

**Sr. Relator Especial sobre los derechos al
agua potable y el saneamiento**

Naciones Unidas

La Laguna a 30 de enero de 2020

Muy Sr. Mío.

En primer lugar dejamos constancia de la grata sorpresa que ha supuesto conocer esta iniciativa y, colaborando con ella, poner en valor y dar a conocer a otras instancias nuestra contribución al derecho humano al agua y al saneamiento. Tenemos un ámbito de actuación territorial pequeño, los municipios dónde operamos no llegan a sumar las 200.000 personas, pero desde el inicio de nuestra existencia, hace ya más de 25 años, hemos conseguido implicarnos de forma clara en la sociedad en la que nos desenvolvemos, con altos niveles de aceptación de nuestros vecinos y, lo que creemos más importante, con un relevante reconocimiento de nuestro saber hacer tanto por parte de los Ayuntamientos con los que colaboramos como por los usuarios finales de los servicios que prestamos.

En las páginas siguientes encontrará nuestras respuestas al cuestionario que para los operadores no estatales se ha puesto a disposición de todos los interesados en colaborar en su informe de 2020 sobre la privatización y los derechos humanos en materia de agua y saneamiento.

Reciba un atento saludo,

FÉLIX ARMAS GONZÁLEZ
Director Gerente

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.*

Teidagua, S.A., es una empresa de capital mixto de Tenerife (Islas Canarias-España), participada accionarialmente por los Excmos. Ayuntamientos de San Cristóbal de La Laguna (155.000 habitantes aproximadamente) y Tacoronte (24.000 habitantes aproximadamente), y un operador privado tecnológico elegido a través de un proceso de licitación pública para la constitución de la empresa mixta. Su objeto de actividad es la de los servicios públicos del ciclo integral del agua de los Ayuntamientos antes mencionados, que ostentan la mayoría de su capital social. En dicha gestión, la empresa mixta desarrolla sus prestaciones atendiendo a las directrices y reglas fijadas por las administraciones públicas titulares de los servicios.

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.*

Creemos que la mayor aportación de los operadores privados ha sido dotar a los servicios públicos de agua de criterios técnicos y de eficiencia en la gestión que resultan de mayor dificultad de aplicación por los organismos públicos, dado su mayor nivel de autoregulación y burocratización que les limita en la adopción de determinado tipo de medidas que requieren de cierta agilidad y flexibilidad en su desarrollo.

Las singularidades geográficas, climatológicas e históricas de las Islas Canarias, permitieron que la iniciativa privada adoptara un papel esencial en la gestión del agua en las Islas Canarias en general y en la Isla de Tenerife más en particular, sobre todo en el S. XIX. Es ahí cuando surgen, al amparo del Código Civil, las Comunidades de Agua. Se trata de organizaciones buscadoras de agua, organizadas bajo la figura jurídica del condominio o comunidad de bienes, cuyas participaciones reciben la denominación de acciones. Los miembros de una Comunidad de Agua actuaban como inversores, financiando la búsqueda de caudales. De tener éxito tal empresa, los partícipes recuperaban su inversión mediante la comercialización de los caudales extraídos a través de su compraventa a terceros para el cumplimiento de sus fines: en el caso de los Ayuntamientos para cubrir la demanda de agua potable de la población y en el caso de los distintos sectores económicos existentes en aquel momento, fundamentalmente la agricultura, como elemento indispensable para su propia actividad. Las comunidades no sólo buscaron, con sus propios fondos los caudales necesarios para la vida, sino que además construyeron la infraestructura básica de transporte para llevar el agua a las zonas que así lo requerían.

