

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

Aguas de Avilés S.L. es una Sociedad de economía mixta constituida en el año 2009, entre Asturagua Servicio Integral del Ciclo del Agua, como socio privado, y el Ayuntamiento de Avilés, como socio público. Su objeto es la gestión del ciclo integral del agua de Avilés, prestando sus servicios a más de 75.000 habitantes cuidando diariamente de la calidad del agua que se consume en Avilés. En Aguas de Avilés aseguramos la correcta gestión del agua desde su captación, haciendo compatible un profundo respeto por el medio ambiente con el suministro de agua en perfectas condiciones para el uso diario de toda la sociedad.

Más allá de la mera gestión, Aguas de Avilés promueve la educación y la sensibilización a la ciudadanía avilesina para un uso responsable del agua, contribuyendo, de este modo, a una sociedad futura más respetuosa con su entorno, manteniendo un firme compromiso con el planeta y con la sociedad.

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, en la prestación de los servicios de agua y saneamiento conviven sin que la intervención de uno u otro sea excluyente del otro.

Esto pone de manifiesto que, aunque sea mayoritaria la figura de la concesión (sector privado), existe la tendencia a la gestión directa (sector público) e incluso una gestión compartida a través de la figura de empresa mixta, donde la colaboración público privada es más intensa. Sea cual sea la figura, la administración es quien ha de controlar y fiscalizar al sector privado. Así, en el caso de las concesiones son usuales las comisiones de seguimiento o de información y en las empresas mixtas incluso son los concejales del ayuntamiento quienes integran el consejo de administración junto con el socio privado

Ello se manifiesta en la elaboración por parte de la administración, de unos pliegos de contratación cada vez mas exhaustivos y con imposición de mejoras y controles al sector privado, cada vez mayores, resultando unos contratos regulados con mas detalle y mayor exigencia técnica.

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?

Aunque es verdad que en España la figura de la privatización de los servicios de agua y saneamiento es entendida como la intervención del sector privado en la prestación de los servicios del agua y del saneamiento siendo muy frecuente. Ello no implica, sino lo contrario, que el sector público desatienda sus obligaciones de fiscalización, policía y control de la actividad del gestor, obligación que siempre aparece recogida en los pliegos rectores de la licitación como una máxima para garantizar el buen funcionamiento del servicio y una mayor transparencia en la gestión.

La administración suele acudir al sector privado, porque necesita financiación para la realización de inversiones, y porque la empresa gestora posee el conocimiento y los medios adecuados para garantizar a los ciudadanos un servicio optimo y eficiente. Ello nos lleva a hablar incluso de que, en los casos de gestión directa de la administración, esta se vea obligada en innumerables ocasiones a contratar con empresas privadas la realización de determinados servicios a fin de externalizarlos en las actividades que requieran mayor especialización y know-how (lectura de contadores, analíticas, cobro de recibos...)

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

En ningún caso. Sí que han existido aportaciones de estas instituciones financieras pero de ningún modo puede afirmarse que han fomentado la gestión indirecta en España.

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

En nuestra opinión el fenómeno de la privatización no obedece a razones de crisis económica, al menos no en exclusiva, no observándose un aumento de la misma sino si acaso destacar un cierto repunte por la gestión directa de las administraciones a fin de municipalizar los servicios.

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?

Por una parte, la necesidad de financiación para la realización de inversiones y mejoras en el servicio, dadas las restricciones presupuestarias de los ayuntamientos y por otra la obtención de un servicio de mayor calidad prestado por profesionales con conocimientos, medios técnicos, humanos y materiales con “expertise” para garantizar a los ciudadanos un servicio en las mejores condiciones con el objetivo de garantizar un servicio óptimo al ciudadano y en aras del interés general.

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 colaboración del proveedor privado se solicita en garantía de la realización y aseguramiento del derecho humano al agua y saneamiento a fin de evitar que esos derechos puedan verse comprometidos.

Los contratos que regulan la prestación de agua y saneamiento por parte los operadores privados suelen incorporar a su contenido obligacional la obligación de garantizar el derecho al acceso del agua con las premisas impuestas por las Naciones Unidas y con la implementación de procesos que garanticen la asequibilidad y buena calidad del servicio.

Existen fórmulas de aplicación en los supuestos en los que los usuarios se encuentren en situaciones de riesgo de exclusión social o que presenten problemas puntuales para el pago de los recibos (bono social, fraccionamiento de pago..), es positiva por tanto la colaboración privada pro cuanto abre la posibilidad a las corporaciones de optar por servicios mas eficaces y eficientes con control sobre las perdidas de agua o fugas en la red, con la promoción de proyectos de depuración mas acordes con las necesidades de protección y preservación del medio ...

