

SR. RELATOR ESPECIAL

SOBRE LOS DERECHOS AL AGUA POTABLE Y EL SANEAMIENTO

NACIONES UNIDAS

Santa Cruz de Tenerife a 29 de enero de 2020

Sr. Relator

Conocedores de la convocatoria pública para participar en el informe de 2020 sobre la privatización y los derechos humanos en materia de agua y saneamiento, le acompañamos seguidamente las respuestas de esta Sociedad al cuestionario que ha planteado a tal efecto.

Quisiéramos dejar constancia del inmenso valor que otorgamos a la posibilidad que se nos brinda, como organización privada especializada en la gestión de servicios del ciclo integral del agua, de trasladar nuestra visión sobre los servicios de agua y saneamiento y sobre el respeto a los derechos humanos asociados al acceso a los mismos, dado nuestro decidido posicionamiento de apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que configuran la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y el convencimiento que sólo a través de la alianza y el esfuerzo conjunto de todos los sectores será posible alcanzar los mismos.

Esa llamada a la acción a las empresas como agentes de cambio que efectuó en su día el Secretario General de la ONU, ha supuesto un incentivo más en nuestro compromiso, asumido ya hace años por Canaragua como empresa social y medioambientalmente responsable.

Atentamente,

ANTONIO MATEOS BATISTA
Director Servicios Jurídicos

Cuestionario - agentes no estatales

- 1. Sírvase describir brevemente la función y las responsabilidades de su organización en el sector del agua y el saneamiento, en particular en lo que respecta a la evaluación o promoción de la prestación de servicios privados.**

Canaragua Concesiones, S.A., es una empresa del sector medioambiental especializada en la gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua en las Islas Canarias (España) que desarrolla su actividad principal a través de contratos públicos con distintos ayuntamientos y otros organismos públicos. En esos contratos y a través de su licitación pública previa, los Ayuntamientos fijan los objetivos y alcance de la prestación junto a las reglas y directrices a seguir para ello, y en el cumplimiento de las mismas en favor de los propios Ayuntamientos titulares del Servicio y de los ciudadanos y empresas usuarios finales de los mismos, desarrolla su actuación empresarial Canaragua.

La actividad de Canaragua se desarrolla en un territorio ultraperiférico, fragmentado en ocho islas, con una población de dos millones de habitantes y que visitan aproximadamente 15 millones de turistas anuales.

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 la mayoría de los supuestos el sector privado ha aportado mayor criterio de profesionalidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, detectando con mayor rapidez la problemática existente, aportando conocimiento para facilitar soluciones técnicas que permita su subsanación.

En el pasado, en el caso concreto de las Islas Canarias, dadas sus condiciones geográficas e históricas, la iniciativa privada ha sido elemento esencial en la búsqueda y obtención de mayor volumen de caudales que garanticen la disponibilidad en cuantía suficiente para atender la demanda de la población y de los distintos sectores económicos. Las Comunidades de Agua surgidas a finales del siglo XIX, fueron organizaciones privadas que financiaron la búsqueda de recursos hídricos subterráneos para su posterior uso en el abasto urbano y en la agricultura, principal sector económico de la época. En la segunda mitad del siglo XX, la iniciativa privada

propició la instalación de la primera planta desaladora de agua de mar, permitiendo el desarrollo de la tecnología que ha permitido la garantía del suministro urbano en las Islas y haciendo posible su crecimiento económico a través del turismo, principal sector económico de las Islas en la actualidad.

3. ¿Por qué 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 el ámbito territorial de actuación de esta Compañía no se ha producido ninguna privatización. Corresponde siempre y en todo caso a la Administración pública la titularidad de los servicios y la obligación de su prestación, la cual desarrolla en función de la decisión que cada administración libremente elija, que puede ser bien por sí misma, bien a través de organismos específicos creados a tal fin o bien a través de la cooperación que le ofrece un operador tecnológico especializado elegido a través de una licitación pública y abierta.