La configuración hidrogeológica de Tenerife ha permitido durante muchos años cubrir la demanda de agua de la Isla a través de los caudales extraídos de los acuíferos subterráneos. En los últimos años, la sobreexplotación para poder atender las necesidades existentes y la cada vez menor capacidad de recarga del acuífero, en especial por las

consecuencias del cambio climático que han supuesto una importante disminución de las lluvias, ha exigido acudir a otras fuentes de suministro. Ahí ha sido fundamental la producción industrial de agua a través de procesos de tratamiento de desalación de agua de mar. Si bien las infraestructuras de desalación de la Isla de Tenerife son en su inmensa mayoría de titularidad pública, salvo excepciones de algún establecimiento industrial u hotelero con plantas de pequeña capacidad para su autoabastecimiento, no es de olvidar que el principio de la desalación en España se produjo en Canarias, concretamente en la Isla de Lanzarote, dónde inversores privados implantaron la primera planta desaladora para abastecer a esa Isla y sentaron las bases para el desarrollo de esta tecnología en el archipiélago. Estas iniciativas privadas han posibilitado, tanto en el pasado más lejano, a través del alumbramiento de acuíferos, como más cercano, a través de desalación, que las Islas dispongan de suficientes caudales con los cuales garantizar su desarrollo socio económico, tanto mediante la disponibilidad de caudales suficientes destinados al abastecimiento a la población como para la sostenibilidad y crecimiento de la actual principal actividad económica de las Islas, el turismo.

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?*

No se conoce ningún caso de privatización, ninguna administración pública ha incumplido sus obligaciones de prestación del servicio y esa posición ha sido ocupada por un tercero privado. Lo que se ha dado en determinados supuestos y siempre previo estudio del caso concreto, es contar con un operador privado que colabore con la Administración pública titular de los servicios y obligada a su prestación. Es razonable pensar que el interés de cualquier administración es optimizar sus recursos. En este sentido, dedicar los mismos a tareas que aporten mayor valor a sus ciudadanos deja un margen de actuación a que en la prestación material de los servicios colaboren con el Ayuntamiento operadores privados especializados que aportan, según los casos y en función de las decisiones que el propio Ayuntamiento adopte, conocimiento tecnológico, operatividad e, incluso, financiación.

Aquí de lo que se trata es de que el Ayuntamiento analice en profundidad, a través de estudios técnicos, económicos y operativos, las ventajas y desventajas que le supone en su caso concreto cualquiera de los sistemas de gestión que la ley permite. Es en base a ese análisis a través del que de forma reglada la Administración pública ha de configurar su decisión acerca de lo que resulta más ventajoso para el interés público. En ese sentido tan válido puede resultar una prestación directa por el propio Ayuntamiento, como reservarse las competencias que siempre y en todo caso le corresponden de controlar el servicio y prestarlo con la colaboración de un operador especializado, elegido a través de un procedimiento público de licitación en el que se valoren sus cualidades y lo que se compromete a aportar al servicio, y que siempre y en todo momento estará y actuará bajo las órdenes y reglas que el propio Ayuntamiento decida fijar a través de las distintas vías que tiene disponibles: en la propia fase de licitación, estableciendo las prestaciones a desarrollar, su alcance y objetivos, y posteriormente a través de la propia reglamentación con la que se vaya dotando al servicio.

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

No se tiene constancia de ningún caso de esas características en el ámbito territorial dónde desarrolla su actividad Teidagua.

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

No. La decisión de contar o no con la colaboración de operadores privados en la gestión se debe a múltiples causas, una de ellas la económica, pero ésta no es en absoluto la más decisiva. Como ya hemos dicho, el Ayuntamiento decide en cada momento lo que le puede resultar más ventajoso y así la disponibilidad de más o menos recursos propios no es un elemento definitivo, sino las prioridades a las que se quieren dedicar esos fondos. Por eso, aún en épocas de bonanza económica se han dado supuestos de Ayuntamientos que han optado por contar con operadores privados para que éstos aporten financiación para infraestructuras de los servicios y la corporación pueda liberar recursos económicos propios con los que atender otras cuestiones que considera relevantes, y Ayuntamientos que a pesar de no contar con fondos suficientes con los que atender todas sus necesidades, han decidido establecer un sistema de prioridades en el cual no les ha resultado de interés contar con la colaboración de terceros.

