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.

SERMUBENIEL, S.A., es una sociedad de economía mixta de capital público-privado, pero del la que la mayor parte del capital es municipal (51%). Se encarga de prestar los servicios de agua potable, saneamiento, limpieza de edificios municipales, limpieza viaria, mantenimiento de parques y jardines, recogida de residuos sólidos urbanos y ECOparque en el municipio de Beniel (Murcia), localidad de unos 11.000 habitantes, aproximadamente.

La sociedadse creó en 2004, incluyéndose en 2006 el servicio de agua potable y saneamiento, que se prestan con las máximas garantías de continuidad, salubridad y calidad, e invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente.

**Situación y tendencias actuales**

1. 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.

Tal y como se ha indicado, SERMUBENIEL, S.A. presta servicio en Beniel, municipio de Murcia de algo más de 11.000 habitantes, por lo que nuestra visión está referida al ámbito de acción de la empresa: local y regional.

Así mismo, se reseña la inclusión de SERMUBENIEL, S.A. como parte del sector público según la normativa española, al estar participada mayoritariamente (51% de su accionariado) por la Administración, estándolo también por el sector privado. Esta doble condición (público-privado) y la consideración de SERMUBENIEL, S.A. como sector público, hace que la relación entre la Administración y SERMUBENIEL sea de colaboración total.

Al margen de este inciso y en relación con el papel del sector privado, resaltar que el sector del ciclo integral del agua requiere un uso intensivo de tecnología y un conocimiento técnico importantes, con lo que la colaboración privada facilita el acceso a estos medios tecnológicos y especializados.

La entrada de un socio privado en una sociedad de capital mayoritariamente público se ha demostrado beneficiosa, sobre todo en municipios de tamaño reducido que pueden beneficiarse de los avances tecnológicos y de ‘know how’ que, de otra manera, resultaría complicado introducir en la gestión diaria de servicios de tal importancia. Por otra parte, el hecho de que el socio público mantenga el control y la mayoría del capital y de su presencia en el consejo de administración se ha demostrado como un adecuado mecanismo de colaboración y control, que garantiza la participación tanto del sector público como del privado en la provisión de servicios de carácter esencial como los que aquí se analizan.

Consideramos, por tanto, que el sector privado realiza un papel importante, en la capacidad de innovación, de implantación de mejoras tecnológicas, de inversiones en infraestructuras y en las redes y sobre todo una gestión técnica y rigurosa, que garantice la calidad del agua y la depuración.

Con respecto a la evolución del papel del sector privado, consideramos que el papel descrito anteriormente se ha acentuado durante las últimas décadas, ya que en la actualidad el sector plantea retos como una mayor regulación técnica, mayores requerimientos en la calidad del agua y la depuración, mayor eficiencia para abordar el estrés hídrico, retos en la gestión de abonados, telelectura, etc.

1. ¿Por qué las autoridades públicas permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento? ¿Cuáles serían las alternativas para las autoridades públicas?

Resaltar en primer término que en España el agua, como recurso natural, va a ser siempre considerado como un bien público al margen el modelo de gestión que pueda elegir la Administración Pública, por lo que no cabría hablar de privatizar los servicios de agua y saneamiento. Así, la entrada de un socio privado en agua y saneamiento no supone la salida del socio público, de hecho coexisten los dos, teniendo claro que el público goza de prorrogativas que le proporciona el derecho administrativo y su posición de titular inalienable del servicio.

En cuanto al por qué las autoridades públicas permiten o incluso atraen la privatización de los servicios de agua y saneamiento señalar que básicamente desde la Ley de Aguas de 1985 se han ido aprobando tanto a nivel UE como español toda una serie de leyes y normas sectoriales que han ido estableciendo cada vez mayores exigencias medioambientales y tecnológicas en materia de agua y saneamiento, exigencias cuya implementación requiere de inversiones y mejoras en las infraestructuras, el establecimiento de otras nuevas así como innovaciones tecnológicas y de una formación técnica cada vez mayor.

En este contexto de mayores exigencias legales las autoridades públicas por sus condicionantes a la hora de creación de empleo y en materia presupuestaria han sufrido dificultades para dotarse de recursos personales y medios suficientemente especializados para llevar a cabo dichos avances tecnológicos y las fuertes inversiones y alta especialización connaturales a los mismos, dificultades de adaptación que han llegado a poner en riesgo la buena gestión de los servicios por falta de incentivos y recursos para afrontar una gestión eficiente y de calidad, siendo estos los principales motivos por los que las han llevado a buscar colaboradores y socios privados que aportasen de forma más ágil los recursos técnicos, personales y económicos necesarios para cumplir estas cada vez mayores exigencias en materia de gestión del agua.