La alternativa para las administraciones públicas por su propia definición y naturaleza es apostar por lo que aporta mayor valor al ciudadano: la tutela de la óptima prestación del servicio con los requisitos de calidad y continuidad que fije, la planificación de su desarrollo futuro, en especial respecto de la garantía de caudales para cubrir la demanda, y la elaboración de la normativa que faciliten el desarrollo y ejecución de actuaciones sostenibles económica y medioambientalmente. A partir de esas premisas, la configuración organizativa de muchas entidades públicas, con empleados públicos que han de atender una diversidad de servicios, no sólo los de agua, dificulta la operación y atención específica de los Servicios de Agua, por eso en múltiples ocasiones se plantea acudir a una alianza con un tercero para cooperar en los distintos ámbitos de actuación para la mejor prestación del servicio a los ciudadanos, en el que la Administración pública desarrolla las labores de control y planificación, y la empresa privada, elegida a través de las reglas fijadas por la propia administración, las de operación y mantenimiento del Servicio.

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

No. No se conocen casos en las Islas Canarias.

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

La última crisis económica no ha generado mayor licitación pública para contar con el sector privado, es más se ha reducido de forma notable. No ha existido nunca una relación directa entre crisis económica y mayor o menor promoción de la colaboración con el sector privado. El sector público ha acudido a contar con operadores tecnológicos incluso en períodos de bonanza o crecimiento, al ser una vía más de captación de recursos económicos para las Administraciones públicas, que veían como con la colaboración financiera y técnica de los operadores privados podían desarrollar actuaciones en la ampliación y mejora de los servicios de agua a través de inversiones en infraestructuras básicas, sin tener que acudir a recursos propios que así quedaban liberados y podían ser destinados a cubrir otros objetivos de interés público.

Es en los supuestos de crisis económica, cuando se incrementa la demanda social de un mayor control de la Administración en los servicios públicos de agua para garantizar el acceso a los derechos fundamentales, tanto a través de un más exhaustivo seguimiento de la prestación desarrollada por el operador privado como, en ocasiones, mediante la exigencia de que se analicen las posibles ventajas que pudieran concurrir para el caso de que se dejara de contar con el operador tecnológico y se optara por una gestión pública directa del servicio.

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 todos los casos conocidos la Administración pública analizó las distintas opciones que la normativa aplicable le permite. Esa capacidad de optar entre varias soluciones no es discrecional y arbitraria, precisa de la tramitación de un exhaustivo procedimiento en el cual se emiten múltiples estudios e informes técnicos, jurídicos y económicos para, en base a los mismos, adoptar finalmente, a través de los órganos de gobierno municipal elegidos democráticamente, la opción que se consideró más ventajosa para el interés público.

En esas decisiones han pesado siempre razones de índole económica, técnica y organizativa, para optar por contar con la colaboración de un operador especializado que aportara conocimientos, tecnología y, en los casos necesarios, financiación; en tal forma que se permita a la administración pública dar cumplimiento a su obligación legal de garantizar la prestación a sus ciudadanos, que ésta se desarrolle en los términos que la propia administración fija y liberar

recursos humanos y económicos para aplicarlos en otras necesidades y/o prioridades del municipio.

- 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 histórica regulación legislativa de las aguas en Canarias que otorgaba la propiedad del agua a privados impulsó una intensa actividad de éstos por acceder la disponibilidad de caudales, financiando las infraestructuras de captación y de distribución del agua, tal y como relatamos en nuestra contestación a la cuestión 2. Sin esa actuación, no hubieran existido caudales en volumen suficiente para tender a las necesidades de la población y de la economía de Islas. Ese esfuerzo inversor privado fue reconocido posteriormente por la Administración cuando para garantizar el ejercicio del derecho al agua por todos los ciudadanos declaró de forma definitiva, a través de la Ley de Aguas de Canarias de 1990, que (i) el agua como recurso escaso y esencial era un bien de titularidad pública, (ii) que consecuentemente quedaban extinguidos los derechos de propiedad sobre el agua, sin perjuicio que durante un período determinado sus actuales propietarios pudieran seguir haciendo uso de ella a través de concesión administrativa, y (iii) que todas las aguas de las Islas quedaban adscritas prioritariamente al suministro a la población, de tal forma que en épocas de sequía o escasez por cualquier circunstancia la Administración se reservaba el derecho a usar esas aguas para cubrir las necesidades básicas de los vecinos.