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?*

Ya hemos referido que corresponde en exclusiva a la Administración adoptar esa decisión, valorando si resulta de interés público o no contar con la colaboración del sector privado. El sistema de contratación pública en España ha tenido desde siempre una regulación clara al respecto: El ayuntamiento ha de motivar su decisión y para ello ha de analizar y estudiar, previamente a la toma de decisión, a través de informes que abarquen todos los aspectos (operativos, económicos, organizativos, etc.), cual de las distintas opciones que tiene le resulta más ventajosa.

En ese proceso de determinación de lo que puede resultar mejor para el interés público, participan activamente los órganos de gobierno de los Ayuntamientos, elegidos democráticamente, y a quienes corresponde en exclusiva decidir sobre la opción que considere más ventajosa para el interés público.

En esas decisiones han pesado mayoritariamente razones de índole económica, técnica y organizativa, para contar con un operador especializado que aportara conocimientos, tecnología y, en los casos necesarios, financiación, permitiendo a la administración pública dar cumplimiento a su obligación de garantizar la prestación, 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.

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?

Ya hemos relatado que sin la decisiva actuación de operadores privados en el pasado, las Islas Canarias en general y Tenerife en particular no hubiera dispuesto de caudales suficientes para cubrir la demanda de su población y de los distintos sectores económicos. Ese esfuerzo inversor privado no fue obstáculo para que la Administración Canaria decidiera garantizar el ejercicio del derecho al agua por todos los ciudadanos declarando 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.

La administración pública sigue impulsando medidas de protección de los derechos humanos. Para ello, a través de las competencias que tiene legalmente reconocidas, cada administración actúa de forma decidida, las administraciones públicas de ámbito superior mediante el establecimiento de leyes de carácter general y los Ayuntamientos a través de condiciones específicas que el operador que ha elegido debe cumplir necesariamente en el desarrollo de su actividad. 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.

Consideramos que a futuro 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 garantizar la disponibilidad de caudales en calidad y cantidad suficientes, a que esos caudales sean accesibles y asequibles para todos y que en todo ese proceso se optimice el uso de los recursos existentes con criterios de ecoeficiencia para contar con un sistema sostenible en lo operativo y en lo social, para que todos los usuarios, sobre todos los más desfavorecidos, no tengan obstáculos para disponer de un mínimo vital.

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?*

Existen tres vías:

- (i) normativa en materia de protección al consumidor, tanto al de carácter general como la específica establecidas por las distintas administraciones competentes en la materia (Comunidad Europea, Estado, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos). Esta normativa fija los derechos de los usuarios, los procedimientos para ejercerlos y la responsabilidad del operador para el caso que los mismos no sean respetados,
- (ii) a través de condiciones específicas fijadas por el Ayuntamiento al momento de elegir al operador que le presta su colaboración en a gestión y que suelen referirse a exigir determinadas calidades en los niveles de prestación

del servicio (atención al usuario, canales de acceso y comunicación, obligaciones de información, etc.); y

- (iii) 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 mixta tiene implantado.

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

Teidagua, como empresa mixta que actúa como concesionario frente a los ayuntamientos que forman parte de su capital social y como responsable de su actividad frente a otras administraciones, aboga por disponer de una regulación que incremente la seguridad jurídica de su actividad y de la forma de ejercerla. La existencia de competencias de distinto nivel entre diversas administraciones para regular similares materias no ayuda a nadie, ni a los operadores, ni a los usuarios finales, ni a las propias administraciones competentes. Por eso 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 (ayuntamiento titular del mismo, usuarios y operador y resto de administraciones competentes) y la forma de relacionarse entre ellos, es garantía para 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 a pesar de que pueda tener dificultades resulta suele ser buena. El operador conoce de antemano, a través de la licitación pública, las directrices y criterios que la administración ha fijado, los sistemas de control a los que se debe someter y sobre todo es plenamente consciente que, como titular del servicio, es el Ayuntamiento quien cuenta con las todas las prerrogativas legales que la vigente normativa le reconoce.

