

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

Viaqua es una empresa del sector del medio ambiente que gestiona todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua en 48 municipios de las cuatro provincias de Galicia, satisfaciendo las necesidades de más de 765.000 gallegos desde hace 47 años.

Los pilares de la gestión están basados en la excelencia del servicio, en la experiencia y en la generación de valor y unidos a una constante innovación tecnológica y al uso sostenible de los recursos de agua disponibles, lo que permite ofrecer a nuestros clientes un compromiso de servicio basado en la garantía de calidad y el respeto medioambiental.

La transparencia en la gestión y la atención al ciudadano se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y la responsabilidad social como ejes de nuestro modelo de gestión que queda reflejado en nuestra misión, visión y valores.

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

La gestión de los servicios de agua y saneamiento puede ejecutarse como una concesión, por medio de la gestión directa o como una empresa de economía mixta. 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 más exhaustivos y con imposición de mejoras y controles al sector privado, cada vez mayores, resultando unos contratos regulados con más 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?

En España no existe la figura de la privatización, sino la colaboración público privada. Aunque es verdad que en España la figura de la colaboración público

de los servicios de agua y saneamiento es 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. No se concibe de otro modo.

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 óptimo 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.

Como se ha mencionado, la gestión del servicio únicamente por parte de la administración se realiza mediante la gestión directa, sin intervención del sector privado, lo que no excluye que existan circunstancias en las que la administración externalice parte del servicio (recurriendo así a la empresa privada) 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?

- Consideramos que no.
- Como ejemplos, la construcción de la estación depuradora de aguas residuales de Ourense, en Reza, impulsada por el Plan Crece, ha sido financiada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente -a través de Acuaes, con ayudas de los fondos para el desarrollo del rural de la Unión Europea, ayudas Feder-, por la Xunta de Galicia y por el Concello de Ourense.

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. Hay estudios que confirman que los gobiernos de todo el mundo han visto en las privatizaciones un instrumento para sanear las finanzas públicas, aumentar la eficiencia del aparato productivo y en cierto modo limitar el poder del estado sobre la economía.

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 se ha comentado, desde nuestro punto de vista, influyen varios factores en la toma de decisión de la administración de involucrar al sector privado en la gestión del ciclo del agua. 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

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?

- El reconocimiento de los derechos humanos al agua y saneamiento por parte de las Naciones Unidas en 2010 ha despertado un gran interés y actitud positiva sobre estos. Tanto la esfera pública como la privada abogan por garantizar un mejor acceso al agua y saneamiento con buenas prácticas centradas en la legislación y con la implementación de procesos garantes de la asequibilidad y buena calidad de los servicios.
- 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 más eficaces y eficientes con control sobre las pérdidas de agua o fugas en la red, con la promoción de proyectos de depuración más 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 queje ni obtengan remedios de los proveedores privados?

- Existe un riguroso régimen de responsabilidad frente a la Administración responsable.

- Se dispone además de una figura de apoyo y orientación al cliente, denominada *customer counsel*, que tiene como objetivo defender los derechos del cliente, en el caso de que éstos se hayan vulnerado.
- Se destaca, además, como otro ejemplo concreto de esta sociedad, el Convenio firmado entre Viaqua y el Valedor do Pobo cuyo objeto es establecer un protocolo de relaciones para impulsar la colaboración en materia de solicitud de información y reclamaciones presentadas por los ciudadanos ante dicha institución.

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

- Una regulación más fuerte aporta más seguridad jurídica, tanto para proveedores como para los abonados.
- A pesar de ello, se destaca que Viaqua dispone de los siguientes certificados de calidad:
 - - Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015
 - -Sistema de gestión medioambiental ISO 14001:2015
 - -Sistema de la inocuidad de los alimentos ISO 22001:2005
 - -Sistema de eficiencia energética ISO 50001:2011
 - - Sistema de gestión de seguridad y salud OSHAS 18001:2008

Actualmente se encuentra en un proceso de implantación de un sistema de gestión ético SGE21.

Está aprobado el SELLO BEQUAL en categoría PLUS que evalúa el compromiso de Viaqua en materia de discapacidad, adicional al estándar establecido por la legislación.

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 público 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, en muchos casos con menor experiencia, en estas materias y por ello 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 titularidad sigue siendo municipal y la legislación, por ende, 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

- En todo caso han contribuido, y como ejemplos en esta Sociedad:
 - Promoción de tarifa social, bonos y fondos sociales. El 66.4% de los clientes de Viaqua tienen acceso a bonificaciones o fondos sociales.
 - Fraccionamientos y aplazamientos de pago
 - Convenios de fomento de empleo con los colectivos más desfavorecidos, Cruz Roja, asociaciones de personas con diversidad funcional discapacitados y el convenio FP Dual firmado entre Viaqua y CIP para favorecer la integración de jóvenes en el mundo laboral con una profesión específica y prácticas directamente en Viaqua

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?

Viaqua realiza informes de Estado de ingresos y costes del servicio, Informes de calidad del agua potable y depurada, Informes de la seguridad y salud laboral, riesgos operacionales y ambientales de las instalaciones que gestiona (...)

Actualmente la información disponible de nuestros servicios se obtiene principalmente a través de nuestra página web en la que se recoge información relativa al ciclo del agua y a los canales de contacto, horarios de oficinas, métodos de pago, etc. Igualmente se incluye información corporativa y de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Viaqua, dispone de Twitter, oficina virtual, en la que los clientes pueden realizar todo tipo de gestiones por medios digitales, teléfonos gratuitos 24 h, y oficinas de atención directa al público.

Viaqua publica y presenta a los medios de comunicación y a la sociedad en general su informe de responsabilidad social anual, en el que la empresa hace pública toda la información de la sociedad y elabora una memoria económica financiera que es objeto de auditoría.

