

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

SOCIEDAD REGIONAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS, S.A.U. (en adelante, "SOREA") es una compañía que opera en el sector del medio ambiente en el ámbito de Cataluña orientando principalmente su actividad a la prestación de servicios relacionados con el ciclo integral del agua. SOREA lleva más de 50 años ofreciendo un servicio de suministro de agua de calidad a más de un millón de hogares en Cataluña.

Concretamente, SOREA está especializada en acompañar a las administraciones públicas en todos los procesos relacionados con la gestión del ciclo integral del agua, entendiendo las necesidades específicas de cada municipio y de sus usuarios. Dentro de sus actividades se incluyen, primariamente, las siguientes:

- Captación y potabilización,
- Transporte y distribución;
- Alcantarillado;
- Depuración;
- Regeneración y retorno al medio.

El modelo de gestión de SOREA se basa en perseguir la excelencia del servicio, a partir de la experiencia y la innovación constante; la proximidad con los hogares y las empresas para quienes trabajamos, que nos permite adaptarnos a sus necesidades, y el compromiso incondicional con las personas y el medio ambiente, con el cual queremos aportar nuestro grano de arena al desarrollo sostenible de las ciudades y los pueblos donde operamos.

SOREA gestiona el servicio de agua potable de 223 municipios en los que se distribuyen prácticamente 156 millones de metros cúbicos anualmente a una obligación de más de 1.8 millones de personas. Este servicio se presta con un equipo humano formado por más de 900 personas, con la tecnología más avanzada disponible en el mercado y con una gestión adecuada del conocimiento con el fin de dar respuesta y adaptarse a las necesidades de todos nuestros clientes, así como para llevar a cabo un uso sostenible de los recursos de agua disponibles.

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 el sector del agua y saneamiento en España, y concretamente en Cataluña por ser el ámbito en el que opera SOREA, el papel del sector privado ha sido el de colaborador del sector público en la prestación de los servicios relacionados con dicho sector. Este papel de colaborar ha permitido (y permite) que coexistan tanto el sector privado como el sector público en la prestación de los servicios referidos. En efecto, en los municipios en los que opera SOREA su actuación se desarrolla de bajo diferentes modalidades; existen supuestos en los que la prestación de estos servicios públicos la lleva a cabo el sector privado, bajo el control y fiscalización del sector público (en régimen de concesión) y existen otros supuestos en los que la colaboración del sector privado y sector público se ha materializado mediante la creación de sociedades de economía mixta en las que ambos actores participan. Además, también existen casos en los que el sector público se encarga de prestar directamente este tipo de servicios.

Por lo que se refiere a la evolución del papel del sector privado, cabe destacar que actualmente se ha detectado un aumento en la regulación de la relación entre el operador privado y la administración pública correspondiente. Efectivamente, y en la línea de la normativa vigente en aquel momento y de los conocimientos técnicos existentes en ese momento, la regulación era relativamente breve. Sin embargo, hoy en día tanto la regulación en materia de contratación como la regulación de aspectos técnicos tales como condiciones de prestación del servicio y calidad del agua, entre otros, han conllevado un contenido significativamente más exhaustivo, complejo y riguroso de los términos y condiciones que regulan los correspondientes contratos de prestación de servicios por parte del operador privado. En consecuencia, en base a la experiencia de SOREA en este sector, cabe determinar que la colaboración del sector privado en este ámbito en la actualidad está sujeta a un intenso control administrativo.

Es preciso particularizar que este control administrativo puede variar en función del tipo de participación del operador privado en la prestación de estos servicios, tal y como hemos apuntado previamente en la presente respuesta. Por ejemplo, en los municipios en los que opera SOREA mediante concesión administrativa (es decir, prestando el servicio directamente), además del control diario de los técnicos y responsables municipales del contrato, también se suelen constituir comisiones mixtas o de seguimiento para poder conseguir una interlocución ágil y constante entre el operador privado y la administración pública. Además de lo anterior, en las sociedades de economía mixta en las que forma parte SOREA, existe una capa adicional de control que se plasma en los Consejos de Administración de la sociedad en los que concurren los

concejales del Ayuntamiento además de diversos técnicos municipales (secretario, interventor, etc.), con lo que el control es más intenso y próximo.

