

# Directrices para una regulación eficiente de los servicios urbanos de agua

Enrique Cabrera Rochera

Universitat Politècnica de València

La regulación del ciclo urbano del agua– Septiembre 2020

## Los servicios urbanos de agua en España

- +8000 municipios
- 90% con poblaciones inferiores a 10.000 habitantes
- Grandes diferencias entre las condiciones, calidad y precio de los servicios de agua entre poblaciones
- Hay que adoptar la óptica del ciudadano



## Los servicios urbanos de agua

- Monopolio natural
- Diversos modelos de gestión
- Diversos niveles de calidad de servicio



# Objetivos de la regulación

## 1) Diversidad en los modelos de gestión

- Gestión con participación privada
  - Los beneficios obtenidos de la gestión de un servicio público que es un derecho humano deben estar limitados
  - La regulación debe garantizar que se recuperan costes y tan solo existe un beneficio de margen empresarial moderado
- Gestión pública
  - Los ingresos del agua deben ir al agua
  - Las tarifas deben permitir recuperar costes

## Objetivos de la regulación

### 2) Diferencias en calidad y coste del servicio

- Asequibilidad. Derecho humano
- La calidad del servicio mínima debe ser homogénea para todos los ciudadanos con independencia de dónde residan
- Las tarifas justas deben calcularse teniendo en cuenta la calidad del servicio
- Los ciudadanos deben poder decidir qué nivel de servicio quieren (con su tarifa correspondiente)



# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

¿Qué calidad del servicio quieren los usuarios?



# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

¿Qué tarifa quieren los usuarios?



# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

Si no podemos medir la calidad del servicio, ¿cómo justificamos la tarifa?



## NH Gran Hotel Casino Extremadura

Booking.com

~~127 €~~

**94 €**

Ver oferta

Expedia.es ↗

94 €

Hoteles.com ↗

94 €

Nustay.com ↗

127 €

Ve las 9 ofertas desde 94 € ▼

1.342 opiniones

N.º 1 de 14 hoteles en Badajoz

Wifi gratuito

Restaurante



# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

Si no podemos medir la calidad del servicio, ¿cómo justificamos la tarifa?

---

**4,5** Excelente  1.342 opiniones



Ubicación



Limpieza



Servicio



Relación calidad-precio



Certificado de excelencia

---

# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

## Yardstick competition

The screenshot displays four hotel listings in Badajoz, each with a 'Ver oferta' button and various amenities. The listings are:

- NH Gran Hotel Casino Extremadura**: El mejor valorado. Booking.com price: 127€ (94€ offer). Amenities: Wifi gratuito, Restaurante. 1.342 opiniones, N.º 1 de 14 hoteles en Badajoz.
- Hotel Badajoz Center**: Lo más reservado. Booking.com price: 92€ (50€ offer). Amenities: Wifi gratuito, Piscina. 591 opiniones, N.º 2 de 14 hoteles en Badajoz.
- Sercotel Gran Hotel Zurbarán Badajoz**: Booking.com price: 71€ (51€ offer). Amenities: Wifi gratuito, Restaurante. 212 opiniones, N.º 3 de 14 hoteles en Badajoz.
- Las Bovedas**: Booking.com price: 53€ (48€ offer). Amenities: Wifi gratuito, Aparcamiento gratuito. 198 opiniones, N.º 4 de 14 hoteles en Badajoz.

## Objetivos de la regulación

### 3) Sostenibilidad del servicio (infraestructuras)

- Infraestructuras de agua envejecidas
- Decadencia silenciosa
- Problema difícil de solucionar a corto plazo



## Objetivos de la regulación

### 3) Sostenibilidad del servicio (infraestructuras)

Las actuales infraestructuras

- No pueden garantizar la sostenibilidad de los servicios a medio y largo plazo
- Como consecuencia, el derecho humano al agua y el cumplimiento de los ODS puede verse resentido, incluso en España




## Los apagones y fuegos en California, un ejemplo perfecto

Explainer: California faces decade of 'unique' wildfire blackouts

ENVIRONMENT NOVEMBER 22, 2019 / 1:05 PM / 3 DAYS AGO

Andrew Hay 5 MIN READ

(Reuters) - California utility PG&E Corp has imposed 10 intentional blackouts this year to reduce risks its power infrastructure could spark wildfires and said they will continue for a decade.