En algunos ayuntamientos se realizan informes en los que se pone de manifiesto mejoras o deficiencias en el servicio por ejemplo análisis de capacidad de los colectores, falta de capacidad de absorción en el drenaje...

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?

- La Administración ostenta competencias en materia de disponibilidad y le corresponde garantizar que haya suficiencia de recurso para el suministro a la población, en materia de calidad del Agua, 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, y tanto la Administración local como la Administración autonómica (a través de sus Comisiones de Precios), son responsables de garantizar que el acceso al agua y al saneamiento ediciones económicas asequibles.
- Cada una de estas Administraciones es competente para imponer las sanciones que considere procedentes en sus áreas respectivas.

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

- Los derechos humanos al agua y al saneamiento están vinculados con los derechos a la alimentación o a la salud. Su reconocimiento como derechos humanos en 2010 supone mayor protección en su realización sobre todo para la parte de la población más vulnerable y con menos recursos económicos. El comité de Derechos Sociales, económicos y culturales emitió en el año 2002 la Observación General numero 15 centrada en concretar y establecer el contenido mínimo que debe darse para que el derecho al agua y saneamiento estén garantizados. Tales son:
- Disponibilidad definida como el abastecimiento suficiente y continuo para usos personales y domésticos. En España el problema se centra en el estrés hídrico. El desafío se centra en asegurar que, en situaciones de sequía o escasez de recursos, el agua esté garantizada.
- Accesibilidad definida como la situación en la que cada hogar tiene agua e instalaciones accesibles garantizando también la seguridad física de quienes accedan a los servicios de agua. En España no se considera este requisito como un desafío dado que el 100% de los hogares cuenta con agua potable.

- Calidad, entendida como que el agua ha de ser potable, salubre, sin microorganismos ni sustancias peligrosas para la salud. Las medidas de calidad se definen según estándares nacionales y la OMS. En esta línea se impulsan 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 que garantice el acceso a los servicios de agua y saneamiento sin que ello comprometa la capacidad de las personas para adquirir otros bienes y servicios esenciales. En España destacan 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

- No lo conozco.

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

- En términos generales el sector privado tiene mayor capacidad para movilizar recursos financieros, a diferencia de sector público, al que le limita su normativa presupuestaria.

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

- Sí, existe un claro desequilibrio de poder a favor de la Administración. Administración Pública
- En el caso de Viaqua destacar el proceso de aprobación de tarifas del agua, base de nuestra retribución. El expediente de tarifas consiste en la elaboración de un completo dossier donde se analiza cada uno de los costes que interviene en la prestación del servicio objeto del contrato. Este expediente comporta el correspondiente soporte analítico contable donde se comprueba que los citados costes son ciertos y verificables y una vez fiscalizados los costes, se aprueba el expediente en el Pleno del Concello tras pasar por las correspondientes comisiones de Hacienda y servicios públicos

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.
- Con las inversiones que llevan aparejadas los contratos una vez han sido adjudicados se llevan a cabo las inversiones necesarias para poder mejorar el servicio, de tal forma que se van eliminando y/o reduciendo todas las carencias que tiene dicho 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

- El Ayuntamiento de Ares, después de 16 años de gestión de Viaqua aprobó en pleno en el año 2013 la asunción de forma directa del ciclo integral del agua una vez finalizado el contrato con la concesionaria. La autoridad pública se ha enfrentado a problemas como la demanda del personal por bajada de salarios. Y de hecho se constata la contratación de diversas asistencias técnicas a Viaqua para dar cumplimiento a las necesidades del servicio como la búsqueda de fugas. Tienen continuos problemas de presión y caudal durante la época estival desde la gestión directa que se repiten anualmente. Han subcontratado la limpieza correctiva del saneamiento, no realizando mantenimiento preventivo. Por ello el propio Ayuntamiento está valorando sacar a licitación nuevamente el servicio y dejar la gestión directa
- El Ayuntamiento de Coristanco después de 15 años de gestión indirecta con Viaqua decidió en el año 2013 la gestión directa del servicio. En la actualidad el saneamiento tiene severos fallos de mantenimiento y no se garantiza un servicio mínimo de calidad y prestaciones para los usuarios, según acredita un informe elaborado por Aguas de Galicia (entidad pública dependiente de la administración autonómica). Al mismo tiempo y según dicho informe, tres de las cuatro estaciones depuradoras se encuentran en un estado de total abandono y la cuarta lleva tiempo parada debido a las continuas averías. En todos los casos, los técnicos achacan estas deficiencias al nulo mantenimiento. Por otro lado, dado que no se realiza lectura de contadores, los vecinos de Coristanco llevan tres años sin abonar una sola factura de agua. El alcalde en una reciente entrevista a un medio de comunicación dejó claro entre otros puntos que el servicio municipal de la traída que en la actualidad gestionan directamente debe ser externalizado pero previo a este paso es necesario mejorar la eficiencia en la red. El Ayuntamiento tiene dificultades también en solucionar roturas ya que carece de medios

personales y materiales teniendo que contratar algunos servicios mediante asistencias técnicas. Como conclusión la gestión directa dicta mucho de ser de como se presumía dado el absoluto abandono del servicio.

- El Ayuntamiento de Teo asumió en el año 2015 la gestión directa del servicio una vez acordada la nulidad de la prórroga del contrato. En una primera lectura el Ayuntamiento concluía que el cambio en la forma de gestión había supuesto un ahorro a sus arcas. No obstante, en la actualidad es un hecho palmario que el Ayuntamiento ha contratado diversas asistencias técnicas para dar satisfacción al servicio y se puede concluir que la gestión directa no ha resultado ser lo que se había previsto.