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 primer lugar, es preciso matizar que la privatización como tal no se ha dado en España. En efecto, y como hemos indicado previamente, el sector privado opera en concurrencia con el sector público y en ningún caso se prestan los servicios del agua y del saneamiento por parte del operador privado sin autorización y control público de acuerdo con la normativa española y, además, siguiendo los procesos de licitación determinados en la normativa europea en materia de contratación pública.

Una vez precisado lo anterior, de la experiencia de SOREA en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento podemos indicar como razones que permiten o atraen la participación del sector privado en esta área el elevado nivel de exigencia en materia de calidad del agua y en materia operativa-técnica, aportando el operador privado su conocimiento, *know-how* y soporte tecnológico que permita una innovación constante. Además, la colaboración del sector público con el sector privado permite al primero transferir los relevantes riesgos en materia de responsabilidad por suministro y depuración. Cabe también mencionar como razón que atrae la participación del sector privado en la prestación de estos servicios su mayor flexibilidad financiera. Efectivamente, contar con un socio privado permite a las administraciones públicas satisfacer las necesidades de financiación, especialmente las relacionadas con las inversiones requeridas por el servicio, con independencia de las posibles restricciones presupuestarias o de su situación económica concreta. Por lo tanto, y en función del tipo de participación del operador privado, es este sector privado quien asume y ejecuta las inversiones en infraestructuras necesarias recuperando la inversión desembolsada a través de la explotación del servicio.

Como alternativa a la participación del sector privado en el sector del agua y saneamiento, en España las administraciones públicas pueden optar por prestar directamente estos servicios (modalidad de gestión directa) con personificación específica (organismo público o sociedad mercantil con capital íntegramente público) o sin personificación (mediante personal funcional público). Sin embargo, para poder realizar esta gestión directa será necesario que la administración cuente con la financiación suficiente y sin restricciones presupuestarias, además de tener capacidad técnica y operativa para ejecutar las correspondientes obras, incluir las nuevas tecnologías, realizar mejoras ambientales, disponer de laboratorios de analítica, gestionar el cobro de los recibos, etc.

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

Las IFI no han fomentado la privatización en ningún servicio de agua en España dado que el sistema financiero no las ha requerido. En Cataluña el sector del agua es una actividad local que depende exclusivamente de cada ayuntamiento o mancomunidad por lo que es la propia administración local la que decide su mejor forma de gestión, sea directa o indirecta. Cabe mencionar en este punto los fondos europeos FEDER que permitieron durante los años noventa obtener importantes ayudas en materia de saneamiento y depuración sin distinguir entre la participación del sector privado en la prestación del servicio. En experiencia de SOREA, estos fondos permitieron impulsar la construcción de depuradoras y desaladoras propiedad de la Administración por lo que fue el sector público quien gestionó estos fondos. Por lo tanto, estos fondos buscaban cumplir con las exigencias normativas en materia de saneamiento y estar preparados para posibles episodios de escasez de agua.

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

En base a la experiencia de SOREA, la crisis económica mundial en España no ha comportado un incremento de la participación del sector privado en el ámbito del agua y del saneamiento sino lo contrario, han surgido movimientos defensores de la gestión puramente pública que han utilizado esta conjuntura para defender argumentos “remunicipalizadores”. Por ejemplo, en el municipio de Mollet del Vallès, cuyo contrato estaba en prórroga, la oposición del gobierno municipal ha abanderado el concepto de la gestión directa y han surgido distintos movimientos sociales - entre ellos la Mesa del Agua-, los cuales SOREA ha tenido que gestionar con proximidad para poder garantizar la continuidad del contrato. Por ello la crisis económica en si ha sido una oportunidad para acercarnos a dichas entidades y movimientos sociales y hacer un importante trabajo de transparencia.