FILE PHOTO: A firefighting helicopter makes a water drop on the Getty Fire as it burns in the hills of West Los Angeles, California, U.S. October 28, 2019. REUTERS/Gene Blevins/File Photo

PG&E initially said outages would happen only a couple of times a year, but millions of Californians were hit by four massive shutdowns in October alone.

The outages started in June, growing in duration and scale, with the largest in state history occurring on Oct. 26, cutting electricity to around 2.8 million people over five days.

With six of the 10 most destructive fires in California history started by electrical equipment or power lines, PG&E says shutdowns are a needed measure during windstorms. The state's largest

## Objetivos de la regulación

### 3) Sostenibilidad del servicio (infraestructuras)

**Tabla 13. Coste de renovación** de las redes de abastecimiento y saneamiento **(en millones de €)**, por comunidad autónoma y por estrato de población

	TOTAL REDES	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO
<b>Total</b>	<b>166.129</b>	<b>36.572</b>	<b>129.557</b>
<b>Estratos:</b>			
Áreas metropolitanas	38.984	9.761	29.223
Más de 100.000 habitantes	30.339	5.587	24.752
50.000 - 100.000 habitantes	19.247	3.808	15.439
20.000 - 50.000 habitantes	21.208	5.374	15.835
Menos de 20.000 habitantes	56.351	12.042	44.309

*Fuente: AEAS/UNED (2019)*

## Objetivos de la regulación

### 3) Sostenibilidad del servicio (infraestructuras)

Tabla 17. **Inversión anual** en renovación del conjunto del inventario **(en millones de €)**, por comunidad autónoma y **por estrato de población**. Resultados del escenario base

SEGÚN LÍMITES TEÓRICOS					
	TOTAL INVENTARIO	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	REDES	INFRAESTRUTURAS
<b>Total</b>	<b>2.221</b>	<b>733</b>	<b>1.488</b>	<b>1.590</b>	<b>632</b>
<b>Estratos:</b>					
Áreas metropolitanas	498	160	337	389	108
Más de 100.000 habitantes	401	92	309	299	102
50.000 - 100.000 habitantes	224	54	170	172	53
20.000 - 50.000 habitantes	268	78	190	195	73
Menos de 20.000 habitantes	831	349	482	535	296

*Fuente: AEAS/UNED (2019)*

## Objetivos de la regulación

### 3) Sostenibilidad del servicio (infraestructuras)

Tabla A.6. **Inversión anual** en renovación del conjunto del inventario (en millones de €) del **“municipio tipo”** de cada estrato de población en cada comunidad autónoma. Resultados del escenario base, utilizando el período de renovación técnico según encuesta de operadores

CCAA	ESTRATOS	MUNICIPIOS	TOTAL INVENTARIO	ABASTECIMIENTO	SANEAMIENTO	REDES	INFRAESTRUTURAS
Comunidad Valenciana	Más de 100.000 habitantes	4	45,39	9,66	35,73	35,42	9,97
Comunidad Valenciana	50.000 - 100.000 habitantes	8	6,90	1,00	5,90	5,08	1,82
Comunidad Valenciana	20.000 - 50.000 habitantes	30	3,94	0,57	3,36	3,48	0,45
Comunidad Valenciana	Menos de 20.000 habitantes	476	0,24	0,08	0,16	0,16	0,07

*Fuente: AEAS/UNED (2019)*



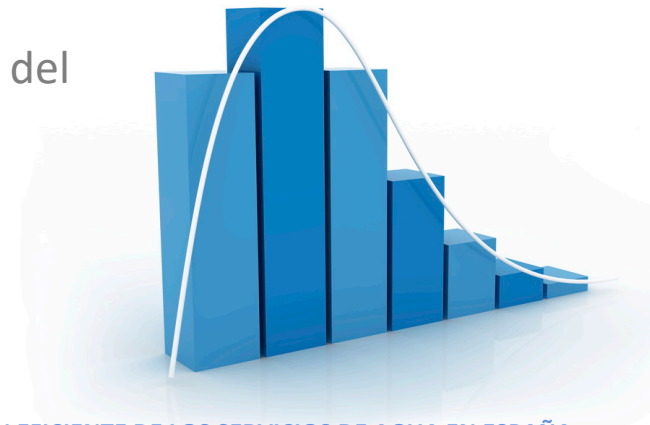
## Objetivos de la regulación en España

- 1. Regulación económica (establecimiento de tarifas justas), dependiente de la calidad del servicio prestado y con una metodología homogénea en todo el estado.**
- 2. Evaluación de la calidad del servicio prestado y cumplimiento de unos estándares mínimos.**
- 3. Garantía de la sostenibilidad del servicio (económica, social y ambiental)**

