

ELS SERVEIS DE L'AIGUA: EL PAPER DE CADA ACTOR I EL VALOR LOCAL

Josep M^a Aparicio

Gerent d'Aigües de Vic, SA (jmaparicio@aiguesvic.com / 93 885 25 00)

Quan parlem de serveis de l'aigua ens referim bàsicament al seu subministrament, al clavegueram i al tractament de les aigües residuals. Les diferents legislacions vigents atorguen als ajuntaments les competències sobre tots aquests serveis.

La prestació d'aquests serveis es pot realitzar mitjançant una gestió directa (a través de la corporació municipal) o bé mitjançant una gestió indirecta, habitualment en règim de concessió a una empresa privada o a una societat mixta amb col·laboració d'agents públics i privats.

En cap cas, podem afirmar que un d'aquests models de gestió és millor que l'altre ja que en cada cas dependrà de les característiques del servei a realitzar i el seu desenvolupament. Actualment a Catalunya, la forma més estesa de proporcionar aquests serveis és mitjançant gestió indirecte.

L'aigua com a recurs és un bé de titularitat pública i l'accés a la mateixa suposa, a més a més, un dret humà, segons les Nacions Unides. Això vol dir que el dret d'ús, l'estat dels rius i el medi natural estan regulats i són controlats directament pels organismes i administracions públiques.

El desenvolupament i prestació dels serveis de l'aigua als ciutadans és competència municipal i l'elecció del model de gestió per part dels ajuntaments ha de fer-se en base a l'ètica, el respecte al medi natural i en base a l'equilibri econòmic o recuperació de costos. Una bona gestió dels serveis de l'aigua implica factors de competitivitat, els quals poden ser aportats amb avantatges de professionalització, tecnificació, capacitat d'inversió, optimització de costos i col·laboració amb les administracions per part d'organitzacions i diferents agents del sector, sempre amb transparència i vocació del servei.

S'ha de considerar que independentment del model de prestació del servei, la titularitat continua en mans de l'ens municipal o supramunicipal en el qual s'hagi transferit. La regulació dels costos del servei es realitza via l'Ajuntament i la Comissió de Preus de la Generalitat de Catalunya. Així mateix, el titular del servei té la capacitat reguladora a nivell de tarifes, instal·lacions i pla estratègic del servei. I aquesta tasca també és molt important que es desenvolupi amb rigor des de l'administració assolint cada actor les seves responsabilitats, establint Objectius Generals dels Serveis, Indicadors de desenvolupament dels serveis i avaluant els serveis dirigint-los cap a una millora contínua en un marc comú.

Podem afirmar que a Catalunya, l'operació dels serveis de proveïment d'aigua ha assolit un cert equilibri en quant a eficàcia, de manera que el repte actual és enfocar la prestació del servei cap a la seva optimització. L'evolució cap a aquesta Eficiència (o optimització) s'ha d'enfocar d'una forma global amb una metodologia concreta, de manera que s'analitzi un abastament detectant les àrees de millora per a una posterior actuació en procés, infraestructures, operacions, tecnologia...amb transparència i coordinació entre l'operador i el regulador parlant el mateix llenguatge i amb uns criteris comuns i estandarditzats. D'aquesta manera també es podrà avaluar als operadors amb dades objectives.

En aquesta direcció, i no tan sols en els sistemes d'abastament, sinó que també en sanejament, han avançat països amb una regulació més rigorosa en el sector de l'aigua (Portugal, Regne Unit, Xile, Argentina...). L'Organització Internacional per a l'Estandardització (International Organization for Standardization) ja ha creat una família de Normes Internacionals per a l'avaluació i gestió dels serveis de l'Aigua, es tracta de la família: ISO 24500; ISO 24511; ISO 24512.

Per tant, sembla evident que per tal de determinar el cost efectiu, l'eficiència i la qualitat del servei, prèviament a cap afirmació, és necessari definir i establir una sèrie d'indicadors i ratis representatius i estandarditzats per tal d'avaluar i comparar realment els diferents gestors.