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 hemos apuntado previamente, en base a la experiencia de SOREA podemos determinar que la participación del operador privado en la prestación de los servicios de agua y saneamiento responde a la imposibilidad de satisfacer las necesidades de inversión que requerían en el servicio (debido al contexto económico y presupuestario de las administraciones públicas), a la capacidad de generar sinergias entre el sector público y privado, a la traslación de los niveles de productividad de los operadores privados en la prestación de estos servicios y, asimismo, al traspaso de los riesgos y responsabilidades de dicha prestación hacia el operador privado. Estas preocupaciones han conllevado formulas de colaboración público-privada en la prestación de los servicios mediante la tramitación de los correspondientes procesos de licitación y adjudicación según la normativa aplicable, aportando el operador privado su especialización en la prestación de los mismos.

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 base a la experiencia de SOREA, podemos afirmar que la participación del sector privado en este ámbito responde a situaciones en las que este sector puede contribuir a la garantía de los derechos humanos al agua y el saneamiento. Además de la regulación contenida propiamente en la normativa autonómica de aplicación, los contratos que regulan la prestación del servicio recogen obligaciones en materia de asequibilidad, accesibilidad, y calidad de los recursos suministrados. Asimismo, también se prevén derechos para los usuarios que garantizan el suministro vital mínimo al exonerar el pago de los servicios a los consumidores que se encuentran en un riesgo de exclusión social o que no puedan atender regularmente a dichos pagos y mecanismos de solidaridad entre el resto de usuarios. Finalmente, también contribuye a la realización de los derechos humanos al agua y saneamiento las acciones en materia de responsabilidad corporativa de SOREA orientadas a dos ámbitos, el social y el medioambiental. En el campo social, realizamos colaboraciones con diversas entidades sociales (por ejemplo, Cruz Roja). Por lo que respecta al campo medioambiental, aparte de enfocar la propia actividad operativa al respeto y cuidado de este, se realizan acciones concretas mediante voluntariado para recogida de plásticos en playas, cuidado de las rieras, entre otras actuaciones.

De cara al futuro, en opinión de SOREA, las medidas adicionales a plantearse deberían focalizarse en potenciar la renovación de las redes y la construcción de nuevas infraestructuras debido al defectuoso estado de estas. Ello permitiría reducir las fugas y pérdidas de agua, aumentar la disponibilidad de los recursos y reducir o evitar potenciales contaminaciones al medio. Hay que destacar también la necesidad de impulsar la regeneración de agua como opción para garantizar la disponibilidad del recurso y, además, potenciar la economía circular.

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?

En el caso particular de SOREA, las personas usuarias y no usuarias del servicio pueden presentar quejas o reclamaciones a través de diversos canales presenciales y no presenciales que ofrece esta compañía. En la mayoría de los municipios, SOREA dispone una oficina de atención presencial en el mismo término municipal en la que los usuarios pueden presentar sus quejas y obtener una solución. En algunos municipios muy pequeños se acordó con el ayuntamiento en el momento de la contratación del servicio, que la oficina de atención presencial no se localizará en el mismo término municipal, sino en otro municipio cercano.

Además de la atención presencial, SOREA pone a disposición de todos los usuarios y no usuarios un teléfono gratuito para presentar quejas o reclamaciones sobre el servicio.

También es posible presentar quejas a través de la página web de la empresa en el apartado “contáctanos”. Tenemos una cuenta de Twitter para poder atender a los ciudadanos que prefieran este canal. Todos los canales de atención se difunden en las facturas, en los escritos que enviamos, en la página web y en las webs de los ayuntamientos.

Existe un procedimiento interno de la empresa que describe la operativa de actuación para atender las quejas. El tiempo que tardamos en responder una queja es un indicador de calidad de servicio que se mide en continuo. Aunque en la mayoría de los reglamentos del servicio municipal aprobados por los ayuntamientos, se establece que el plazo para responder las quejas es de 30 días, nuestro procedimiento establece 10 días.

En SOREA, estamos registrando alrededor de 0,016 quejas por cliente, muy por debajo de los promedios de otras compañías de servicios y solo menos del 6% se resuelven en más de 10 días laborables.