Como hemos señalado, la Administración en Canarias aprovechó la capacidad del sector privado para -en una región ultraperiférica, aislada y con climatología de escasa pluviosidad (la media del archipiélago se sitúa en torno a los 300 mm./año, con Islas, las más orientales, que no llegan a los 130 mm./año), lo cual supone la inexistencia de aguas naturales y superficiales y una cada vez menor reserva hídrica subterránea- garantizar la disponibilidad de caudales suficientes que permitieron la vida social y el crecimiento económico de este Archipiélago. No hay ninguna razón de peso para que no se pueda seguir dando ese aprovechamiento, mediante medidas de impulso adoptadas por la administración pública a través del ejercicio de las competencias que le son propias que garanticen la protección de los derechos humanos, tal y como se ha venido haciendo en el tiempo. Es potestad de la Administración fijar las condiciones a cumplir en el desarrollo de la prestación por el operador privado que ha elegido. Con carácter general esas condiciones incluyen reglas claras en cuanto a la accesibilidad, la asequibilidad y las garantías de calidad y continuidad del Servicio que permitan la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

Las medidas de fomento y protección para la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento en el futuro deben de ir dirigidas fundamentalmente al desarrollo de líneas de inversión que permitan garantizar ese futuro: renovación de infraestructuras obsoletas, incorporación de nuevas infraestructuras, mejoras de eficiencia de los sistemas, control y eliminación de vertidos y contaminación al medioambiente, garantía de disponibilidad de caudales, etc.; y, además, profundizar en sistemas solidarios que sin poner en riesgo la sostenibilidad del servicio permitan distribuir sus costes entre los usuarios en forma que los más desfavorecidos tengan asegurado la accesibilidad al recurso a través de las fórmulas que se decidan: mínimo vital, bonificaciones, etc..

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

Cualquier persona, usuaria o no, dispone de distintas vías para contactar con el operador, formular quejas y, en los casos en que proceda, obtener solución a los problemas que plantee.

En los casos en que el interesado sea usuario o desee serlo, dispone de los instrumentos habilitados al efecto y que se encuentran amparados por:

- (i) la normativa en materia de protección al consumidor establecida por las distintas administraciones públicas en el ámbito de sus competencias (Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos) que fijan los derechos de los usuarios, los procedimientos para ejercerlos y la responsabilidad del operador para el caso que de los mismos no sean respetados,
- (ii) a través de las condiciones específicas fijadas por el Ayuntamiento al momento de elegir al operador tecnológico, exigiendo determinados estándares de atención al usuario, canales de acceso y comunicación, obligaciones de información, etc.; y
- (iii) las mejoras voluntarias adoptadas por el propio operador en la relación con los usuarios, compromisos de calidad, canales adicionales de comunicación (app, web) o la incorporación de figuras de mediación como el defensor del cliente que esa empresa tiene implantado.

En el caso que el interesado no sea usuario y su reclamación tenga origen en la actividad del operador, también existen mecanismos legales para el ejercicio de sus derechos. El operador está obligado a afrontar la responsabilidad civil que se pueda derivar de su actividad, respondiendo de los daños que pueda causar, incluso por negligencia simple o imprudencia. En estos casos el interesado puede formular su pretensión a través de distintas vías:

- a) directamente contra el operador

- b) trasladando su reclamación a la Administración pública titular del Servicio, quién repercutirá en su caso, al operador los costes de los daños causados si éstos tiene su origen en la actuación del operador.
- c) A través de los tribunales de justicia.

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

Los operadores de servicios como Canaragua desean contar con la regulación más clara y estructurada posible al objeto de incrementar la seguridad jurídica de su actividad y de la forma de ejercerla. Una normativa que regule, de forma homogénea y con criterios sociales, económicos y medioambientales sostenibles, las obligaciones y derechos de cada una de las partes que intervienen en el servicio (ya sea ayuntamiento titular del mismo, usuarios, operador, y/u otras administraciones competentes) y la forma de relacionarse entre ellos para garantizar a cada una de ellas la realización de los derechos humanos al agua y al saneamiento.

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?