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?

Los usuarios que entiendan vulnerados alguno de sus derechos reconocidos en la Carta Magna en relación con la prestación de los servicios de agua y saneamiento tiene la potestad de acudir a la autoridad pública y comunicar la posible infracción o eventual incumplimiento, o en definitiva el derecho que entiende lesionado. A este fin los operadores privados tienen contractualmente previstos como canales de reclamación plataformas digitales como la Oficina virtual, la pagina web, el Twitter e incluso convenios con el Defensor del Pueblo y el *customer counsel*, figura creada con el objetivo de potenciar el dialogo y el compromiso con los clientes actuando con imparcialidad frente a las partes, transparencia en su gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.

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

El rigor que se busca en la regulación ha de ser equiparable al que se desarrolla en la gestión diaria, prueba de ello en Avilés, es la obtención de los certificados de calidad ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001, encontrándonos en fase de implementación de la ISO 33301.

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?

Tal y como hemos comentado, la relación publico privada en los servicios de agua y saneamiento es y ha de ser continua e ininterrumpida para garantizar un máximo control sobre el cumplimiento del contrato en aras del interés general. La administración cuenta con personal técnico experto en estas materias que colaboran e interactúan con el sector privado a fin de coordinar, inspeccionar y controlar su actuación, siendo estas las preocupaciones potenciales de la administración. La relación entre las autoridades públicas y el prestador del servicio es un relación constante y continuada , estable y por lo general muy positiva. La legislación otorga a la Administración la capacidad de interpretar el contrato, modificarlo por circunstancias excepcionales dada su *potestas* e

incluso la facultad de imposición de sanciones o resolución anticipada del contrato en los supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del operador privado.

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

La gestión del ciclo integral del agua en Avilés por la Sociedad de economía mixta ha contribuido claramente a una mejora en el servicio. El compromiso diario de la empresa ha supuesto la inversión en obras de cerca de ocho millones de euros desde 2010 a 2019. Resaltando que además de la inversión en la renovación de redes, se han incluido mejoras importantes en las captaciones, con monitorización en continuo de la calidad del agua, mejoras en la estación de tratamiento de agua potable, con la implantación de nuevas tecnologías, nuevos filtros, soplantes, además de mejoras estructurales y de accesos.

A mayores, resultando para nosotros esencial el servicio de excelencia y el compromiso con el cliente, tenemos una oficina 100% accesible, sin barreras arquitectónicas, hemos implementado el servicio Svisual para las personas con discapacidad auditiva, así como la baliza Beepcom y las bandas de posición para las personas con discapacidad visual.

Asimismo, Avilés dispone de tarifas exentas y bonificadas para grupos vulnerables.

Aguas de Avilés está en continua relación con ONG y Asociaciones, como Cruz Roja para formar e informar a grupos desfavorecidos sobre ahorro de consumos.

Nuestra relación cercana y de calidad con el cliente nos ha llevado a implementar el sistema WICOT por el que se informa en tiempo real vía sms o mail a los clientes que nos facilitan estos contactos, de los cortes y averías que afectan a sus contratos.

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?

Las obligaciones de la sociedad mixta para con el Ayuntamiento de Avilés están perfectamente definidas en el contrato regulador del servicio.

Así, Aguas de Avilés debe:

- a) Preparar los padrones y entregar la liquidación correspondiente a dicho periodo conforme a las especificaciones que a tal efecto determine el Ayuntamiento, y que,

como mínimo, contendrá información de detalle de las liquidaciones puestas al cobro, los cobros realizados y las liquidaciones pendientes de pago.

b) Remitir al Ayuntamiento, el detalle de las liquidaciones pendientes de pago.

c) Remitir listado y fichero informático de las altas, bajas y modificaciones de datos que se produzcan.

d) Remitir al Ayuntamiento de Avilés copia de los boletines de análisis realizados de conformidad a lo especificado en el RD 140/2003.

e) Se emite un listado y entregará un fichero de incidencias que recoja los cortes de suministro no programados, fugas detectadas y reparadas y, en general, actuaciones en la red realizadas como consecuencia de hechos no previsibles. Así como listado y fichero informático de reclamaciones de los abonados y de las actuaciones o procedimientos administrativos que se deriven de ellos, además de la situación en el momento de la emisión del listado en que se encuentra cada una de las reclamaciones.

f) Se remite al Ayuntamiento de Avilés un listado y fichero informático de las actuaciones programadas que se realicen, tanto en lo concerniente a obras de renovación o ampliación como a campañas de renovación del parque de contadores o detección u localización de fugas en la red o en las acometidas de los abonados.

g) Se presenta una memoria anual en la que deberán reflejarse los aspectos más relevantes del año.

