

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

SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, “Suez”) es la sociedad cabecera del Grupo Suez Spain que se conforma por la empresa cabecera y las empresas participadas por ésta, directa o indirectamente, según lo previsto en el artículo 42 del Código de Comercio español.

Suez ofrece sus servicios en el territorio español en los ámbitos de: (i) gestión del ciclo integral del agua, incluyendo la protección de recursos y entornos naturales, producción de agua potable, depuración de aguas residuales, gestión eficaz de la infraestructura y soluciones inteligentes; (ii) tratamiento del agua, incluyendo desalación de agua de mar, tratamiento de lodos y purificación y reciclaje de aguas residuales; (iii) reciclaje y recuperación de residuos, gestionando residuos y ofreciendo soluciones de recuperación; y (iv) consultoría, ofreciendo soluciones innovadoras.

Suez presta sus servicios a 2.621 clientes en el mercado privado, y abastece a 1.131 municipios que suponen el abastecimiento a 14.325.039 personas en el territorio español.

En su actividad, Suez se orienta al logro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS 1, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15 y 17), desde tres enfoques: en primer lugar, se orienta al fortalecimiento de alianzas y fomento del diálogo para mejorar las condiciones sociales y ambientales en los entornos en los que opera; en segundo lugar, se centra en el desarrollo de productos y servicios innovadores y, por último, potencia los impactos positivos de su actividad.

3 enfoques para integrar nuestro plan estratégico *REwater Global Plan* a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Más información se puede obtener en el [Informe de Desarrollo Sostenible de 2018](#) (“[2018 en un ZOOM](#)”) que forma parte del informe de gestión consolidado al 31 de diciembre de 2018 de SUEZ Spain, y que se ha realizado de conformidad con los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, de Información no Financiera y Diversidad.

SITUACIÓN Y TENDENCIAS ACTUALES

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

En España el sector privado y el sector público mantienen una relación basada en la colaboración en relación con la prestación de servicios relacionados con el abastecimiento de agua y saneamiento. Históricamente nace en el siglo XIX como un servicio privado prestado por operadores privados, y desde 1924 el ordenamiento jurídico lo declara un servicio de titularidad pública municipal lo que ha supuesto desde entonces que los ayuntamientos hayan ido municipalizando el servicio y pasando a gestionarlo bien directamente por sus propios medios o con empresas públicas bien indirectamente mediante operadores privados que actúan bajo su control y fiscalización como delegados del servicio público.

En relación con la evolución del papel del sector privado en la provisión de agua y saneamiento en España, es preciso mencionar que con anterioridad el contenido de los contratos que regulaban la relación entre la administración pública contratante y el operador privado al que le encargaban la prestación del servicio, contaba con un contenido muy escaso lo que era lógico teniendo en cuenta la regulación y la técnica que existían en ese momento. Ha sido precisamente la evolución y ampliación de la regulación técnica que ha abordado aspectos muy diversos de la prestación del servicio como las exigencias de calidad del agua, la regulación de los impactos medioambientales y otros aspectos referentes a la regulación pública, los que han configurado la base del contenido actual de este tipo de contratos, que obviamente ha pasado a ser más detallado y completo.

De igual manera, la mejora en la regulación ha supuesto que las Administraciones locales hayan procedido a fijar estándares de regulación y control más estrictos, de modo que la relación entre el sector público y el privado en este área de actuación, actualmente, está sometida a un elevado control por parte de la Administración, junto a requisitos de información y transparencia.

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

- En el caso de las concesiones, es frecuente la existencia de comisiones mixtas, comisiones de seguimiento, o información, que permiten una interlocución constante y fluida entre el privado y la Entidad pública.
- Cuando la participación del sector privado se lleva a cabo a través de sociedades de economía mixta, los concejales del Ayuntamiento forman parte del Consejo de Administración de la sociedad, al que también concurren 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?

3.1. ¿Es correcto hablar de “privatización” de los servicios de agua y saneamiento en España?

Antes de entrar a valorar si las autoridades públicas permiten o incentivan la “privatización” de los servicios de agua y saneamiento, es preciso que maticemos que en España es incorrecto catalogar la participación del sector privado como “privatización”. En este sentido, que un operador privado sea parte en la prestación de los servicios del agua y saneamiento en ningún caso conlleva la exclusión del sector público en ésta. Por lo tanto, en nuestro territorio no existe la “privatización” entendida como tal. No es libre el desarrollo de este tipo de actividades por parte del operador privado, puesto que el operador que quiera desarrollar esta actividad siempre necesitará de la autorización de la Administración que mantendrá el control y supervisión de actuación, en tanto que frente al ciudadano, la administración sigue siendo la responsable de la correcta prestación del servicio.

En virtud de la normativa española, es la Administración la que debe encargar al sector privado la prestación de este tipo de servicios, siempre en el marco de una relación de colaboración y después de terminado el correspondiente procedimiento de licitación, de acuerdo con la normativa europea en materia de contratos del sector público.

En suma, en nuestro caso, únicamente puede entenderse el concepto de “privatización” desde un punto de vista amplio, entendido como la prestación de un servicio público de agua o saneamiento por un operador privado en el que la Administración no ostente la exclusiva propiedad del capital.