Con respecto a las alternativas para las autoridades públicas, consideramos que el servicio podría prestarse directa o indirectamente (en ningún caso, estaríamos hablando de privatización). Como gestión directa cabrían la gestión por la propia Administración o a través de algún organismo, entidad o sociedad completamente pública. Como gestión indirecta estaría la concesión o la creación de una sociedad de economía mixta. A grosso modo, la gestión directa implicaría por parte de la Administración medios propios, gestión y poder de decisión y riesgo y ventura. En cambio, la gestión indirecta implica que un tercero preste los medios necesarios, siendo el tercero el que habitualmente asume el riesgo y ventura de la gestión. Considerando que la normativa española garantiza los poderes de policía de la Administración, entendemos que ninguna de las alternativas existentes, merman la capacidad de control y verificación de la gestión del servicio de la Administración.

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

De forma general no ha habido un fomento de la privatización por parte de Instituciones Financieras Internacionales.

Hay que señalar, sin embargo, que las ayudas Europeas concedidas en décadas anteriores hay ayudado a dotar de las infraestructuras necesarias a algunos municipios, especialmente en lo referente a saneamiento y depuración, no distinguiéndose en la concesión de estas ayudas el tipo de gestión (privada o pública) realizada.

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

No hemos observado una proporcionalidad entre la crisis económica y la privatización. En España no se ha incrementado la participación del sector privado en el sector del agua, o al menos así se ha percibido. Sin embargo, sí que ha habido un incremento de politización al respecto, con un auge de tendencias que defienden la gestión pública en general. Este hecho ha conllevado a algunos a considerar necesario cambiar el sistema establecido y la modificación de las actuales formas de gestión, defendiendo argumentos “remunicipalizadores”.

**Provisión privada**

1. 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?

Consideramos que desde la Administración local de Beniel se tuvo en cuenta la falta de recursos técnicos para la gestión del servicio para garantizar la calidad del agua y el abastecimiento de la población, las necesidades de contratar personal especializado, la escasez del recurso y las necesidades de aprovechamiento del agua, así como las inversiones necesarias que habría que realizar en la red. Ante esas condiciones se consideró conveniente la selección de un socio privado que pudiera aportar el know-how, los recursos y la financiación suficientes para poder gestionar el servicio con las garantías de calidad necesarias.

La selección del socio privado para la la creación de la empresa mixta se llevó a cabo mediante concurso público previo, garantizando la pública concurrencia, bajo las reglas que garantizasen la igualdad entre los socios potenciales y bajo las condiciones marcadas en los pliegos establecidos al efecto, que establecían todas las garantías en la prestación del servicio. Además de los criterios de solvencia y capacidad necesarios (económicas y técnicas) las empresas que concurrían debían aportar su experiencia, conocimiento técnico, gerencia, tecnología y sistemas de información a la nueva la empresa de economía mixta.

1. ¿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?

El fomento de la consideración del derecho al agua y al saneamiento como derecho humano por parte de la autoridad pública puede venir de la regulación que deban cumplir todos los operadores incluidos en el sector. El derecho al agua y al saneamiento también puede ser protegido a través de reglamentos del servicio, así como también de las condiciones y garantías que marquen los pliegos para la selección de socio privado o concesionario de la gestión del agua. Es decir, que la Administración Pública tiene la posibilidad de fijar los estándares y garantías que salvaguarden el derecho humano al agua y al saneamiento.

Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento y asegurar el consumo en usuarios que no pueden atender regularmente a los pagos de estos servicios, garantizando así su suministro vital, es independiente de la gestión (directa o indirecta), ya sea prestada por la Administración Pública, por un agente privado o por ambos.

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

En Sermubeniel, S.A., los usuarios (y los no usuarios) disponen de varios canales para hacer llegar a la empresa sus quejas:

* Atención presencial en las oficinas de Sermubeniel de la localidad.
* Atención telefónica las 24 horas/365 días.
* Atención Web, a través de [www.sermubeniel.es](http://www.sermubeniel.es)
* Atención E-mail, a través de [sermubeniel@sermubeniel.es](mailto:sermubeniel@sermubeniel.es)

Adicionalmente, el régimen jurídico que regula la prestación de este tipo de servicios por un operador privado, le impone un riguroso régimen de responsabilidad frente a la Administración responsable. Por tanto, todo usuario que considere vulnerado alguno de sus derechos en relación con la prestación de estos servicios puede acudir frente a estas autoridades públicas y comunicarles la posible infracción o eventual incumplimiento.

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

No señalaríamos la necesidad de fuerza o incremento en la regulación del sector. Sí podríamos considerar conveniente una regulación más trasparente y homogénea, que aporte seguridad jurídica.