En caso de que el usuario no quede conforme con la respuesta que ofrece SOREA o considere que se han vulnerado sus derechos, puede presentarla a la administración

competente correspondiente. Existe normativa que exige responsabilidades importantes a los operadores de los servicios de suministro de agua y saneamiento por lo que la administración establece sanciones en caso de infracción o incumplimiento.

La normativa actual que regula los derechos de los consumidores en Catalunya es el Código de Consumo de Catalunya, Ley 22/2010 de 20 de julio (DOGC núm. 5677, 23/07/2010). Esta normativa aplica directamente a los proveedores privados y puede recibir en caso de infracción sanciones considerables.

Todas las oficinas de atención al cliente disponen de hojas de reclamaciones y en caso de recibirse una reclamación por esta vía, se cumple estrictamente el protocolo de actuación que determina el Código de consumo de Cataluña.

Adicionalmente, SOREA está adherida a la Junta Arbitral de Cataluña, por lo que en caso de que un usuario no esté conforme con la respuesta ofrecida y presente una petición de mediación o arbitraje en la oficina del Consumidor, SOREA acepta la petición y aplica la resolución que desde la administración se decida.

Los usuarios pueden también presentar reclamaciones y quejas en las oficinas del "Sindic de greuges" (Defensor del pueblo/Ombudsman local) de Cataluña o en alguna de las oficinas de los "Sindics" locales.

En caso de reclamación por daños, disponemos de personal formado para tratar cada caso y trasladarlo a las compañías aseguradoras garantizando los derechos de los consumidores.

SOREA dispone también de la figura de apoyo del Defensor del cliente (Customer Counsel). Se trata de un equipo de profesiones que prestan servicio a diversas empresas del mismo grupo empresarial y que atienden de forma muy personalizada los casos más complejos en los que el cliente no ha quedado satisfecho y opta por solicitar una mediación más ágil que la que pueden ofrecer los canales de la administración.

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

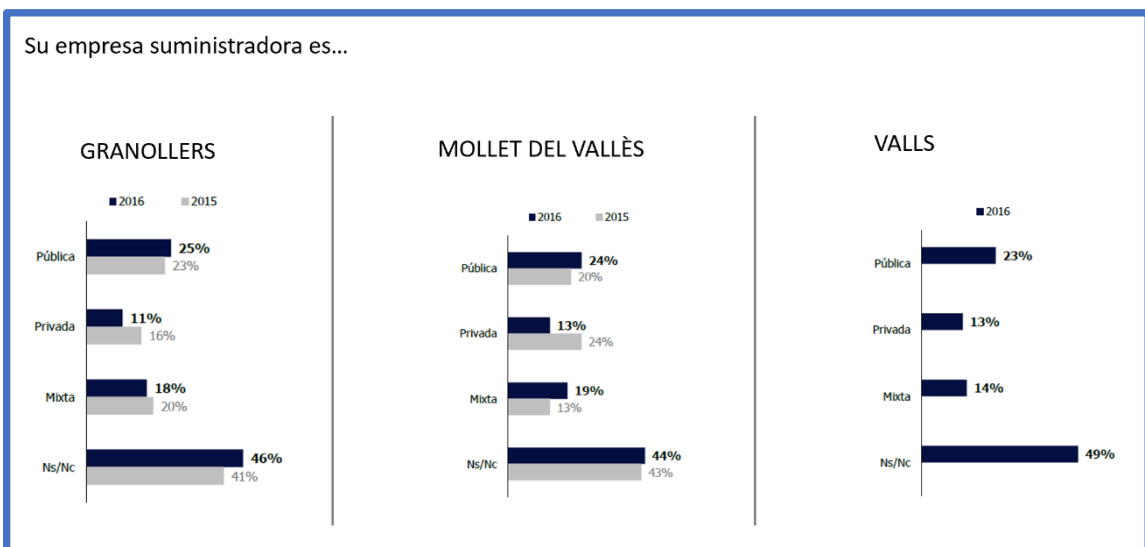
Como operador privado en el sector del agua y del saneamiento, SOREA abogaría por una regulación más fuerte en el sentido de que las normas fueran más claras, rigurosas y homogéneas. Todo ello contribuirá a una mayor seguridad jurídica para el sector privado con un marco obligacional de relación entre el operador privado y la administración pública más definido y completo; y ello reportará directamente en una mejor prestación de los servicios, sin margen para las interpretaciones de parte que pueden derivarse de una normativa ambigua y/o confusa.