3.2. Motivos por los que las autoridades públicas permiten y/o incentivan la presencia del sector privado en los servicios del agua y el saneamiento

La motivación de la entrada en el sector privado en la prestación de servicios en el ámbito del agua se encuentra en los mayores requerimientos en cuanto a requisitos técnicos, calidad del agua y obligaciones en materia de suministro y depuración. Es por ello, que en numerosos casos la administración pública recurra a la colaboración o le encargue al operador privado la prestación de los servicios en este área debido a que los operadores privados tienen un conocimiento, know-how y herramientas tecnológicas que les

permiten asumir el riesgo derivado de estas obligaciones (responsabilidad civil, responsabilidad ambiental, sanitaria, etc.).

A mayor abundamiento, el sector de la provisión del agua y el saneamiento requiere de una gran necesidad de financiación para la construcción de infraestructuras que las autoridades públicas no tienen la capacidad de proporcionar debido a las restricciones presupuestarias existentes o por su situación económica concreta.

Todo ello determina que, cuando la Administración tiene que acometer determinadas inversiones en los servicios relacionados con el agua y el saneamiento, con frecuencia recurra al sector privado, con la idea de que sea éste quien ejecute, a su riesgo y ventura, las infraestructuras, permitiéndole luego recuperarse de estas inversiones a través de su explotación.

3.3. Alternativas a la participación del sector privado en el ámbito del agua y el saneamiento

Si no existen 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 bien sin servirse de una personificación específica, mediante funcionarios al servicio de la propia Administración.

En todo caso, incluso en estos supuestos en los que la Administración decide gestionar directamente el servicio, dada la especialización de este tipo de servicios, habitualmente las Administraciones recurren a externalizar parte de los mismos, en particular aquellas actividades que no son capaces de gestionar directamente, como las relacionadas con sistemas informáticos, gestión de cobro de los recibos del servicio, ejecución de obras, nuevas tecnologías, mejoras medioambientales, laboratorios de analítica, control de contadores, sensorización de la red, etc. Incluso, en ocasiones el gestor público externaliza también la dirección técnica de este servicio.

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

Suez considera que las IFI no han fomentado la privatización, si es que por privatización se entiende la desregulación del servicio de suministro de agua y saneamiento. Las IFI exigen como primer requisito para facilitar financiación en este tipo de infraestructuras, que los Estados hayan sido capaces de establecer una regulación y gobernanza estable y segura que garantice la correcta ejecución de las infraestructuras y su posterior explotación para la correcta satisfacción del derecho humano al agua y saneamiento, lo que a la postre debe permitir a la IFI la recuperación de la inversión aportada.

Por lo que respecta al territorio Español, a pesar de que cuenta con una regulación estable y segura, el papel de las IFI no ha sido determinante para los operadores privados, puesto que el sistema bancario español ha sido lo suficientemente solvente para que los operadores no hayan necesitado de los recursos de este tipo de instituciones internacionales. Por el contrario, sí que las IFI como el Banco Europeo de Inversiones (BEI), han ayudado a las Administraciones Públicas a financiar este tipo de infraestructuras, anticipando las ayudas públicas procedentes de la UE como por ejemplo

han sido los fondos FEDER. Tanto las IFI como las ayudas europeas se otorgan al sector público sin condicionar el modo de gestión posterior. Esto ha permitido en España que una vez construidas las infraestructuras de desalación y depuración, las Administraciones Públicas titulares y propietarias de las mismas, hayan podido confiar su explotación a operadores privados.

A modo de ejemplo diferentes empresas del Grupo Suez se han beneficiado indirectamente de los fondos FEDER asignados a las Administraciones públicas en la medida en que dichas ayudas no han limitado ni la construcción de las infraestructuras por operadores privados, ni su posterior explotación: Aigües de Barcelona, gestiona las grandes depuradoras del Baix Llobregat y del Besòs titularidad del Área Metropolitana de Barcelona; Aquarbe gestiona la EDAR de Elantxobe y de la EDAR de Lamiaran; Viaqua gestiona la estación depuradora de aguas residuales de Ourense; Hidrobal explota las desaladoras de agua marina de las Islas Baleares: Bahía de Alcudia (Mallorca), Andratx (Mallorca), Santa Eulalia (Ibiza) y Ciutadella (Menorca) que fueron construidas por las Administraciones Públicas con fondos europeos.

En Cataluña, el gobierno regional también obtuvo fondos europeos para la construcción de la desalinizadora del Baix Llobregat y la interconexión Ter-Llobregat que actualmente explota una empresa pública de la región (ATL).

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

Por lo que respecta a España, la crisis económica no ha supuesto un incremento de las licitaciones, pero tampoco lo contrario. De hecho, si analizamos las licitaciones de contratos de concesión de suministro de agua y saneamiento, observamos que en 2016 se licitaron 28 contratos, en 2017 fueron 26 contratos, y en 2018 fueron 24 las licitaciones totales. Por lo que respecta a contratos de operación y mantenimiento (O&M) relacionados fundamentalmente con el saneamiento y la depuración las licitaciones ha sido las siguientes: 95 en 2016, 112 en 2017 y 118 en 2018.

Claramente podemos decir que hay un interés por parte de las Administraciones públicas aún en tiempo de crisis económica por buscar la colaboración de los operadores privados en la satisfacción del derecho humano al agua y saneamiento, lo que demuestra que esta colaboración no se ve afectada por los momentos de crisis.