La relación entre administración pública y operador suele ser buena y fluida. Eso no significa que no existan cuestiones que susciten disparidad de opiniones y que incluso para la resolución de alguna de ellas haya de acudir a terceros (órganos consultivos, tribunales, etc.). Al momento de la elección del operador, a través de la licitación pública, la administración ha fijado las reglas de la prestación, estableciendo los sistemas de seguimiento y control a los que el operador ha de ajustarse y, además, cuenta con las prerrogativas que la legislación le otorga en materia de interpretación, modificación, etc., del contrato. Estas condiciones son conocidas de antemano por el operador, que con su oferta asume adherirse a las mismas como un mínimo que debe cumplir en todo caso. Además, esas reglas, por aplicación de la normativa, son asimismo una autorregulación para el propio Ayuntamiento, en tal forma que está también marcando su marco de actuación y estableciendo los derechos y deberes que, adicionalmente a los fijados en la ley, asume frente al operador y frente a los usuarios.

En todo caso, ambas partes son conscientes de que la relación que las une suele ser de duración media o larga, y que una situación de conflicto constante es perjudicial para ambas; para la administración por el posible deterioro del servicio o la inadecuada prestación del mismo mientras se resuelve el conflicto, lo cual va en detrimento de los vecinos, y para el operador por

el riesgo de penalidades, sanciones e incluso pérdida del contrato que esa situación de conflicto le puede generar.

Por regla general la mayor preocupación de la autoridad pública es la correcta prestación del servicio, en los términos que ella misma ha fijado, y que el operador le mantenga plenamente informado de la actual situación del servicio y de las previsibles necesidades futuras, a fin de planificar las actuaciones técnicas y la financiación que permitan afrontarlas.

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

Han contribuido de forma decisiva: En el pasado a través de los ejemplos ya explicados de iniciativas privadas para conseguir disponibilidad de recursos, ya fuera a través de la búsqueda de caudales subterráneos o a través de tecnología de desalación de agua de mar.

En tiempos más cercanos, la aportación ha sido fundamentalmente en dos aspectos:

- Conocimiento y tecnología, aplicando su saber hacer en aspectos tecnológicos, estructurales, organizativos y de mejora en la atención de las necesidades de la población.
- Operativos: detectando necesidades y deficiencias en los sistemas hidráulicos y colaborando a través de la aportación de recursos técnicos y económicos en su solución.

Esa aportación se ha traducido en mejoras en aspectos esenciales de

- accesibilidad: facilitando el suministro en continuo 24 horas al día los 365 días del año en zonas en que esa disponibilidad no existía. No existe ninguna zona gestionada por Canaragua que no tenga esa garantía de continuidad, salvo interrupciones puntuales por averías u actuaciones programadas. Canaragua cuenta con un 80% de satisfacción de sus usuarios al valorar la continuidad del suministro de agua y su calidad
- eficiencia medida a través 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. Nuestro RTH medio es del 87,59%, lo que supone ser un 16,45% más eficientes que el RTH medio de Canarias (71,14%) y un 10,59% más eficientes que el RTH medio en Europa (77%). Existen casos singulares donde esa diferencia es mucho más significativa, como en el caso de nuestra gestión en la zona turística de Pájara, con un RTH del 96% frente al 50% del RTH del Consorcio público que gestiona el abasto en la gran mayoría del resto de zonas de la Isla.

- calidad, procurando la mejora de las condiciones sanitarias del agua distribuida, como es el caso de distintos municipios del Norte de Tenerife, dónde las condiciones hidrogeológicas generan un exceso de flúor en número importante de las captaciones de agua subterráneas disponibles, lo que desaconsejaba su uso para el consumo de menores de 8 años. Se desarrollaron medidas técnicas y operativas para conseguir que eliminar ese riesgo en los caudales distribuidos.
- y asequibilidad, impulsando, en alianza con los poderes públicos, la creación de precios bonificados para sectores específicos de población, en especial familias numerosas, pensionistas y parados de la larga duración, y fondos sociales con los que cubrir a sectores en riesgos de exclusión. A través de sus Fondos Sociales, Canaragua ha atendido a más de 6500 familias en riesgo de exclusión.

