás empresas de suministros.

Sin embargo, en el 2013 con la finalización del contrato de concesión que poseía la parte privada y que había sido aportado a la empresa mixta, el Ayuntamiento, con las típicas promesas de superioridad (sin aportar prueba alguna) de la gestión pública sobre la privada), reinternalizaron el servicio y Aguas de Lucena pasó a ser una entidad de capital 100 % del Ayuntamiento.

Siete años después el resultado es descorazonador. Es suficiente con consultar la siguiente noticia de Lucena Digital, del pasado 27 de noviembre de 2019, donde nos encontramos con una Aguas de Lucena al borde de la quiebra, necesitada de subir las tarifas un 6 %, alegando

razones peregrinas para justificarse, tales como no haber subido desde el 2013 (esa fue una de las promesas realizadas en la mal llamada privatización, establecer un precio político para el agua en vez del resultante de los costes de explotación, mantenimiento e inversión), necesidad de “*equilibrio entre los ingresos y los gastos*”, no porque eso sea lo adecuado en la gestión de una empresa, sino porque “*a tenor de la normativa vigente que establece la aplicación de un plan financiero-económico si la empresa incurre en déficit por segundo año consecutivo*” y otra serie de afirmaciones como que la empresa al ser pública no está para ganar dinero, pero, por lo que se ve, el ayuntamiento sí, porque le cobra un canon a la empresa. O que no se suben las tarifas, pero los costes de personal se han elevado un 30 % desde 2014. El artículo puede consultarse en:

- <https://www.lucenadigital.com/politica-lucena/psoe-e-iu-aprueban-subir-un-6-las-tasas-del-agua-para-que-no-quebre-aguas-de-lucena>

No obstante, nos permitimos reproducirlo íntegro:

PSOE e IU aprueban subir un 6% las tasas del agua para que no quiebre Aguas de Lucena

El pleno del Ayuntamiento de Lucena tuvo anoche, durante su sesión ordinaria del mes de noviembre, en la aprobación de las tasas del agua uno de sus puntos de debate más intensos a raíz de la propuesta hecha desde la empresa municipal Aguas de Lucena en relación a actualizar con un incremento del 6% tanto la tasa de abastecimiento como la de depuración a partir del 1 de enero de 2020.

Con los votos a favor del PSOE e IU y en contra del resto de grupos municipales –PP, Ciudadanos y Vox–, la empresa municipal encargada de la gestión del agua aplicará a partir de enero una subida en la factura del 6% como mecanismo de equilibrio entre los ingresos y los gastos que proyecta Aguas de Lucena para el año 2020, a tenor de la normativa vigente que establece la aplicación de un plan financiero-económico si la empresa incurre en déficit por segundo año consecutivo.

La previsión que maneja Aguas de Lucena para el cierre del ejercicio actual eleva las pérdidas de la empresa entre 20.000 y 25.000 euros y de igual modo el presupuesto preparado desde la entidad fija en hasta 200.000 euros el desequilibrio de sus cuentas para el siguiente año, si no se aplicara esa subida del 6% propuesta.

En palabras de la presidenta de Aguas de Lucena, la concejal socialista Carmen Beato, “la aprobación de esta subida responde al único interés de igualar gastos e ingresos”, al tiempo que recordó que “Aguas de Lucena, como empresa pública que es, no tiene como objetivo conseguir ganancias, si no hacer frente a todas sus obligaciones con trabajadores y proveedores, dando un servicio de calidad al menor coste posible”.

Beato defendió el voto socialista a favor del incremento de la factura argumentado que “los precios que cobra Aguas de Lucena llevan congelados desde 2013 y en este periodo Emproacasa ha subido el precio del agua hasta un 17% con unas subidas que ha venido

soportando la empresa sin repercutirlo en la factura”. Añadió la presidenta de la entidad que la subida se traduce en un incremento de 1 euro al mes para una familia media compuesta por cuatro miembros y un consumo de agua razonable.

En contra de la propuesta aprobada, María de la O Redondo, como portavoz del PP en este punto, reclamó alternativas diferentes para conseguir el equilibrio en las cuentas de Aguas de Lucena sin tener que recurrir a “subir los precios a pagar por los vecinos”. En este sentido, habló de reflexionar sobre el canon que anualmente paga Aguas de Lucena al Ayuntamiento o sobre la posibilidad de que las delegaciones municipales asumieran sus gastos en agua. Además, la concejal popular desveló que “el gasto en personal en Aguas de Lucena se ha elevado un 30% desde 2014” para concluir defendiendo que “hace falta ya un cambio de gestión en esta empresa municipal”.

En esa misma posición contraria al incremento de las tasas se mantuvo Ciudadanos, cuyo portavoz, Jesús López, se mostró partidario de “haber tomado medidas antes” para evitar la situación actual de Aguas de Lucena, mientras proponía limitar la subida en torno a “un 3,1% que es la cifra en la que se ha actualizado el IPC desde que las tasas de agua no se suben”. Vox también descartó sumarse a la subida propuesta por suponer una mayor presión fiscal.

Por último, desde Izquierda Unida, Miguel Villa, señaló que “no podemos proponer una bajada de gastos en Aguas de Lucena como servicio público a costa de los trabajadores” y calificó la gestión de la empresa como “favorable a la contención del gasto, sin derroches, gracias a todo el Consejo de Administración”, de ahí que apoyara esta subida del 6% como una “medida técnica” después de seis años sin subidas.

Creemos que este ejemplo visibiliza con pruebas el verdadero resultado de la mal llamada “remunicipalización”, muy lejos de las promesas demagógicas (ya que no aportan prueba alguna de sus bondades) que realizan sus defensores y que, normalmente, no son más que posiciones ideológicas, cuando no ocultan intereses propios crematísticos.

Recordemos que más allá de las filias o fobias de cada uno, la Constitución Española reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado (art. 38), también la propiedad privada (art. 33). Si bien consiente “elementos extraños” a la economía de mercado, más allá de la dirección y planificación pública (art. 131), como la propiedad pública (art. 132), la iniciativa empresarial pública (art. 128.2) vinculada a que toda la riqueza nacional debe estar subordinada al interés general (art. 128.1 matizado por el 33.2 y 33.3) y con la posibilidad de reserva al sector público de recursos y servicios esenciales.

En este contexto, actualmente se demanda a las Administraciones y empresas una gestión más sostenible y eficiente, todo ello en un escenario de precios que a menudo difícilmente cubren los costes básicos del servicio y menos los costes de las necesarias inversiones, tanto de renovación de infraestructuras existentes, como de nuevas infraestructuras. Más preocupante aun si pensamos en las necesarias para luchar contra el cambio climático. La respuesta a este entorno complejo sólo puede venir del lado de la innovación y la tecnología, el campo de la colaboración público-privada de mayor interés cara al futuro.



En suma, la colaboración público-privada en el sector del agua urbana supone la creación de nuevos activos sociales de gran valor añadido y, en consecuencia, contribuye a la perdurabilidad del bienestar en el marco de una economía sostenible.

En Sevilla, a 31 de Enero de 2020

Fdo.: Dña. Matilde Mancha Montero de Espinosa

Consejera Delegada

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A