PROVISIÓN PRIVADA

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

En línea con lo indicado más arriba, la participación del sector privado en la prestación de este tipo de servicios ha respondido, básicamente, a dos circunstancias:

- En primer lugar, la constatación de que las necesidades derivadas de los derechos humanos al agua y al saneamiento no estaban siendo correctamente garantizadas

por la autoridad pública responsable, que no estaba en condiciones de asumir la responsabilidad derivada de esta situación.

- Adicionalmente, la necesidad de inversión, en un contexto de restricción presupuestaria.

En esta situación, en ocasiones las Autoridades buscaron una fórmula de solventar esta situación acudiendo a la colaboración del sector privado, especializado en la prestación de servicios de esta naturaleza, y que pudiera hacer frente a las fuertes necesidades de inversión precisa para mantener la infraestructura hídrica en condiciones de operabilidad.

En España la decisión sobre la forma de gestión de un servicio público debe de ser adoptada por el Pleno del Ayuntamiento y debe estar presidida por un informe económico que justifique que la forma elegida, ya sea ésta la gestión directa (internalizada o con empresa pública) ya sea ésta la gestión indirecta (con operador privado o mixto), es la más eficiente y sostenible para la Administración pública.

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 provisión privada es positiva para la realización progresiva de los derechos humanos al agua y al saneamiento como se argumenta más detalladamente en el resto de las respuestas, porque los operadores privados en España cumplen con los requisitos legales para la prestación de estos servicios, mejorando incluso las exigencias legales, ya sea por propia iniciativa ya por exigencias de la Administración que otorga el contrato y exige su cumplimiento.

La participación privada incorpora, cada vez más, acciones guiadas por criterios de sostenibilidad teniendo en cuenta los aspectos medioambientales y sociales y, por tanto, fomentando la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento y la lucha contra el cambio climático dentro de la estrategia de la compañía.

En este sentido, las empresas del Grupo Suez Spain están orientando su actividad hacia la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS 1, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15 y 17), lo que permitirá a las Administraciones Públicas locales cumplir con la agenda 2030 sirviéndose de la ayuda y colaboración de su empresa delegada en el servicio de agua y saneamiento.

Objetivos que se ha marcado, a modo de ejemplo, algunas empresas del Grupo Suez Spain son:

- 1.- Garantizar el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad
- 6.- Preservar el agua como fuente de vida.
- 8.- Favorecer un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso. Comprometidos con el reto “0” accidentes laborales.

9.- Innovar para mejorar la calidad de vida de las personas

11.- Transformar la actividad hacia la economía circular.

12.- Ser agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medioambiente.

13.- Liderar la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.

15.- Proteger y recuperar la biodiversidad.

17.- Construir alianzas para lograr los objetivos

Igualmente, en las empresas del Grupo Suez también se han implementado otro tipo de acciones, como es el caso de Aigües de Barcelona que ha impulsado junto con las Administraciones públicas que la depuradora de aguas del Río Llobregat se convierta en una fuente de producción de agua regenerada para su impulsión aguas arriba del río, y por tanto para garantizar la disponibilidad del recurso cuando sea necesario en caso de sequías. En relación con el derecho humano al agua y saneamiento ha sido pionera en la creación de fondos de solidaridad para garantizar el derecho humano al agua. Como medida para combatir el cambio climático, se ha dotado a la empresa de la primera flota de vehículos eléctricos, y se han implantado formas de trabajo que reducen los desplazamientos y por tanto las emisiones de gases de efecto invernadero. Por lo que respecta a la gestión operativa, se han definido criterios de sostenibilidad para priorizar las inversiones de modo que no solo se tienen en cuenta factores económico-financieros.

Otra empresa del Grupo Suez Spain -Emasagra-, ha conseguido que prácticamente el 100% del agua depurada se reutilice para el riego de cultivos leñosos; el 100% de los lodos arenas y grasas se valoricen como abono en agricultura o jardinería, y se alcance la autosuficiencia energética durante algunos meses del año, durante los cuales se ha exportado energía renovable a la red eléctrica. Su modelo de gestión ha sido reconocido como buena práctica por la publicación European Circular Economy Stakeholder Platform.

En Alicante la empresa mixta AMAEM ha construido una infraestructura de retención de aguas pluviales con la finalidad de evitar inundaciones y la saturación de la infraestructura de depuración. Se ha aprovechado para la construcción de dicha infraestructura un parque urbano inundable (La Marjal de la Playa de San Juan de Alicante) que ha recibido el Premio Ciudad Sostenible en la categoría de gestión del ciclo del agua por parte del Ministerio de Medio Ambiente, Agricultura, Pesca y Alimentación. Este proyecto también ha sido seleccionado durante la COP 25 como solución pionera para evitar inundaciones en grandes ciudades.