En el caso de Canaragua, además, existe un compromiso adquirido en materia de responsabilidad ambiental, social y económica como empresa vinculada a la sociedad, que contribuye a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, reflejada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y que se plasma en los siguientes objetivos estratégicos generales:

- Luchar contra el cambio climático
- Preservar el agua como fuente de vida
- Alcanzar la autosuficiencia energética
- Proteger los espacios naturales
- Trabajar con proveedores sostenibles
- Garantizar el acceso al agua
- Garantizar la igualdad y la diversidad
- Concienciar a la ciudadanía
- Conseguir 0 accidentes laborales

Esos objetivos se materializan en acciones concretas, a modo de ejemplo:

- En el período de 2012-2017, Canaragua ha conseguido reducir su consumo eléctrico en 9 millones de kWh (equivalente al Consumo eléctrico de 1.000 hogares durante 1 año), con una reducción de 7.000 Tn de emisiones de CO₂ a la atmósfera (equivalente a 16.200 barriles de petróleo). Para 2020, Canaragua será la primera operadora de aguas en Canarias que se suministrará en exclusiva de energía eléctrica verde certificada (libre de emisiones de CO₂):
- Se ha eliminado el uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las instalaciones.
- La plantilla de la empresa es
 - o estable, de nuestros 650 profesionales de media/anual, más del 90% cuenta con contrato indefinido,

- diversa, con personal con discapacidades físicas y funcionales,
 - igualitaria, cada vez se incrementa más el número de mujeres en puestos directivos (28% sobre el total) y existe desde hace años un Plan de Igualdad formalizado entre empresa y trabajadores.
 - más formada, se destinaron más de 60.000 horas de formación en 2019.
 - y segura, año tras año reducimos los índices de siniestralidad, menos accidentes y de menor gravedad.
- Se desarrollan de forma continua campañas de mejora del conocimiento y la concienciación de la ciudadana en el ciclo integral del agua, con especial incidencia en los niños en edad escolar, para los cuales se dispone de un programa específico sobre el cambio climático, la importancia del agua y el medio ambiente, y el fomento de hábitos de consumo responsable.
 - tenemos alianzas duraderas con distintas entidades sociales (Cruz Roja, Asociación Española contra el Cáncer, ...), culturales (Fundación Acuorum, Fundación Martín Chirino, ...) y académicas, siendo relevantes en este último aspecto los convenios formativos y de colaboración que se mantienen con las dos universidades públicas canarias, la Universidad de La Laguna y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

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?

La información facilitada por el operador a la autoridad pública es múltiple y de variada naturaleza. Téngase en cuenta que dada la existencia de distintas administraciones competentes, la información a facilitar no alcanza sólo a una de ellas, sino que puede ser coincidente a varias administraciones para que cada una pueda dar cumplida respuesta a la actividad administrativa que le es propia. Sin ser exhaustivos, la información básica y más común es la siguiente:

- Información técnica sobre infraestructuras: características físicas, estado y capacidades. Actuaciones relevantes desarrolladas en las mismas. Necesidades de reforma y/o ampliación. Averías y mantenimientos.
- Información técnica sobre caudales: volúmenes necesarios, caudales suministrados, calidad de los mismos, previsiones de demanda, origen de caudales.
- Información sobre usuarios: número de usuarios, tipología y demanda por tipo de uso, consumos, facturación, reclamaciones, etc.

- Información económica: gastos e ingresos del servicio, inversiones desarrolladas, estudios técnico-económicos justificativos de las tarifas.
- Información de servicio: actuaciones programadas, cambios normativos de aplicación, incidencias relevantes.
- Y cualquier otra información específica que la autoridad solicite como titular del Servicio.

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: <http://sinac.msssi.es/SinacV2/>

Y a través de la página web y otros medios de difusión, en especial redes sociales (como twitter) y herramientas tecnológicas específicas, normalmente asociadas al alta de los usuarios en los servicios telemáticos de atención al cliente, se ofrece información a los usuarios sobre incidencias que puedan afectar a la continuidad su suministro, tanto de carácter programado (actuaciones previstas en infraestructuras) como derivadas de averías.

En materia de rendición de cuentas, creemos preciso señalar también que Canaragua, como cualquier otra empresa española, tiene la obligación de ser auditada de forma anual por Auditor de Cuentas independiente y de depositar sus cuentas anuales y auditoría efectuada sobre ellas en el Registro Mercantil, registro público al que puede acceder cualquier interesado para consultar la información allí depositada.