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?*

En base a la experiencia de SOREA, generalmente la relación entre esta compañía y las administraciones públicas es una relación constante, continuada, rápida y flexible, y ello para poder prestar el servicio con la mayor excelencia posible. Es especialmente relevante la relación directa y ágil entre los técnicos responsables de controlar y coordinar el servicio prestado por el operador privado. Tal y como hemos apuntado, también existe una relación más general en las comisiones de seguimiento que se constituyen y en los consejos de administraciones de las sociedades de economía mixta, según el caso. Y todo ello sin perjuicio de las prerrogativas de la Administración otorgadas en virtud de la normativa correspondiente, tales como la prerrogativa de interpretación, modificación y resolución anticipada del contrato, de control y dirección de la prestación del servicio, de la imposición de eventuales sanciones.

Como preocupaciones de las administraciones públicas, además de las preocupaciones habituales de una autoridad en relación con cualquier otro contratista, en opinión de esta compañía, podemos indicar el foco en la percepción que tienen los abonados de la compañía suministradora ya que su actividad acaba repercutiendo en la percepción que tienen del Ayuntamiento como titular del servicio. Es por ello por lo que se realizan diversas campañas de satisfacción para analizar cuál es la percepción de la compañía y se estudian áreas de mejora de esta.

Particularizando para los usuarios, cabe mencionar que el usuario del servicio desea recibir un servicio continuado, de calidad y a un precio razonable. En general podemos observar que el usuario no muestra interés sobre si el gestor es público o privado, sino sobre si el servicio es correcto o no. En encuestas realizadas a lo largo de diversos años a los usuarios del servicio constatamos que la mayoría de los usuarios no conocen si el gestor es público o privado. En este sentido, como ejemplos de SOREA, destacamos a continuación que según la encuesta realizada en varios municipios de Cataluña (Granollers, Mollet del Vallès, Valls, entre otros), la gestión del agua en todos ellos se realiza a través de SOREA des de hace más de 15 años. Solo entre un 11 y un 13% responden correctamente a la pregunta sobre el tipo de empresa suministradora de su municipio.



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

Como ejemplos de la contribución de los operadores privados a la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento y, en concreto, de SOREA, podemos determinar las siguientes contribuciones:

- Aplicando el conocimiento y la experiencia de los profesionales de la empresa privada en la gestión del día a día y sobre todo en la resolución de incidencias;
- Garantizando la potabilidad del agua y el servicio de saneamiento en caso de incidencias, y adelantando inversiones que eran a cargo de las entidades públicas, disminuyendo la vulnerabilidad de los sistemas de abastecimiento, como es el caso de la Mina Gran Acueducto de Calafell (gracias a este recurso, se incrementa la garantía de abastecimiento en caso de contingencias en el resto de fuentes de suministro);
- Promoviendo la ejecución de mejoras en las instalaciones de saneamiento a partir del conocimiento y experiencia en la gestión de estas instalaciones;
- Optimizando energéticamente el servicio de explotación de los sistemas de saneamiento (auditorías energéticas, ISO 50001, reducción huella de carbono, etc.);
- Asegurando el cumplimiento legal en la ejecución de los contratos de saneamiento (requisitos legales ISO 14001);
- Financiando a través inversiones asociadas a la concesión de aguas infraestructuras de saneamiento;
- Formando a los profesionales en materia de saneamiento mediante acreditaciones profesionales;
- Mejorando la prevención de riesgos laborales en las instalaciones de saneamiento a través de la reducción constante de los índices de siniestralidad.

Desde una perspectiva social, SOREA garantiza que cualquier petición de suministro de agua se realice con la máxima celeridad y disponemos de indicadores y objetivos para asegurar un buen servicio. Así prácticamente el 100% de los contadores contratados se instalan en menos de 3 días.