El Ayuntamiento por su parte, al fijar esas reglas, se autoregula, y por tanto ha determinado el marco de la relación, en el que siempre prima el interés público.

Esa colaboración en el caso de una empresa de capital mixto como Teidagua es todavía más cercana, dado que, a la relación propia entre empresa gestora y ayuntamientos titulares del servicio, se une la participación de representantes municipales en los órganos de gobierno de la empresa mixta, con una mayor proximidad respecto de los asuntos a tratar y de las soluciones y alternativas planteadas para avanzar en ellos.

La autoridad pública, como ya hemos dicho, pone siempre como primera prioridad la correcta prestación del servicio, y exige que se lleve a cabo conforme a las reglas que ella misma ha fijado y que el operador ha aceptado. Cubierta esa primera prioridad, la siguiente es desarrollar una actividad de planificación del servicio, conocer las necesidades futuras y prever la cobertura de los medios técnicos y financieros necesarios para cubrir esas necesidades.

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

Creemos que de forma decisiva, no sólo en el pasado, a través de los ejemplos ya descritos de disponibilidad de caudales a través de la explotación de acuíferos subterráneos y desarrollo de la desalación, sino también en el presente mediante una continua aportación de sus mejores prácticas, implementando nuevas tecnologías, eficiencias estructurales y organizativas, detección precoz de necesidades y deficiencias y aportando su disponibilidad económica, cuando ha sido conveniente para la Administración, en la mejora de los sistemas en favor de los usuarios.

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.
- 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 86%, lo que supone ser un 15% más eficientes que el RTH medio de Canarias (71,14%) y un 9% más eficientes que el RTH medio en Europa (77%).
- calidad, procurando la mejora de las condiciones sanitarias del agua distribuida, como es el caso de los municipios gestionados por Teidagua y ubicados en el Norte de Tenerife, donde 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.

Y esa contribución se desarrolla de forma continua en distintos ejes de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A modo de ejemplo cabe citar:

- En el eje Personas, (i) el impulso de nuestros fondos y tarifas sociales, que ha dado soporte a 2.345 hogares en el año 2018; y (ii) la implementación de distintos servicios de mejora en la calidad de la prestación, como el Svisual para atender a personas con deficiencias visuales; el Wicoot o las Servialertas, que facilitan información inmediata sobre incidencias, etc.
- En el eje Planeta, (i) se mantiene el esfuerzo constante por reducir la huella hídrica, mediante el mejor aprovechamiento de los caudales con un rendimiento técnico del 87% en 2018; (ii) garantizar la calidad de los caudales suministrados, con casi 1.500 análisis anuales frente a los 485 que legalmente serían exigibles; y (iii) la planificación para asegurar la existencia de caudales en el futuro, atendiendo a la disminución de recursos en el acuífero de Los Rodeos y planteando soluciones a través de una Estación Desaladora de Agua de Mar en Valle Guerra.
- En el eje Personas, la plantilla de Teidagua cuenta con un 92% de empleo indefinido, incorporando personal con discapacidad funcional, disponiendo de un Plan de Igualdad y con una mejora constante de los indicadores de formación (11.014 horas de formación en 2018)

y de Seguridad y Salud Laboral con menos accidentes (índice de siniestralidad de 4.49 en 2018 frente al 8.80 de 2012) y de menor gravedad (índice de gravedad de 0.13 en 2018, frente al 0.62 en 2012).

- En el eje Alianzas, se mantiene una colaboración constante con otras entidades, siendo destacables (i) los convenios formativos con la Universidad de La Laguna y con otras instituciones de enseñanza de los municipios de La Laguna y Tacoronte, con un número significativo de alumnos que tras sus prácticas se han incorporado a la plantilla de la compañía; y (ii) las acciones de formación y sensibilización a escolares a través de específicos para ellos.