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

Muchas sociedades del Grupo Suez Spain como Aigües de Barcelona, Aquona, Aquarbe, Companyia Aigües de Sabadell, Anaigua, Hidrobal, Comaigua y Teidagua, S.A, disponen de **Oficinas de Atención al Cliente**, on-line y presenciales, y cuentan con la figura del

customer counsel, que tiene como objetivo la defensa de los derechos del cliente y que ofrece servicios de mediación de manera imparcial, confidencial y personalizada, además de identificar oportunidades de mejora. En este sentido, es preciso destacar la empresa Anaigua que durante el año 2019 registró un 0'01% de quejas por cliente, de las cuales un 88% se resolvió en un periodo inferior en 10 días, lo que ejemplifica la eficacia en la obtención de remedios para los clientes que ofrecen los operadores privados.

Por otro lado, otro sistema que es ampliamente utilizado, también por Aigües de Barcelona y Aquara, entre otras, es el de la **adhesión voluntaria a los sistemas arbitrales de consumo**, de forma que las posibles reclamaciones que se puedan plantear se resuelvan a través del Arbitraje de Consumo, ahorrando otras vías más lentas y más costosa como sería un procedimiento judicial. Adicionalmente, por ejemplo, en el caso de Aigües de Barcelona, se dispone de **teléfono de atención y página web**, canales a través de los cuales el usuario pueda plantear sus quejas directamente.

A mayor abundamiento, más allá de los requerimientos establecidos legalmente, en Aigües de Barcelona se han implantado niveles de servicio superiores a éstos a través de **Cartas de Compromisos**, de forma que se asume el cumplimiento de estándares de servicio superiores a los estrictamente reglamentarios. Por ejemplo, responder a una queja antes de 10 días hábiles (mientras que la ley de consumo contempla que sea en menos de 30 días) o bonificar errores en el proceso de lectura. Además, en algunos casos, el incumplimiento de dichos estándares comprometidos supone una compensación económica para el usuario de forma **proactiva**, sin necesidad de que el usuario la solicite.

En síntesis, los operadores privados utilizan prácticamente la mayoría de las herramientas a su alcance para poner a disposición de los usuarios una atención al cliente eficaz y que ofrezca soluciones en el menor tiempo posible.

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

Suez Spain aboga por una mejor regulación en aras de favorecer la seguridad jurídica de todos los actores implicados: Administraciones Públicas, ciudadanos y prestadores del servicio. En España no hay un regulador estatal único, sino tantos reguladores como municipios. Algunas Regiones (Comunidades Autónomas) han establecido regulaciones sobre las características de la prestación de los servicios de agua y saneamiento. Pero lo cierto es que hay una gran dispersión normativa lo que aconseja que haya una mayor coordinación para que los estándares relativos a la prestación de los servicios sean más homogéneos.

Las empresas del Grupo Suez Spain cumplen con las exigencias legales que en materia de calidad del agua se recogen en el Real Decreto 140/2003. Algunas incluso deciden voluntariamente ser más exigentes que la propia norma y promueven la implantación de estándares más elevados. El resultado de estas iniciativas de los operadores privados se traduce en la obtención por parte de éstos de certificaciones de calidad que avalan la eficacia en su prestación de servicios, como es el caso de Aigües de Barcelona, Companyia Aigües de Sabadell, Viaqua y Aquona que cuentan con la **ISO 9001** Sistema de Gestión de Calidad, **ISO 14001** Sistema de Gestión Medioambiental, **ISO 50001**

Sistema de Gestión Energía y/o la **OHSAS 18001** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral.

Aquona, además, cuenta con el **SELLO BEQUAL** que le reconoce como empresa socialmente responsable con la discapacidad al integrar en todas las áreas de la empresa políticas sobre discapacidad, y con el certificado **EFR**, que le reconoce como empresa familiarmente responsable, avalado por el Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar Social, que da muestra de la importancia del capital humano de Aguas de Albacete

En este capítulo, no se puede dejar de destacar que Aigües de Barcelona es la primera empresa del sector que cuenta con una certificación **ISO 22000**, que acredita que el agua suministrada a través de una red de más de 4.500 kilómetros tiene la misma garantía sanitaria que cualquier otro alimento, y además cuenta con la **SGE21** (Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable) y el certificado de otorgamiento del Distintivo de garantía de calidad ambiental, entre otros. Adicionalmente, cabe destacar que operadores privados como Aigües de Barcelona aplican tratamientos de potabilización de los más avanzados de Europa (esto es el caso de la osmosis inversa que permite mejorar el sabor del agua) y realiza el triple de controles que pide la ley, ajustados a la dimensión de cada barrio, para garantizar la máxima salubridad del agua.

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

10.1. Relación entre proveedores privados y autoridades públicas a nivel local

La relación entre las autoridades públicas y los operadores privados es una relación constante, fluida, continuada, intensa y, por lo general, muy buena. Dentro de la Administración existen técnicos responsables de controlar, inspeccionar y coordinar la actuación del operador privado, además de las comisiones de seguimiento, comisiones mixtas, y presencia de responsables públicos en los consejos de Administración de las sociedades de economía mixta.

Los contratos de esta naturaleza son de duración media-larga, lo que promueve una gestión sostenible y un constante cumplimiento de los requisitos exigidos por la Administración local. Lo contrario, les expone a penalidades, e incluso resoluciones anticipadas del contrato.