Consideramos que la normativa existente en el sector del agua, además de la regulación existente para las empresas mixtas que forman parte del sector privado, es rigurosa y extensa, habiéndose creado cada vez más controles externos (por parte de la intervención del Ayuntamiento, del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales en materia de contratación, del Tribunal de Cuentas, de la Administración Sanitaria, etc.) que inciden en la actuación de los operadores, tanto públicos como privados.

Además de la regulación externa, SERMUBENIEL, S.A. ha establecidos controles adicionales internos. De esta forma, SERMUBENIEL, S.A. cuenta con el certificado del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, el certificado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45.001:2018 y el certificado sobre Seguridad Alimentaría ISO 22.000:2018. También se ha dotado de un Código de Buenas Prácticas, de un Compliance Officer, que vigila el cumplimiento normativo, de un Delegado de Protección de Datos, así como con la figura del Delegado de Prevención de Riesgos Laborales, además de procedimientos implantados para asegurar la calidad del agua, de los servicios prestados y la seguridad.

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

En una empresa mixta como SERMUBNIEL, S.A., que engloba tanto el agente privado como el público, ambos agentes, al constituir una empresa en común, tienen las mismas metas por lo que la relación es de colaboración.

A través de los Consejos de Administración (conformado por el socio público y privado), se reporta la operativa, la marcha económica y cualquier otra información relevante de la sociedad, siendo la actuación ratificada o aprobada, según proceda, por dicho Consejo.

Así mismo, la sociedad reporta al ente público en materia de contratación, en caso de daños patrimoniales, etc. Dichos reportes se realizan en virtud de los poderes de control del socio público, derivados por una parte de la mayoría de participación en el capital social y por otra parte, de las prorrogativas que el derecho administrativo español (dictar resoluciones y dirigir la prestación del servicio, etc.).

En definitiva, desde nuestro punto de vista, que es el de una empresa de capital público-privado, la relación existente entre los socios es de colaboración y trabajo común para prestar un servicio con los estándares de calidad más altos.

En relación con la pregunta sobre las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas y usuarios, entendemos que al inicio podrían haber tenido incertidumbres como si se prestaría correctamente el servicio o si el ciudadano percibiría la buena gestión realizada, percibiendo así mismo que tiene un agua con una calidad garantizada y a un precio asequible. En este sentido, y en los más de 10 años de funcionamiento de la empresa, entendemos que dicha incertidumbre ha sido disipada ya que el nivel de satisfacción en la prestación del servicio es muy buena, tanto por parte de la Administración Pública, como por parte del usuario, siendo los de agua unos de los servicios municipales mejor valorados.

Consideramos que la Administración local de Beniel (Ayuntamiento), ha sido consciente de que el sector del agua es eminentemente técnico y por las necesidades de medios técnicos, tanto materiales como humanos, como la necesidad de acometer inversiones, resulta útil tener un socio especializado en este sector. Así mismo, consideramos que la Administración local de Beniel, no tiene la consideración de pérdida de control del servicio, ya que en todo momento mantiene el poder y la fiscalización.

Una preocupación recurrente, principalmente por parte del usuario (aunque no es exclusiva frente a los proveedores privados), es que el precio del servicio de suministro de agua y saneamiento se ajuste a la calidad del servicio prestado. Sin embargo, las tarifas a aplicar, han de ser sometidas a consideración de la Administración autonómica (Comisión de Precios) y también a la Administración pública local (ya que han de ser aprobadas por el Ayuntamiento en Pleno), por lo que la forma de gestión, tampoco afecta al establecimiento de dichos precios.

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

En nuestra opinión y experiencia los proveedores privados han contribuido a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento logrando principalmente:

* Mejorar la garantía y calidad del suministro: Para ello se ha llevado la implementación de los distintos avances tecnológicos al campo de la prestación de los servicios de suministro de agua y saneamiento, de forma que dichos servicios de presten de forma prácticamente ininterrumpida y con la máxima calidad.
* Garantizar la accesibilidad al servicio: Se han tomado distintas medidas para que las personas tengan acceso a los servicios básicos de agua y saneamiento, independientemente de su situación económica.

Concretamente en SERMUBENIEL, S.A., se llevan a cabo de forma continua acciones para mejorar la garantía y calidad del suministro (implantación de herramientas GIS, adecuación del telecontrol para la monitorización de la red en tiempo real, dotación anual para la renovación de infraestructuras, …, etc.).

Por lo que respecta a la accesibilidad a los servicios de agua y saneamiento, en SERMUBENIEL, S.A., se dispone de varias medidas a disposición de los usuarios para lograrlo, como, por ejemplo:

* El pago fraccionado de los servicios mediante la firma de compromisos de pago entre el usuario y la empresa.
* El pago de una cuota fija en función del consumo histórico.
* Tarifas bonificadas para los colectivos de familias numerosas y jubilados.
* Bonificación de recibos con cargo a un Fondo Social para aquellas familias económicamente necesitadas.

1. ¿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?