*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. En el caso de los Ayuntamientos, esa información es completa y exhaustiva, y se les traslada tanto en su condición de accionistas de la empresa mixta con presencia en los órganos de gobierno de la compañía mixta, como a en su condición de administraciones públicas titulares de los Servicios gestionados. Sin ser exhaustivo, esa información alcanza a cuestiones tales como:

- Información técnica sobre características físicas, estado y capacidades de las infraestructuras existentes.
- Actuaciones relevantes desarrolladas en las infraestructuras, en especial respecto de averías y mantenimientos mismas.
- Previsiones futuras de reforma y/o ampliación de infraestructuras.
- Caudales suministrados, origen y calidad.
- Previsiones de demanda y necesidades que pudieran existir para dar cobertura a la misma.
- Información sobre usuarios: número de usuarios, tipología y demanda por tipo de uso, consumos, facturación, reclamaciones, etc.
- Gastos e ingresos del servicio.
- Impactos económicos de las inversiones.
- Estudios técnico-económicos justificativos de las tarifas.
- Actuaciones programadas.
- Cambios normativos de aplicación
- Incidencias relevantes.
- Y cualquier otra información específica que la autoridad solicite como titular del Servicio.

Adicionalmente, tanto para el Ayuntamiento como para cubrir las obligaciones existentes al respecto frente a otras administraciones y los usuarios, se facilita de forma

actualizada información en materia de calidad de aguas a través del Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC), dependiente del Ministerio de Sanidad y accesible vía web: <http://sinac.mssi.es/SinacV2/>

A otras administraciones competentes y para el ejercicio de sus funciones, también se les facilita información técnico-económica que les facilite sus labores de control y planificación, así al organismo de cuenca, se entregan periódicamente datos relativos a recursos disponibles, capacidad de almacenamiento y muchos otros.

Finalmente, se hace accesible distinta información a través de medios tecnológicos, como la página web en especial redes sociales (como twitter) y otras herramientas tecnológicas específicas, normalmente asociadas al alta de los usuarios en los servicios telemáticos de atención al cliente, sobre incidencias en la continuidad del suministro, tanto por ser actuaciones previstas en infraestructuras como por producirse averías.

Por si todo ello no fuera suficiente para la rendición de cuentas, dada su configuración accionarial, Teidagua dispone en su página web con un portal de transparencia, en el que reflejan las distintas cuestiones que la normativa el exige, es auditada económicamente de forma anual por Auditor de Cuentas independiente, en cumplimiento de la normativa mercantil española, y ha sido objeto de fiscalización en distintos aspectos de su actividad por organismos públicos de auditoría, como al Audiencia de Cuentas de Canarias, o por otras entidades como la Universidad de La Laguna.

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?

Las distintas Autoridades competentes ejercen su labor de control en ejercicio, cada una de ellas, de las competencias que les son propias. en función de las competencias de cada una de ellas y su ámbito de actuación. No olvidemos, como ya se ha señalado, 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 una figura específica de carácter interno, 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 Teidagua 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).

Pues bien, adicionalmente a esas cuestiones básicas y de carácter más general, son los Ayuntamientos titulares de los Servicios los que ejercen una continua labor de inspección, control y policía más próxima y rigurosa. Este control se ejerce:

- (a) a nivel interno de la empresa mixta a través de la participación de representantes públicos en sus órganos de gobierno, y
- (b) a nivel externo como administración titular del servicio, mediante la aplicación de las prescripciones contenidas en la legislación aplicable, y a través de las reglas y criterios específicos fijados por los propios Ayuntamiento en la licitación pública que da origen a la prestación del servicio de forma conjunta con el operador privado elegido.

Merece especial mención el control adicional y específico que desarrolla la Comunidad Autónoma en las siguientes cuestiones:

- la calidad de las aguas, donde la Autoridad Sanitaria tiene unas competencias específicas
- de fijación de precios. El proceso de fijación de precios se desarrolla ante distintas administraciones y exige: 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.
- control respecto de otras materias como consumo, planificación hidráulica comarcal, y otras.