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 cuando hay riesgo de violaciones de los derechos humanos y de qué modo? ¿Quién impone sanciones en caso de que se produzcan violaciones?

El control sobre el operador se desarrolla por distintas Autoridades en función de las competencias de cada una de ellas y su ámbito de actuación.

El control más cercano y riguroso lo efectúa el Ayuntamiento a través de su continuo seguimiento e inspección del Servicio como titular del mismo. Este control se efectúa no sólo al amparo de la legislación aplicable, sino también a través de las reglas y criterios fijados por el propio Ayuntamiento en el contrato resultante de la licitación pública que da origen a la prestación del servicio por el operador.

La Comunidad Autónoma desarrolla un control adicional al del Ayuntamiento en materia de calidad de las aguas y de fijación de precios (los precios requieren de aprobación municipal y autorización de la Comunidad Autónoma que se otorga previo expediente técnico económico justificativo que elabora el operador y que debe contar con auditoría independiente). También

desarrolla control respecto de otras materias como consumo, planificación hidráulica comarcal, y otras.

El Estado fija reglas generales para calidad de aguas, derecho de los consumidores, procedimientos legales, etc.

Cada una de las diferentes administraciones tiene competencias sancionadoras respecto del operador para el caso que éste incumpla alguna de las obligaciones que le son exigibles.

Creemos relevante poner de manifiesto que en España que existe normativa de obligado cumplimiento para todos los operadores, públicos o privados, sin que se dé ninguna diferencia en su aplicación en razón a la naturaleza del operador. Entre esta normativa destacan las relativas a

- calidad del agua, tanto para el abastecimiento y consumo humano, como para la depuración y su uso como agua regenerada o devolución al medio. El cumplimiento de esta normativa se desarrolla a través de analíticas de distinta periodicidad (desde diarios a anuales) y alcance (desde el control de unos simples parámetros organolépticos hasta el análisis de parámetros más complejos que requieren de tecnología avanzada para su control).
- derechos de los consumidores. Sobre este particular, los operadores privados suelen contar con mayor nivel de compromiso, a través de la introducción de sistemas de aseguramiento de la calidad y otros (como la mediación a través de Customer Counsel, compromisos específicos de niveles de servicio y otros) que los operadores públicos, que únicamente aplican los mínimos legales, en los plazos fijados normativamente que se suelen sobrepasar dado que la Administración no se exige a sí misma en los mismos términos que se exige al operador privado). Un ejemplo válido en ese sentido es el compromiso adquirido por Canaragua con sus clientes de responder a una queja antes de 10 días hábiles (frente a los 30 días fijados por la ley consumidores) y si no se cumple de forma proactiva se indemniza al cliente (el incumplimiento del operador público sólo es reclamable a través de expediente administrativo previo y posterior reclamación ante tribunales, con el consiguiente coste de tiempo y dinero que ello supone).

Adicionalmente, es relevante poner de manifiesto, que Canaragua ha fijado como eje de su actividad el trabajar hacia un desarrollo sostenible. Somos conscientes de que nuestra actividad está directamente relacionada con la calidad de vida de las personas. Por tanto, en cada una de nuestras decisiones intentamos aplicar los siguientes principios:

- Excelencia
- Innovación
- Diálogo
- Desarrollo de negocio sostenible
- Desarrollo local

Para conseguir este objetivo tenemos una Política de Gestión Integrada basada en los tres ejes del desarrollo sostenible: social, ambiental y eficiencia. En la actualidad Canaragua tiene implantado y certificado en los Servicios de Agua que gestiona un Sistema Integrado de Gestión bajo las normas: OHSAS 18001 Gestión de la Seguridad y Salud Laboral; UNE EN-ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad; UNE EN-ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental; y UNE EN-ISO 50001 Sistema de Gestión Energética.

Esta fórmula de trabajo ha sido reconocida por el Gobierno de Canarias, que otorgó a Canaragua en 2018 el Premio a la Excelencia Empresarial en la modalidad de mediana y gran empresa, concedido por la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento. Este galardón, instituido por el Gobierno de Canarias, tiene por objetivo reconocer el esfuerzo y la labor que realizan día a día las empresas del archipiélago, valorando también la promoción de los principios de calidad, excelencia e innovación como factores clave en su gestión para mejorar la competitividad empresarial.