Por otra parte, el régimen jurídico español otorga a la Administración una serie de prerrogativas en su relación con el operador privado, que le sitúa en una posición de preeminencia. La Administración pública, no sólo ostenta la prerrogativa de interpretar el contrato, sino también de modificarlo, de dictar instrucciones para su cumplimiento, controlar y dirigir la prestación del servicio, imponer sanciones y resolver anticipadamente el contrato, incluso en aquellos supuestos en los que el operador no haya cometido ninguna infracción.

10.2. Preocupaciones potenciales de las autoridades públicas

Las preocupaciones potenciales de las autoridades públicas con respecto a los operadores que actúan en el ámbito del agua y el saneamiento son las mismas que mantienen frente

a cualquier contratista de la Administración: la autoridad pública cuida de que el contrato se ejecute según sus términos, de que se cumplan los requisitos legales exigibles, de que la actuación del operador privado se ajuste a las instrucciones dictadas por la autoridad pública, de que se suministre la información necesaria para llevar a cabo un correcto seguimiento del contrato, etc.

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

La garantía a la realización de los derechos humanos al agua y saneamiento tiene cuatro vertientes: la accesibilidad, la asequibilidad, la calidad y la disponibilidad. En consecuencia, si analizamos en detalle estas cuatro vertientes y concluimos que están cubiertas, podemos afirmar que los operadores privados han contribuido eficazmente a la realización de los DDHH al agua y saneamiento.

- 1) En relación con la **accesibilidad**, en España el 100% de los hogares tiene acceso a agua potable, con lo cual esta vertiente está completamente garantizada.
- 2) Respecto a la **asequibilidad**, la política de precios y la estructura de tarifas juegan también un papel relevante en la garantía de los derechos humanos al agua y al saneamiento. En este sentido, muchos operadores privados ha impulsado medidas consistentes en: (i) bonificaciones o fondos sociales orientados a sectores específicos de la población (familias numerosas, pensionistas y/o parados de larga duración), que permiten que todos los ciudadanos puedan disponer de agua y saneamiento con continuidad de suministro, (ii) posibilidades de fraccionamiento y aplazamiento de pago de la factura (Viaqua, Aquona, Aquara, Aquarbe, Companyia Aigües de Sabadell o Comaigua) y/o (iii) planes individualizados para hacer frente al pago del servicio, acordado con los clientes en función de sus necesidades.

Ej: Aigües de Barcelona que en el año 2012 creó el Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona que permitía el ofrecimiento de una ayuda económica directa a través de la factura del agua consistente en la bonificación de 100 litros por persona y día a personas en situación de vulnerabilidad económica y la garantía de acceso al agua independientemente de que se pueda hacer frente al pago del resto de conceptos de la factura. Adicionalmente, esta empresa ha bonificado la factura del agua a un total de 41.627 familias en situación de vulnerabilidad, 22.592 de ellas en la propia ciudad de Barcelona, según los últimos datos, actualizados durante el mes de enero de 2020. Esto significa que estos usuarios no tienen que pagar (porque lo asume Aigües de Barcelona) la parte del recibo que corresponde al consumo de agua. Además, la operadora del Área Metropolitana de Barcelona ha condonado la deuda por recibos atrasados a 20.391 familias. Por último, decir que la empresa ofrece bonificaciones para los hogares con más de tres personas, que permiten descuentos de 56 euros anuales de media por hogar y que han beneficiado ya a un total de 161.130 familias (9.283 durante 2019), y una política de aplazamientos y flexibilidad en los pagos, a la que se han acogido 7.236 familias.

- 3) En cuanto a la **disponibilidad**, los operadores privados promueven acciones para mejorar la disponibilidad de los recursos hídricos a través de la mejora en la

eficiencia de la prestación del servicio o mediante la ampliación de la oferta del agua. Ejemplo de lo primero es la empresa Teidagua que utiliza el del rendimiento técnico hidráulico (RTH), que calcula las pérdidas del sistema mediante la diferencia entre el agua puesta a disposición del sistema y la que se registra en los aparatos de control de los usuarios. Como consecuencia el RTH medio de Teidagua es del 86%, lo que supone ser un 9% más eficiente que el RTH medio de Europa (77%). Ejemplo de lo segundo lo encontramos en empresas como Aigües de Barcelona que impulsa proyectos de gestión de acuíferos, favoreciendo los procesos de infiltración natural o de recuperación de recursos afectados por contaminación orgánica e industrial (Planta nanofiltración en el acuífero del Besós). La empresa mixta Aigües i Sanejament d'Elx ha mejorado el sistema de depuración de aguas residuales, regenerándolas y posibilitando la reutilización del 100% de las mismas.

- 4) Por último, respecto a la **calidad**, los operadores privados hacen grandes esfuerzos con el fin de mejorar las condiciones sanitarias del agua distribuida, como es el caso de Teidagua en relación con los municipios del Norte de Tenerife, dónde ésta desarrolló medidas técnicas y operativas para conseguir eliminar el riesgo para el consumo por el exceso de flúor de las captaciones de agua. Otro ejemplo de lo que acabamos de indicar es la implantación de sistemas de gestión preventiva del riesgo sanitario para conseguir la total inocuidad del agua potable distribuida, un elevado control de calidad y protección preventiva que realiza Aigües de Barcelona. Ej: es la ISO 22.000 sobre calidad alimentaria que está pensada para industrias alimenticias se cumple por Aigües de Barcelona en una infraestructura de más de 4.500 kilómetros de tuberías.