A ese segundo nivel de control se suma el propio del Gobierno del Estado, con competencias generales para calidad de aguas, derecho de los consumidores, procedimientos legales, etc., y la posibilidad de que cualquiera de las administraciones públicas descritas ejerza las competencias sancionadoras que la legislación les otorga para el caso que el operador incumpla alguna de las obligaciones que le son exigibles.

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 ámbito de actuación de Teidagua el principal desafío es afrontar la cada vez menor disponibilidad de recursos hídricos tradicionales. El acuífero de Tenerife ve como disminuye paulatinamente sus reservas, dado que no se produce recarga natural suficiente a través de nieve y lluvia, cada vez más escasa por el cambio climático. Esa cuestión, unida a la inexistencia de recursos superficiales, ha supuesto que en el Sur de la Isla (más desértica y con menores recursos) ya se dependa de plantas de tratamiento para seguir garantizando suficientes caudales. Esa dependencia llegará más temprano que tarde al área de influencia

de Teidagua, en el norte de la Isla, por lo que resulta imprescindible planificar la disponibilidad de infraestructuras de tratamiento de agua. Ese es el desafío inmediato y debe cubrir dos aspectos:

- Infraestructuras que permitan captar nuevos caudales. La desalación es la tecnología actualmente existente para ello. Contar con plantas desaladoras ecoeficientes, con menor consumo de recursos y menos contaminantes, que permitan garantizar caudales a todo el territorio.
- Infraestructuras de optimicen el uso de los caudales actualmente existentes. Éste es el ámbito de la depuración cuyo resultado final debe permitir dar un segundo uso al agua residual, volviéndola a hacer apta para otros usos (riego agrícola y urbano, limpieza y baldeo de calles, etc. que permita liberar recursos hídricos de calidad y destinar éstos al consumo humano.

En la actualidad la configuración territorial y urbanística del área de actuación de Teidagua permite la accesibilidad de todas las viviendas al sistema de abasto público gestionado. Lamentablemente, no es así en el sistema de saneamiento, dónde todavía existe un porcentaje desatado de sistemas de depuración y evacuación altamente contaminante, como son las fosas sépticas, lo que exige esfuerzos en ampliar las redes de evacuación de excretas para llevar a esas aguas a plantas de depuración con cuyo tratamiento se obtenga agua regenerada susceptible de un segundo uso.

No se considera que existan retos en materia de calidad de agua. El desarrollo normativo existente, con origen en las instituciones de la comunidad europea y del Gobierno del Estado, y su previsible evolución atendiendo a la incorporación de nuevos productos y tratamientos que la tecnología ofrecerá en el futuro, ofrecen amplias garantías sobre la calidad de las aguas de consumo humano y de las aguas regeneradas que se destinen a otros usos.

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 de un mínimo hídrico vital. Sobre este último particular en 2019 se formalizó una Convenio entre el Ayuntamiento de La Laguna y Teidagua para garantizar un mínimo hídrico vital de 100 litros por habitante día a familias con recursos económicos precarios.

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

No nos consta ningún caso en nuestro ámbito cercano. Teidagua se ha dotado de un sistema de cumplimiento normativo y prevención de riesgos penales (Compliance) para disponer de herramientas con los que minimizar el riesgo de que se produzcan este tipo de comportamientos.

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 el caso del ámbito de actuación de Teidagua, el Ayuntamiento de La Laguna disponía de derechos administrativos otorgados por el organismo de cuenca competente para acometer una actuación de búsqueda y explotación de agua subterránea. La capacidad técnica y económica de Teidagua permitió desarrollar esa actuación sin coste para el Ayuntamiento y disponer en la actualidad de un pozo, el Pozo de Las Canteras, capaz de suministrar un importante volumen de agua propia de alta calidad del municipio a las redes de distribución, sin necesidad de tener que adquirirla a terceros. Esa inversión supuso 988.052,40 €.