Además, SOREA ha promovido diversos mecanismos de acción social para proteger los colectivos más desfavorecidos, entre ellos:

- La elaboración de protocolos de actuación para casos de vulnerabilidad económica. Estos protocolos propuestos por SOREA se han firmado con los diferentes ayuntamientos. Más de 150 municipios disponen protocolos firmados.
- Tarifas sociales en más de 70 municipios, que permiten rebajar el importe de la factura del agua facilitando el pago de los recibos. En total más de 19.000 contratos se han beneficiado de tarifas sociales con descuentos de alrededor de 1.200.000 €. Además, la mayoría de las tarifas tienen tramos de consumo según número de personas que habitan en la vivienda y aplicamos también reducciones considerables en las facturas de alta para familias vulnerables.
- Posibilidad de flexibilizar el pago de las facturas decidiendo el día de pago de cada mes, pactando una cuota mensual en lugar del pago trimestral o estableciendo plazos siempre sin intereses. En SOREA más de 5.000 usuarios cada año fraccionan el pago de sus facturas.
- En caso de que servicios sociales identifique hogares en los que existe riesgo de exclusión residencial o bien casos de vulnerabilidad económica, ponemos en marcha un procedimiento que evita en todo caso la suspensión de suministro de agua. Actualmente tenemos identificadas más de 3.350 pólizas como vulnerables. Todas ellas quedan protegidas para el corte.
- Hemos establecido convenios con ONGs (Cruz Roja, Cáritas) para asegurar que las personas que acudan a ellas en lugar de hacerlo a servicios sociales también queden protegidas, aunque no puedan pagar las facturas de agua.
- Disponemos de Fondos de solidaridad, a cuenta de la empresa gestora, para cubrir las facturas de las personas vulnerables identificadas por servicios sociales. Hasta el 2019 hemos destinado 973.476 € a través de Fondos de solidaridad y 42.000 € fuera de Fondos de solidaridad, pasados directamente a pérdidas.

- Incluso en los casos de conexiones ilegales ofrecemos a los ayuntamientos protocolos para poder actuar instalando contadores temporales mientras se regulariza la situación.

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?*

En este ámbito, la información relacionada con el agua y el saneamiento tiene naturaleza de información pública. Un ejemplo de esta información pública que permite la adecuada rendición de cuentas es la información tarifaria. En efecto, en el procedimiento de aprobación de la correspondiente tarifa, se expone públicamente no solo ante la autoridad sino ante cualquier ciudadano el desglose de gastos e ingresos de la explotación, permitiendo la referida *accountability* en su mayor expresión (tanto de autoridades como de los usuarios y otros ciudadanos).

Sin embargo, debemos mencionar que existen particularidades a la regla general de información pública en función del ámbito concreto de la información. Es decir, la información relativa a datos de carácter personal y el secreto industrial y *know how* no podrá revelarse sin justificación previa por parte de la administración pública.

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?*

En caso de que el operador privado no garantizara el derecho humano al agua y al saneamiento puede ser sancionado tanto por la administración estatal, por la autonómica, como por la local, en función de las competencias que ostenten cada una de estas autoridades. Por lo que se refiere a disponibilidad de agua y garantía de suficiencia del recurso, corresponde a la Administración estatal (en cuencas intercomunitarias) y autonómica (en cuencas intracomunitarias), en materia de calidad del agua, corresponde a la Administración estatal mediante Confederaciones hidrográficas, Ministerio, SINAC, etc. y por lo que se refiere a asequibilidad del recurso, corresponde tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de sus Comisiones de Precios). En materia de control, supervisión y cumplimiento del contrato, corresponde a la Administración local, así como de garantizar la accesibilidad al recurso de todos los habitantes del municipio (por ejemplo, mediante las oficinas municipales de atención al consumidor en las que se pueden recibir quejas de los usuarios y por tanto fiscalizan también sus actuaciones en defensa de los derechos de los ciudadanos).

Además, en materia de consumo, la Administración autonómica (Generalitat de Catalunya) vela por los intereses de todos los consumidores y por el cumplimiento de la normativa correspondiente. Las sanciones las impondrán cada una de estas administraciones en función de sus competencias y áreas de actuación.