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

En el caso de las Islas Canarias el mayor reto es seguir manteniendo la garantía de disponibilidad de forma sostenible. Las Islas no cuentan con aguas superficiales y sus recursos subterráneos son cada vez más escasos dada la cada vez más menor pluviometría derivada del cambio climático. Disponer de más y mejores infraestructuras de tratamiento de agua es el desafío inmediato:

- Infraestructuras de desalación que permitan captar agua de mar y destinarla al abastecimiento. Estas plantas deben ser ecoeficientes, con menor consumo de recursos y menos contaminantes, para ello resulta como mejor opción plantas de tamaño adecuado y ubicadas de forma estratégica que permitan garantizar caudales a todo el territorio, evitando la existencia de múltiples pequeñas plantas de autoabastecimiento que impiden un adecuado control de los recursos y su calidad, y dificultan el mantenimiento de un sistema general comunitario que garantice el agua a todas las personas en adecuadas condiciones de accesibilidad, calidad y asequibilidad.
- Infraestructuras de depuración, que también con criterios de ecoeficiencia (menor consumo de recursos y mayor calidad de agua resultante) facilite la disponibilidad de agua regenerada para usos no potables (riego, limpieza, industria, etc.), fomentando una reutilización sostenible de los caudales existentes y permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos existentes para el consumo humano. En este aspecto, la inexistencia de infraestructuras públicas para permitir el uso de agua regenerada, impide a Canaragua

destinar a otros usos el total de los caudales que trata en las plantas de depuración que gestiona. Del total de metros cúbicos depurados y susceptibles de ser reutilizados (aproximadamente 16 millones de m³ al año), únicamente pueden ser reutilizados, por no existir infraestructuras suficientes, unos 7 millones de m³ al año.

Respecto a la accesibilidad, los actuales sistemas técnicos y la estructura de los servicios permitan que todas las viviendas puedan conectarse y disponer de agua potable. Queda por mejorar la accesibilidad a redes de saneamiento, especialmente en poblaciones pequeñas y aisladas, que permita trasladar la totalidad de las aguas residuales a plantas de tratamiento y evitar su eliminación a través de fosas sépticas, más contaminantes y que impiden el tratamiento y la regeneración de los caudales.

La calidad de las aguas de consumo humano está garantizada por la exigente normativa sanitaria de aplicación establecida a nivel europeo y estatal. En similares condiciones de exigencia se sitúa la calidad de las aguas regeneradas susceptibles de ser destinadas a otros usos. No obstante, resulta evidente que las nuevas tecnologías y productos, tanto de tratamiento como de desinfección, facilitarán en un futuro que esa normativa evolucione a niveles aún más altos de garantía sanitaria.

En materia de asequibilidad el reto se encuentra en seguir profundizando en sistemas solidarios y sostenibles que garanticen el suministro a la población más desfavorecida, bien sea a través de bonificaciones en el precio como, en los casos más extremos, mediante la disponibilidad gratuita de un mínimo hídrico vital.

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

Esta empresa no tiene conocimiento de ningún caso específico, más allá de informaciones sueltas publicadas en áreas geográficas donde esta compañía no opera. En nuestro caso, se cuenta con un sistema de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales (Compliance) implantado y en continua revisión que permite dotarnos de elementos de control para reducir cualquier tipo de riesgo penal, incluido el indicado en la cuestión.

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

El sector privado siempre ha sido más ágil para analizar técnica y económicamente las posibles inversiones a desarrollar. Las limitaciones presupuestarias de las administraciones públicas, los trámites y plazos preceptivos a que se ve sometido para el desarrollo de sus actuaciones, tanto

con carácter previo como en fase de ejecución y, en ocasiones, la falta de expertise y medios adecuados para determinar las soluciones a acometer, lastran la capacidad pública para movilizar fondos con destino a los sistemas públicos de agua y saneamiento.

En la zona turística del sur de Gran Canaria, árida y sin acuíferos relevantes, ni en cantidad ni en calidad, el suministro de agua se garantizó en los años 80 a través de la instalación de plantas de desalación de agua de mar con destino al consumo humano cuya inversión y ejecución se desarrolló íntegramente por operador privado. Estas plantas permiten aun hoy en día el suministro a una población de derecho de cerca de 55.000 habitantes y alrededor de 100.000 plazas alojativas turísticas.