La creación de una empresa de capital mixto no solo permite la adecuada rendición de cuentas a las autoridades públicas, si no que la gestión de la misma no es posible sin esa rendición de cuentas. En cuanto que sociedad mercantil la necesaria existencia de un Consejo de Administración, que ratifica la gestión realizada y la necesidad de aprobación de los acuerdos sociales, hace que la autoridad pública pueda perfectamente realizar las labores de control e incluso de dirección en la toma de decisiones. Así mismo, se realiza una auditoría financiera de las cuentas anuales que ratifica también el Consejo. Además, en el caso de SERMUBENIEL, S.A., al tener el socio público el 51%, supone que dicho control sea ejercido con un mayor nivel de intensidad. Esto, desde el punto de vista de la Administración local.

Pero SERMUBENIEL, S.A., reporta también a otras administraciones. Así es por ejemplo en el caso del Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo -SINAC- en materia de calidad del agua, o en materia de contratación al Tribunal de Cuentas.

Desde nuestro punto de vista, la rendición de cuentas de SERMUBENIEL, S.A. a la Administración (tanto local, regional como estatal) es fluida pudiendo esta constatar la marcha de la actividad y el control de la sociedad.

1. ¿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 ciclo integral del agua es un sector muy regulado. A continuación, se desglosan las administraciones a las que SERMUBENIEL, S.A. reporta información y qué tipo:

En materia de disponibilidad y suficiencia: cuencas intercomunitarias y autonómicas. Para la calidad del agua, tal y como se ha mencionado anteriormente SINAC dependiente del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, así como a la Confederación Hidrográfica del Segura. En relación con la contratación de la sociedad (contratos menores y procesos de licitación) la sociedad está sometida al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, reportando también a través del Ayuntamiento al Tribunal de Cuentas. Para el control de la gestión y la marcha de la sociedad, se reporta al Consejo de Administración, a la Intervención dependiente del Ayuntamiento, así como al funcionario especialmente designado para el control del servicio. En relación con las tarifas, además del Ayuntamiento, han de ser supervisadas e intervenidas por la Comisión de Precios de la Comunidad Autónoma.

1. ¿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.

Desde el punto de vista de disponibilidad y calidad, el estrés hídrico que sufre España, sobre todo en el levante y sur, es el mayor desafío en materia de agua. En este sentido SERMUBENIEL, S.A. tiene en su red una eficiencia del 82,96% (datos de 2019), estando por encima de la media española. Ese alto porcentaje se debe a varias iniciativas implantadas como la monitorización en tiempo real de la red, inversiones en renovación de redes, …, etc., como ya se ha comentado anteriormente.

En materia de asequibilidad y accesibilidad, existen garantías sobre ciertos colectivos como ya se han especificado en la cuestión anterior nº 11. En todas estas garantías se sigue trabajando para conseguir incrementarlas, garantizando la viabilidad de la empresa, en aras de conseguir un sistema solidario y a la vez que más sostenible.

Por tanto, creemos que las autoridades públicas en lugar de enfrentarse a desafíos cuando los actores privados prestan los servicios de agua y saneamiento disponen de una situación de garantía y confianza.

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

Ninguno, más allá de los aparecidos en prensa.

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

El sector privado realiza una gestión muy especializada del servicio, lo que permite detectar las necesidades actuales y anticiparse a las necesidades futuras. El conocimiento de estas necesidades permite estimar los recursos financieros necesarios y principalmente optimizar los recursos financieros disponibles. En muchos casos, es el propio sector privado en que dota los fondos necesarios para cubrir dichas necesidades.

Como ejemplo, en SERMUBENIEL, S.A., se realiza un seguimiento de las perdidas de agua por sectores, así como del nº de averías por tramo de red, lo que permite priorizar las inversiones en renovación de infraestructuras, así como disponer de una proyección de fondos para asegurar la disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad de los servicios.

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

Como ya se ha dicho SERMUBENIEL, S.A. está participada en un 51% por el Ayuntamiento de Beniel, por lo que la administración pública goza de un mayor por el simple hecho de ser el socio mayoritario en la Junta de socios y el órgano social de administración. Así mismo, y por la normativa española, la Administración goza de ciertos privilegios frente al socio privado (poderes de interpretación, modificación, suspensión, resolución, declaración unilateral de la responsabilidad del contratista, entre otros).

Además, la Administración en España puede establecer por si sola controles, como vigilar e inspeccionar el servicio, imponer sanciones, resolver el contrato, fijar precios, ordenar la ejecución de obras, etc.

1. 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, cuando se incorpora un socio privado a la prestación del servicio de agua y saneamiento una de las condiciones que se reflejan en el contrato de prestación del servicio es la aportación de recursos financieros del socio privado destinados a realizar mejoras en los servicios prestados.

**Remunicipalización**

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

No.