En síntesis, de lo que acabamos de exponer podemos extraer claramente que los operadores privados orientan sus actuaciones y esfuerzos hacia la garantía de las cuatro vertientes de realización de los derechos humanos al agua y saneamiento.

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?

Además de los requerimientos de información de carácter contractual que existe en cada contrato, las empresas del Grupo Suez facilitan a las autoridades públicas y a los clientes información de variada naturaleza, en aras a la transparencia y rendición de cuentas a las administraciones.

Al respecto, Suez suele proveer informes periódicos sobre: el estado de ingresos y coste del servicio que presta; informes técnicos sobre las características físicas, capacidades y estado de las infraestructuras; información técnica sobre los caudales suministrados y el origen y calidad de los mismos; información sobre el número de usuarios, tipología y demanda de uso; información económica que incluye gastos e ingresos del servicio, inversiones desarrolladas y estudios técnico-económicos justificativos de las tarifas; información del servicio que incluye actuaciones programadas o incidencias relevantes y cualquier otra información específica que la autoridad solicite como titular del Servicio.

En relación con los clientes, todos los operadores privados cuentan con teléfonos gratuitos de atención al cliente, oficinas de atención al público donde se atiende de manera presencial y páginas web en la que pueden encontrar la información relativa a canales de contacto, horarios de oficinas, métodos de pago, información corporativa, compromisos de desarrollo sostenible, entre otras, y por otro lado relacionada con el ciclo del agua. Además, la mayoría suelen disponer de redes sociales (como Twitter) en la que se ofrece información a los usuarios sobre incidencias que puedan afectar a la continuidad del suministro tanto de carácter programado como derivadas de averías.

Otras empresas del Grupo Suez Spain, como Aquarbe, apuestan por la comunicación directa con el usuario mediante SMS o correo electrónico para efectuar este tipo de comunicaciones. Igualmente, empresas como Aquona disponen de una oficina virtual en la que los clientes pueden realizar todo tipo de gestiones por medios digitales o Aigües de Barcelona que pone a disposición de los usuarios el chatbot, un sistema de inteligencia artificial que permite una comunicación más cercana y ágil con los clientes, solucionando posibles incidencias relacionadas con el servicio del agua prácticamente en tiempo real.

Adicionalmente existe información en materia de calidad de aguas que es obligatorio poner a disposición de todos los usuarios a través del Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC), dependiente del Ministerio de Sanidad y [accesible vía web](#).

En conclusión, la información sobre la prestación de servicios que facilitan los operadores privados incluye toda la información relacionada con el servicio, además de ser fácilmente accesible para los usuarios y autoridades.

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 en condiciones económicas asequibles.

Cada una de estas Administraciones es competente para imponer las sanciones que considere procedentes en sus áreas respectivas.

14. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que se enfrentan las autoridades públicas en cuanto disponibilidad, accesibilidad, calidad y asequibilidad cuando los actores privados prestan servicios de agua y saneamiento? Sírvase dar ejemplos

- Disponibilidad: En España existe una situación de estrés hídrico, que constituye el principal reto que deben garantizar los operadores, tanto públicos como privados. Por tanto, el principal desafío es asegurar que, en situaciones de sequía y escasez de recursos, la disponibilidad del agua quede garantizada. En este contexto, medidas novedosas como la utilización de agua regenerada podrían constituir herramientas valiosas para garantizar esta disponibilidad, fomentando así un auténtico ciclo integral del agua, y la reutilización sostenible del recurso. Suez ha conseguido reducir su huella hídrica y la de sus clientes recuperando 559'6 hm³ equivalentes a 10 meses de consumo por habitante mediante reutilización del agua en un 95'3%, mayoritariamente para uso agrícola, y gestión avanzada en un 4'7%.
- Accesibilidad: en principio, se considera que este requisito no constituye un verdadero desafío porque, en España el 100% de los hogares tienen acceso a agua potable.
- Calidad: los requisitos en materia de calidad del agua vienen impuestos por una estricta normativa comunitaria y estatal, así como por el incremento de los estándares de calidad en el sector. En este sentido, es importante aplicar toda la normativa moderna, e impulsar medidas que promocionen un agua de mayor calidad, como por ejemplo mecanismos para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes, etc.
- Asequibilidad: importancia de establecer mínimos vitales para que personas en riesgo de exclusión social no se vean privadas de este recurso esencial, así como de fondos sociales, que garanticen un sistema solidario y, al mismo tiempo sostenible globalmente. En este sentido, Suez ha aportado cerca de 18 millones de euros a fondos sociales desde el año 2012 hasta el año 2018, garantizando así, que 9 de cada 10 hogares puedan tener acceso a fondos y/o bonificaciones sociales.

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

Suez no tiene conocimiento de ningún caso de corrupción que haya sucedido en España respecto del que hayan recaído resoluciones judiciales firmes en este sentido.

Igualmente es preciso destacar que Suez cuenta con un programa de *Compliance* a fin de evitar este tipo de actuaciones dirigido tanto a los trabajadores de Suez, como a sus clientes, proveedores, socios, el sistema de gerencia y a todos los integrantes del Grupo. Igualmente, Suez ha elaborado un Código Ético que gobierna todas las actividades que realiza, así como sus relaciones internas y externas.