A mayores, desde Aguas de Avilés, se ha desarrollado un completo sistema de información del servicio al usuario a través de la herramienta informática GIS (Sistema de información geográfica) por la que se identifican los clientes afectados por una avería, definiendo cuales de ellos son considerados “especiales”, ejemplo hospitales, centros sanitarios, colegios... Esta información, una vez aprobado el corte previo a la reparación de la avería, se comunica a nuestro centro de atención telefónica, a nuestra oficina de clientes, y a nuestras redes sociales. Activándose también el WICOT que envía individualmente el aviso de corte a los dispositivos de nuestros clientes.

En relación con la información sobre nuestra calidad del agua, Aguas de Avilés en cumplimiento de la normativa remite las analíticas al SINAC.

Por otra parte, ofrece el análisis del agua del grifo en los domicilios de nuestros usuarios con carácter gratuito.

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 al 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?

Es la Administración quien supervisa que el operador privado cumpla todos y cada uno de los compromisos adquiridos en el contrato, garantiza la accesibilidad al recurso de sus ciudadanos, siendo responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento lo sea en condiciones económicas asequibles., imponiendo en su caso las sanciones procedentes en sus respectivas áreas competenciales.

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

El reconocimiento de los derechos al agua y al saneamiento como derechos humanos en el año 2010 supone mayor protección en su realización sobre todo para la parte de la población más vulnerable y con menos recursos económicos. El contenido mínimo que debe darse para que el derecho al agua y saneamiento estén garantizados pasa por los siguientes desafíos:

- Disponibilidad: En España el desafío se centra en asegurar que en situaciones de sequía o escasez de recursos, el agua este garantizada.
- Accesibilidad: En España no existe un desafío real porque el 100% de los hogares cuenta con agua potable.
- Calidad: En España la tendencia esta en seguir las directrices marcadas por la normativa estatal y de la OMS y esta línea se impulsan entre otras, medidas para la detección y eliminación de antibióticos en el agua, tratamiento de contaminantes emergentes... a fin de lograr un agua de mayor calidad.

- Asequibilidad: En España el desafío pasa por la creación de fondos sociales garantes de un sistema solidario y sostenible.

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

Si bien, no se conoce ningún caso concreto, resulta necesario destacar que han sido varias las ocasiones en las que de manera interesada se ha llevado el contrato de gestión del agua de Avilés a los tribunales, en aras a enturbiar la relación público-privada. Tanto es así que la adjudicación de este procedimiento contractual ha sido objeto de recurso contencioso-administrativo (a) tanto por parte de una de las empresas licitadoras, (b) así como por parte de denunciante integrantes de una Plataforma Ciudadana, resultando en ambos casos desestimadas sus pretensiones tanto en primera como en segunda instancia, confirmándose así la plena legalidad del acto de adjudicación del contrato para la selección del socio privado de la empresa mixta Aguas de Avilés. Archivándose también la vía penal iniciada por el Grupo Político de Izquierda Unida. Lo que no hace más que corroborar la escrupulosa legalidad con la que está adjudicado y gestionado este contrato.

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

Desde el inicio de la actividad de la Sociedad Mixta, en Avilés se han fomentado las inversiones en el servicio, todo ello en cumplimiento del Plan de Inversiones aprobado en el contrato por un importe cercano a los 11 millones de euros; sobre todo inversiones en obras, innovación y difusión de actividades relacionadas con el ciclo integral de 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 Avilés, es el propio contrato el que determina la capacidad de control e inspección que posee el Ayuntamiento sobre la gestión de la Sociedad. Pero a mayores, es su consejo de Administración, el voto de calidad de la Presidencia, que corresponde a la Alcaldía, resuelve los acuerdos en caso de discrepancias entre los socios.

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?

En muchos casos, en concreto en Avilés es el contrato el que determina que el socio privado debe constituir un préstamo a favor de la Sociedad de Economía Mixta, por un

importe cercano los 11 millones de euros para poder ejecutar obras de inversión en el servicio.

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.

No se ha estudiado ningún caso.