Aigües de Vic, conscient de que la gestió de l'abastament d'aigua és un instrument essencial per a la societat, considera prioritari garantir el desenvolupament del procés conjunt de captació, tractament, distribució i atenció als clients amb la major qualitat, eficàcia, eficiència i garantia, considerant sempre prioritari el respecte en la preservació del medi ambient. Així mateix, la organització, amb les seves activitats, està compromesa amb la divulgació i el foment de la formació en el sector on actua.

L'empresa treballa diàriament per ser capdavantera en els serveis que ofereix i, per aquest motiu, la cultura de qualitat i medi ambient, la millora contínua i el principi d'excel·lència constitueixen el marc imprescindible en el qual desenvolupa tots els seus esforços per progressar i créixer de forma permanent en el seu àmbit d'actuació.

Mantenim un compromís infrangible amb els ciutadans i l'entorn local on desenvolupa la seva feina i, per aquest motiu, gestiona els seus serveis des d'una perspectiva de forta sensibilització ambiental i social, analitzant contínuament formes de reducció de l'impacte ambiental.

Com a empresa amb una clara vocació de servei, Aigües de Vic ha col·laborat en l'abastament en alta a la comarca d'Osona formant part de l'empresa Aigües d'Osona, i en el tractament de les aigües residuals, en aquest cas participant a l'empresa Depuradores d'Osona. En aquests dos darrers casos hem col·laborant des dels seus inicis amb el Consell Comarcal d'Osona.

El cas d'Aigües de Vic és un paradigma del model de gestió privada en l'àmbit local. I posem l'accent en el concepte 'local' perquè esdevé un factor diferenciador i rellevant respecte d'altres grans corporacions. Si bé totes les empreses del nostre àmbit treballen amb un objectiu comú –oferir un servei de qualitat en el subministrament de l'aigua-, cadascuna es defineix per uns valors que posa en pràctica a l'hora de dur a terme el servei. I el valor 'local' és fonamental en aquells organismes que dediquen els seus esforços exclusivament en el seu territori.

Local perquè permet conèixer de primera mà la realitat del territori –a nivell geogràfic, sociodemogràfic, econòmic, cultural,...-, i les seves necessitats. Local perquè la proximitat facilita una gestió més àgil, amb una xarxa d'infraestructures més senzilla de coordinar. Local per l'estreta vinculació amb el territori i els seus ciutadans, amb una relació més propera i directa amb l'usuari. Local per la visió clarament dirigida a satisfer els teus usuaris, qui a la vegada són els teus conciutadans. Es tracta, doncs, d'aprofitar al màxim les avantatges de ser un operador de proximitat per aportar un servei de proximitat excel·lent.

Com a operador local estem convençuts de que aquesta característica de la proximitat implica un grau més alt de compromís amb el territori i les seves persones. Més enllà de l'estratègia empresarial, pròpia de tota corporació, s'imposa un concepte de responsabilitat social amb allò que ens envolta. Formem part d'un territori i apostem pel seu desenvolupament sostenible.

Els operadors estem obligats a buscar l'excel·lència en la gestió, a garantir el millor servei als abonats i a apostar per la innovació. El nostre compromís amb la societat inclou un profund arrelament al territori i la defensa de la sostenibilitat com a millor eina per garantir el futur dels recursos hídrics i de tot l'ecosistema que l'envolta.

EUROEAU, la federació europea d'associacions nacionals de serveis de l'aigua, que reuneix a operadors públics i privats que donen servei a més de 400 milions de ciutadans europeus, recorda que el sector de l'aigua és un sector intensiu en capital. Els actius han de ser conservats adequadament per les futures generacions i les inversions a llarg termini s'han de finançar.

Cadascun dels actors que participem en aquest sector hem de complir la nostra tasca. L'Administració ha de regular establint un marc clar i just. Els operadors, gestionar, garantint la viabilitat econòmica del servei, a curt i a llarg termini, amb el màxim nivell de qualitat.

Per concloure, els agents implicats en el món de l'aigua, siguin privats o públics, independentment de les seves potencialitats per les seves característiques i competències, han d'abordar la seva tasca d'una forma àmplia, atenent al context socioeconòmic i ambiental en el qual estan involucrats i coordinar-se activament, per tal d'oferir els serveis segons les necessitats i drets dels ciutadans, però en qualsevol cas, garantint-los.