Igualmente, se ha creado el Comité de Ética y *Compliance* que informa periódicamente al Consejo de administración del seguimiento de los objetivos éticos y elabora un informe anual de actividad en esta materia. Asimismo, ofrece ayuda y asesoramiento a todos los profesionales a los que les surja alguna duda vinculada con la ética, se preocupa de que los principios éticos y procedimientos de *compliance* sean respetados y se asegura de que las alertas éticas se traten con diligencia y eficacia.

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

De manera general el sector privado tiene mayor capacidad para movilizar recursos financieros pues el sector público en ocasiones tiene limitaciones para captar recursos como consecuencia de las limitaciones presupuestarias o la incapacidad de acceso a los mercados financieros y/o para movilizarlos.

En este sentido, podemos traer a colación la obra de búsqueda y explotación de agua subterránea que desarrolló Teidagua, empresa del Grupo Suez Spain, en apoyo al Ayuntamiento de la Laguna, pues es ésta última la que disponía de derechos administrativos para acometer esta operación, pero gracias a la capacidad técnica y económica de Teidagua -le supuso una inversión de 988.052€- se pudo desarrollar esa actuación sin coste alguno para el Ayuntamiento.

Igualmente, los operadores privados captan fondos europeos de subvenciones que les permiten desarrollar proyectos como es el caso de Aquara que inició el proyecto RENOVEA (impacto económico y ambiental de un plan Renove para la eficiencia del agua y la energía asociada en el sector doméstico), el proyecto PROMOVER (Proyecto de Monitorización Inteligente de Vertidos de redes de alcantarillado) y el proyecto SMAG (Software para el análisis modular de infraestructuras municipales del agua en España).

Otro supuesto destacable de movilización de fondos por parte del sector privado lo encontramos en relación con Aigües de Barcelona que ha podido refinanciar su deuda realizando una emisión de bonos en el mercado de valores a un interés muy bajo -actualmente por debajo del Euribor- lo que le ha permitido reducir los costes financieros y todo ello ha redundado en beneficio de los ciudadanos porque han visto reducido el coste del agua.

Adicionalmente, como se ha indicado en preguntas anteriores, los operadores privados impulsan bonificaciones y tarifas sociales, mientras que las administraciones públicas tienen mayores dificultades de movilización de este tipo de ayudas para sectores vulnerables.

Lo anterior, es una muestra más de la mayor capacidad del sector privado para movilizar antes sus fondos que el sector público, incluso en políticas para garantizar derechos humanos, como es el derecho al acceso al agua.

También EMUASA en la ciudad de Murcia, y Cassa Aigües i Depuració en Cataluña han demostrado gran facilidad para captar fondos FEDER y otras subvenciones públicas por importes que superan el millón y medio de euros al año.

En suma, Suez ha invertido cerca de 2,4 millones en acciones sociales de sensibilización ambiental y educativa para el uso sostenible del agua.

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 España también podemos hablar de desequilibrio, las Administraciones Públicas al ser titulares de los servicios públicos, tiene prerrogativas sobre los contratos que otorgan. Ostentan poderes de dirección, control, inspección, transparencia. Pueden interpretar el contrato, imponer sanciones, incluso rescatar la concesión, prohibir la participación en futuros servicios.

En materia de precios, el operador privado necesita una doble aprobación administrativa de sus tarifas, con participación de la ciudadanía. Se requiere la previa aprobación del Ayuntamiento y de la Administración Regional (comunidades Autónomas) e incluso puede pronunciarse la ciudadanía que tiene un plazo de 30 días para formular alegaciones sobre las propuestas de revisión tarifaria.

Si el operador privado no está de acuerdo con la decisión de la Administración la única posibilidad que tiene es la de recurrir en vía administrativa primero y luego en vía judicial.

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?

El sector privado aporta sus propios recursos en diversas ocasiones, ejemplo de ello lo encontramos en empresas del Grupo Suez Spain como: Aquona, quien realizó importantes inversiones en las redes e instalaciones del servicio de agua en Ponferrada, Palencia y Benavente; Aquarbe, quien aportó cánones finalistas para la construcción de infraestructuras hidráulicas el caso de Astillero, Santoña, Corrales de Buelna, Zumarraga y Autol, entre otros; Hidraqua tiene una nueva planta potabilizadora en Benidorm que le ha supuesto una inversión de 8,8 millones de euros; Aigües de Barcelona que se ha mencionado en respuestas anteriores, cuyo socio privado mayoritario aportó el valor equivalente a 286.450.000€ para la constitución de la sociedad de economía mixta, frente a los 50.550.000€ que aportó el organismo público; la empresa mixta Aigües i Sanejament d'Elx, ha llevado a cabo inversiones en renovación de infraestructuras hidráulicas por un importe superior a los 59,4 millones de euros; Aguas de Torremolinos durante los últimos 10 años ha ejecutado inversiones en las instalaciones y redes de abastecimiento y alcantarillado por importe de 7 millones aprox; igualmente, Aguas de Telde y Teidagua han incrementado de forma progresiva las inversiones que realizan en las redes que gestionan pasando ambas empresas de 1 millón en 2017 a 1,2 en 2019.