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

El claro desequilibrio existente, a favor de la administración pública, es el derivado de la propia posición que la normativa otorga a cada una de las partes. La administración pública ostenta las prerrogativas y competencias que le corresponden por ley como titular del servicio, entre las que destaca no sólo el control e inspección del servicio, sino la más relevante de que es la autoridad facultada para fijar las reglas en su ámbito de actuación.

Como ejemplos concretos se encuentra la facultad de dictar ordenanzas y reglamentos que regulen las condiciones y alcance de la prestación, la de fijar los precios del servicio o la de imponer sanciones y corregir conductas al operador.

El control en materia de fijación de precios es especialmente intenso cuando la prestación del Servicio de abastecimiento se desarrolla a través de un operador privado. Si esa prestación se desarrolla directamente por la administración pública, la tramitación del expediente para la fijación de los precios que deben satisfacer los usuarios por el servicio que reciben únicamente precisa de la aprobación de la propia administración local titular del servicio. Sin embargo, en el caso de prestación a través de operador privado se requiere de un triple trámite de control, ya que junto a esa aprobación de la administración local se exige una previa acreditación de los datos del Servicio a través de Auditor independiente y una posterior autorización de esos precios que se otorga desde organismos especializados de la Comunidad Autónoma. De forma resumida, puede señalarse que el proceso de fijación de precios exige de estudio técnico económico justificativo que elabora el operador y que debe contar con auditoría independiente, validación del estudio por los técnicos competentes del Ayuntamiento, aprobación municipal y, finalmente, tras su estudio por la Comisión de Precios de Canarias, la autorización de la Comunidad Autónoma para su aplicación.

18. Cuando hay participación privada en el sector de agua y saneamiento, ¿en qué medida el actor privado aporta sus propios recursos financieros al servicio?

En el caso de Canaragua se asumen de forma recurrente inversiones en infraestructuras públicas de los servicios que gestiona, bien por así venir definidas de inicio en los procesos de licitación desarrollados y en virtud de los cuales se asumió la posición de operador del Servicio, bien por acuerdos posteriores entre la propia Administración la Sociedad. Estas inversiones no sólo alcanzan a actuaciones de mantenimiento, sino que comprenden también la ejecución de mejoras, ampliaciones e, incluso, obras de nueva planta, o la incorporación de nuevos equipamientos y tecnología para la mejora y eficiencia del Servicio.

La inversión media anual de los últimos tres ejercicios de Canaragua en los servicios que presta se sitúa en tres millones y medio de euros con una tipología muy variada de actuaciones, tal y como se relaciona seguidamente:

- Sistemas de Telecontrol
- Equipos de búsqueda de fugas
- Renovación y actualización parque de contadores. Implantación Telelectura
- Eficiencia hidráulica
- Sistemas de Cloración
- Estaciones de Bombeo Agua Potable: nuevas infraestructuras y mejora de existentes
- Estaciones de Bombeo Agua Residual: nuevas infraestructuras y mejora de existentes
- Mejora Depósitos Agua Potable
- Redes de alcantarillado: nuevas infraestructuras y mejora de existentes
- Redes de abastecimiento: nuevas infraestructuras y mejora de existentes
- Sistemas control presiones de red
- Mejoras Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales
- Mejoras Estaciones Desaladoras de Agua de mar
- Sistemas de control sectorizado
- Eficiencia energética: instalación de equipos más eficientes y renovación de existentes
- Implantación herramientas tecnológicas
- Equipos de Prevención de Riesgos Laborales
- Equipamiento informático y parque móvil

- Equipos Laboratorio
- Mejoras medioambientales
- Sistemas de secado de lodos
- Equipos de bombeo de instalaciones: nuevos equipamientos y mejora de existentes
- Dotación controles y equipamientos de seguridad para infraestructuras críticas
- Mejoras emisarios submarinos
- Mejoras pozos captación agua de mar

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.

A esta empresa no se le ha dado ningún supuesto que se encuadre en la pregunta efectuada. Tampoco se ha dado ningún supuesto como el expresado en el área geográfica dónde operamos.