# La evaluación del desempeño como pilar de la regulación

## Los indicadores y métricas permiten:

- Calidad del servicio
  - Cuantificarla
  - Homogeneizarla
  - Mejorarla
- Infraestructura
  - Conocer su estado actual
  - Planificar inversiones
- Incentivar la eficiencia de los operadores privados
- Establecer tarifas justas y coherentes con la calidad del servicio
- Conocer el desempeño real en el seno del debate público/privado



9

**IDEAS  
PARA  
LLEVARSE  
A CASA**

WTA

## **ECONOMÍAS DE ESCALA**

EL TAMAÑO DE MUCHOS  
MUNICIPIOS ES UN  
OBSTÁCULO PARA  
LOGRAR NIVELES DE  
SERVICIO ALTOS A UN  
PRECIO RAZONABLE

## **TRANSPARENCIA**

EL NIVEL DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN Y LA  
CANTIDAD DE LA MISMA  
NO PUEDEN ESTAR  
DETERMINADOS POR LA  
UBICACIÓN GEOGRÁFICA

ESTRATEGIA



## **PARTICIPACIÓN**

LA PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA DEBE  
CONTRIBUIR A QUE LOS  
SERVICIOS ESTÉN ALINEADOS  
CON LAS EXPECTATIVAS DE  
LOS USUARIOS.

TAMBIÉN ES ESENCIAL LA  
EDUCACIÓN

## **GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO**

LA CALIDAD DEL SERVICIO DEBE  
SER MONITORIZADA,  
GARANTIZADA EN UNOS NIVELES  
MÍNIMOS Y ADECUADA A LAS  
EXPECTATIVAS DE LOS  
CIUDADANOS. LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN UN DERECHO  
HUMANO NO PUEDE DEPENDER  
DEL MUNICIPIO

## **TARIFAS**

LOS CRITERIOS DE ESTABLECIMIENTO DE TARIFAS DEBEN SER HOMOGÉNEOS. LA RECUPERACIÓN DE COSTES Y LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS SON PARTE DE ESTE PROCESO



## **LOS INGRESOS DEL AGUA VUELVEN AL AGUA**

LOS INGRESOS DE TARIFAS Y CÁNONES DE CONCESIÓN DEBEN SER UTILIZADOS PARA EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS. ESTO GARANTIZA QUE LAS TARIFAS SEAN ASEQUIBLES Y JUSTAS

## **CONTRATOS**

ES FUNDAMENTAL QUE  
EXISTAN MECANISMOS QUE  
GARANTICEN QUE LOS  
CONTRATOS DE CONCESIÓN  
SEAN ADECUADOS Y QUE SE  
CUMPLA ADECUÁDAMENTE  
CON LOS MISMOS.



## **CAPACITACIÓN DE LOS OPERADORES**

CUALQUIER ENTIDAD QUE OPERE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO DEBE CONTAR CON PERSONAL CAPACITADO ADECUÁDAMENTE Y CONTINUAMENTE ACTUALIZADO.



## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

LOS SERVICIOS DE AGUA NO  
PUEDEN GESTIONARSE CON  
LOS CICLOS CORTOS DE LA  
POLÍTICA.

ES NECESARIO QUE EXISTAN  
PLANES ESTRATÉGICOS DE LOS  
SERVICIOS QUE TRASCIENDAN  
A CONTRATOS DE CONCESIÓN  
O MANDATOS ELECTORALES

# Gracias



Gestión sostenible del agua urbana



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

DIRECTRICES PARA LA REGULACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS DE AGUA EN ESPAÑA

© Copyright ITA- 2020