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

En los últimos años se han dado algunos casos de remunicipalización, por ejemplo, en Valladolid el Ayuntamiento tomó la decisión de la gestión directa (a través de una entidad pública empresarial) desde el 1 de Julio de 2017 para invertir en las redes los superávits del servicio de aguas que anteriormente se dedicaban a otras necesidades de la ciudad de Valladolid. Desde que se creó la nueva sociedad pública se ha producido un retraso en la ejecución de las inversiones, habiéndose invertido actualmente menos del 25% de las cantidades destinadas a la inversión. Además, se han producido muchas subcontrataciones con empresas, de forma que se ha atomizado la gestión del servicio produciéndose duplicidades en los procesos (por ejemplo, subcontratación de analítica cuando existe un laboratorio propio de la entidad pública que había dejado la sociedad privada a su salida del servicio).

Otro ejemplo es el caso del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa pasó a gestionar el servicio municipal de aguas de Ermua al integrarse el municipio en el Consorcio lo que conllevó la finalización del contrato con el operador privado, que tan sólo realizaba una gestión parcial del servicio. La motivación de esta actuación se encuentra en que el ayuntamiento quiso implantar una tarifa progresiva más justa con el consumo de cada cliente, pero también supuso un incremento de los ingresos para el ayuntamiento, y no para el operador privado. No obstante hubo quejas de los usuarios alegando que eran incrementos de tarifa abusivos para el operador privado, lo cual motivó la incorporación de Ermua al Consorcio.

En Cataluña, el municipio de Terrassa también decidió a la finalización del contrato pasar a gestionar el servicio de forma directa. Dado que parte de la infraestructura no había sido nunca municipalizada este proceso ha sido recurrido ante los tribunales, que en primera instancia han dado la razón a la operadora privada de modo que el Ayuntamiento de Terrassa tendrá que indemnizar la red de suministro que no había sido expropiada con anterioridad.

En Llinars del Vallés el ayuntamiento también ha decidido internalizar el servicio de suministro de agua, SOREA, la empresa operadora ha cuestionado el procedimiento administrativo porque el ayuntamiento no había justificado suficientemente que la gestión directa fuese más eficiente y sostenible que la indirecta y en primera instancia el juzgado le ha dado la razón a la empresa. Lo más llamativo de este Ayuntamiento es que en lugar de gestionar directamente el servicio como decía que iba a hacer, el Ayuntamiento finalmente ha decidido subcontratar tres servicios, uno para la dirección técnica de la empresa (el core business se subcontrata?), otro para el mantenimiento de las redes, y el tercero para la analíticas del agua. Estamos por tanto ante un ejemplo donde la gestión directa al final no se cumple sino que se disecciona el contrato con diferentes prestadores de servicios. En el municipio de Arenys de Munt una vez asumida la gestión directa, el Ayuntamiento aumentó un 30% los costes del servicio y, empeoró significativamente los objetivos de rendimiento de la red pasando del 74,5 % a un deficiente 57%, lo que supone

tener pérdidas mayores de agua. En Figaró-Montmany la promesa de no subir tarifas con la gestión pública quedó en una subida de entre el 53% al 131%, y en La Granada, la misma promesa incumplida se tradujo en una subida entre el 23% y el 148% del precio del agua.

Otro ejemplo de intentos de internalización y rescate del servicio que no se han perfeccionado los encontramos en el caso del Ayuntamiento de Barcelona que en fecha 23 de febrero de 2017, encargó a Barcelona Cicle de l'Aigua, SA (en adelante "BCASA"), trabajos para la gestión pública del ciclo del agua. En el marco de este encargo se han elaborado diversos informes tanto por BCASA como por empresas subcontratadas para ello. Igualmente, el Ayuntamiento de Barcelona ha impulsado la creación de la Asociación Catalana de Municipios y Entidades para Gestión Pública del Agua (AMAP) y que realiza actuaciones de difusión de la opción de gestión directa del servicio público de suministro y saneamiento además de haber otorgado múltiples subvenciones a asociaciones pro-gestión pública del agua e impulsar la creación de la plataforma estatal denominada Centro de Recursos para la municipalización de los servicios públicos con el objetivo de dar apoyo a aquellos Ayuntamientos y cualquier otra institución o entidad que apoye la gestión directa los servicios públicos de su competencia.

Por otra parte, en el ámbito del Gobierno de Catalunya también se han llevado a cabo actuaciones políticas en apoyo a la gestión directa del servicio de suministro de agua, destacando la aprobación mediante el Acuerdo GOV/132/2019, de septiembre, del Plan Nacional para la implementación de la Agenda 2030 en Catalunya. Entre sus compromisos se incluyen garantizar la gestión pública de los servicios de suministro de agua en toda Catalunya y el dar apoyo jurídico a los entes locales que municipalicen el servicio de suministro de agua en Catalunya.

En conclusión, algunas administraciones públicas promueven los procesos de remunicipalización, mayoritariamente por cuestiones ideológicas. No obstante, es patente que las autoridades se enfrentan a problemas de gestión, tanto técnica como personal, una vez asumida la gestión directa de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento que comporta la externalización de determinados servicios, subcontratación y atomización de los mismos, que en ocasiones puede provocar la duplicidad de procesos.



Alejandro Jiménez Marconi

Director Jurídico Suez Spain SL