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*

La garantía de suministro y la accesibilidad al agua ha sido siempre una máxima de SOREA. Aportar recursos propios, tanto en condiciones normales como en las extraordinarias, es una práctica habitual. Asimismo, cuando condiciones adversas han provocado el corte del suministro, o restricciones en el uso de este, SOREA ha puesto a disposición del servicio todos los recursos humanos y materiales a su alcance para minimizar el impacto en los usuarios. Ejemplos de ello, los encontramos en los recientes episodios del DANA del 22 de octubre de 2019, en que la población de Vimbodí (Tarragona) quedó sin suministro por una afectación directa de la tubería de abastecimiento al municipio, y el servicio fue restablecido en pocas horas. O el episodio del pasado 3 de enero en la zona de Tarragona, cuando una avería en la arteria del Consorci d'Aigües de Tarragona (proveedor en alta) dejó sin poder suministrar agua sus consorciados (63 ayuntamientos y 23 industrias). El impacto por corte de suministro en las poblaciones gestionadas por SOREA se limitó a dos sectores de Calafell y al municipio de Bellvei. En ambos casos se habilitaron camiones cisterna para proveer de agua a los usuarios, así como se habilitaron puntos de información al ciudadano. La eficaz gestión de la red distribución, transvasando agua de sectores con mayor autonomía a otros más críticos, y la puesta en servicio de recursos estratégicos alternativos evitaron una crisis de mayores dimensiones.

En cuanto a la calidad, SOREA desde hace años apostó por ir delante de la legislación vigente en cuanto a la garantía de la calidad sanitaria del agua. En este sentido, ha implantado en diversas explotaciones los planes de seguridad del agua de consumo (PSA's), bajo el estándar de la norma ISO 22000, que define los requisitos que debe cumplir un el sistema de abastecimiento y que está basado en los principios de valoración de peligros y puntos de control críticos desde el origen del recurso hasta el punto de entrega al usuario. Las explotaciones actualmente certificadas son Granollers, Vilaseca-Salou, Sitges, Rubí y Sant Cugat.

Finalmente, en materia de asequibilidad, SOREA ha desarrollado e implantado las medidas referidas previamente relativas a asegurar el mínimo vital para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial, así como de fondos sociales ya mencionados.

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

En SOREA no tenemos conocimiento de algún caso de corrupción en este sentido. A fecha de hoy no nos constan resoluciones firmes de condena, y además se han implementado intensos mecanismos de compliance penal para evitar este tipo de responsabilidades.

Cabe destacar que, desde enero de 2017, SOREA ha adoptado, elaborado y desarrollado un “*Modelo de Prevención de Delitos*” que refuerza su compromiso con el ámbito de la ética empresarial y, además se ha nombrado un Compliance Officer, como órgano de seguimiento en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales.

Dicho Modelo cumple con los requisitos recogidos en la normativa penal aplicable (CP, FGE Circular 1/2016): *a) se ha elaborado un análisis y evaluación de los riesgos penales (Mapa de Riesgos); b) se han desarrollado políticas, procedimientos y manuales, que permiten prevenir y mitigar el riesgo penal (entre otras: políticas de relación con autoridades y funcionarios públicos y de relación con el sector privado); c) existen medidas internas de control financiero; d) se procedió a la habilitación de un canal de comunicaciones/denuncias; e) se ha realizado formación y continuas acciones de concienciación y sensibilización a todos los niveles de la organización; f) se ha establecido un régimen disciplinario que sanciona adecuadamente los incumplimientos de las medidas que establece el Modelo y, finalmente, g) se lleva a cabo una verificación periódica del Modelo.*

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

En términos generales, el sector privado ha demostrado una capacidad óptima para movilizar recursos financieros. Uno de los objetivos que busca siempre el sector privado, juntamente con el sector público, es no aumentar las tarifas del cliente final más de lo necesario. Por esto es tan importante movilizar fondos públicos de forma eficiente y eficaz para que se pueda repercutir en el cliente final tanto a nivel de servicio como de precio. En este sentido, y como ejemplo de fondos de administraciones locales, uno sería el caso de la canalización de agua en alta desde el río Ter hasta los municipios afectados.

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

En base a la experiencia de SOREA en la colaboración público-privada, efectivamente existe un desequilibrio de poder en estos supuestos a favor de la correspondiente administración pública. Estas colaboraciones no se basan en una mera relación *inter pares* sino que, de acuerdo con la normativa aplicable, la Administración ostenta importantes prerrogativas tal y como se ha hecho referencia previamente, que la situación en una posición aventajada, cuanto menos, en relación con el operador privado. Por ejemplo, en relación con los precios a facturar por los servicios de agua y saneamiento, se trata de precios que se tramitan por el correspondiente ente local. Si bien en el marco de esta tramitación SOREA, en condición de interesado del procedimiento, puede realizar las oportunas alegaciones y consideraciones, se trata de un procedimiento que desemboca en una norma (ordenanza) cuya aprobación definitiva corresponde a las autoridades. Este ejemplo permite visualizar que la participación del operador privado está sometida al control y aprobación del sector público.

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?

Siempre el actor privado aportará sus propios recursos financieros. Cuando en la gestión hay participación privada, el privado se encargará de buscar recursos necesarios para el desarrollo de la actividad y, consecuentemente, satisfacer las eventuales necesidades de financiación que presente el servicio. El privado puede buscar sus recursos propios dentro de su caja y/o salir al mercado a buscar financiación. Para que le den esta financiación, deberá acreditar una solvencia, un patrimonio y una capacidad para devolver dicha financiación, por lo que siempre de forma directa o indirecta el actor privado aporta sus propios recursos financieros.

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*

Como ejemplo de proceso de “remunicipalización”, en la experiencia de SOREA, podemos hacer referencia al supuesto acaecido en el municipio de Llinars del Vallès. El servicio de abastecimiento de agua en el municipio de Llinars del Vallès se había prestado por SOREA desde el año 1985 cumpliendo todas sus obligaciones contractuales y con altos estándares de calidad. Sin embargo, en 2017, el Ayuntamiento del municipio inició el expediente de cambio de la forma de gestión del servicio de abastecimiento de agua para prestarlo directamente esta administración sin personificación específica. Además, el Ayuntamiento aprobó una licitación dirigida a adjudicar mediante un contrato de servicios, dividido en 3 lotes, la mayoría de las actividades materiales inherentes a la prestación del servicio. SOREA interpuso recursos administrativos y judiciales al entender que tanto el expediente de cambio de gestión como el expediente de contratación adolecían de incumplimientos legales obteniendo -tan relevantes como, por ejemplo, la falta de acreditación de la sostenibilidad económica y financiera de la alternativa escogida-, en ambos casos, la razón mediante resoluciones judiciales y administrativas. En paralelo, el Ayuntamiento volvió a aprobar una nueva licitación para la adjudicación del contrato referido (con los incumplimientos supuestamente solventados) pero encontrándose *sub iudice* todavía la legalidad del expediente de cambio de forma de gestión. Esta actuación pública ha desembocado en la actual situación; nos encontramos ante una resolución judicial que declara la nulidad del expediente de cambio de gestión (a gestión directa) del servicio, pero se ha adjudicado igualmente la segunda licitación por lo que SOREA ha debido abandonar la prestación del servicio.

De este supuesto cabe mencionar varias dificultades o problemas que han tenido que afrontar las autoridades en el caso de “remunicipalización”:

- (i) En primer lugar, una evidente dificultad a la hora de acreditar la forma de gestión adoptada dado que, como se ha indicado, los tribunales han determinado que no se ha realizado de forma correcta;
- (ii) En segundo lugar, una situación de indefensión para el operador privado al deber abandonar la prestación de un servicio cuando existe una resolución judicial que declara nulo el expediente del cual deriva la licitación adjudicada;
- (iii) En cualquier caso, este supuesto es un ejemplo de que, si bien se pretende prestar el servicio por la administración sin personificación específica, debe acabar recurriendo al sector privado para prestar el servicio (aunque de manera fraccionada).