Teidagua desarrolló igualmente similar actuación para contar con un segundo pozo. El resultado en este segundo caso no fue positivo, no se obtuvieron caudales de agua en volumen suficiente para su uso continuo. Esta actuación tampoco supuso coste alguno para los presupuestos municipales, ya que fue afrontada en su totalidad por la empresa mixta. Esa inversión tuvo una cuantía de 367.223,94 €.

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

Sin ninguna duda ese desequilibrio existe y es favorable a la administración pública. Es lógico que así sea, es la titular del Servicio, la obligada a su prestación y, sobre todo, la obligada a velar por el interés público y la protección y asistencia a los ciudadanos. Así queda configurado en la normativa aplicable cuando regula la posición de cada una de las partes en un acuerdo de colaboración público-privada para la prestación de cualquier servicio público. La administración pública cuenta con todo el respaldo legal para ejercer las prerrogativas y competencias que le corresponden como titular del servicio en especial para establecer la forma, alcance y reglas de la prestación y para corregir las disfunciones que en esa prestación se produzca mediante el ejercicio de su actividad de control e inspección y, si fuera necesario, imponiendo las sanciones que procedan frente a posibles incumplimientos de esas reglas. 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 y así lo hacemos constar remitiéndonos y dando aquí por reproducido lo ya explicado en la pregunta 13 de este cuestionario.

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 la medida en que así se defina en el marco regulador establecido por la Administración, asumiendo inversiones a su cargo en servicios de titularidad pública.

En el caso de Teidagua se asumen de forma recurrente inversiones en infraestructuras públicas de los servicios que gestiona. 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, como son los ejemplos descritos en la pregunta 16 de este cuestionario.

La inversión anual de Teidagua en los servicios que presta es significativa económicamente, se ha ido incrementando de forma progresiva y contempla una tipología muy variada de actuaciones. Se incorporan seguidamente cuadros resumen de las inversiones aprobadas por los órganos de administración de la empresa mixta en los tres últimos ejercicios cerrados: 2017, 2018 y 2019.

<u>INVERSIONES 2017</u>	<u>Presupuesto(€)</u>
Ampliación telecontrol 2017	73.143,66
Comunicaciones e Infrast. 2017	5.987,87
Hardware 2017	31.406,00
Sustitución de Redes. Aumento eficiencia	500.000,00
Actuaciones mejora del registrado	100.000,00
EBAR Barranquera	390.000,00
Mejora EDAR Punta Hidalgo	10.500,00
Renovación Bombas EBAR	5.450,00
Ampliación telelectura	150.000,00
Proyectos EDAM Valle de Guerra	100.000,00
<i>Total La Laguna</i>	<i>1.366.487,53</i>
Ampliación telecontrol 2017	20.000,00
Sustitución de redes. Aumento eficiencia	90.000,00
Adecuación Aliviaderos 2017	3.500,00
Mejora Saneamiento C/ Valerio J. Padrón	140.000,00
<i>Total Tacoronte</i>	<i>253.500,00</i>
Total Teidagua	1.619.987,53

<u>INVERSIONES 2018</u>	<u>Presupuesto(€)</u>
Abastecimiento La Laguna	1.054.500,00
Abastecimiento Tacoronte	130.000,00
Alcantarillado La Laguna	55.000,00
Alcantarillado Tacoronte	10.000,00
Depuración La Laguna	43.000,00
Clientes	159.000,00
Informática y Ciberseguridad	388.803,00
Total Teidagua	1.840.303,00 €

<u>INVERSIONES 2019</u>	<u>Presupuesto(€)</u>
Abastecimiento La Laguna	1.456.985,35 €
Abastecimiento Tacoronte	130.946,28 €
Alcantarillado La Laguna	40.000,00 €

	10.527,
Alcantarillado Tacoronte	31 €
Depuración La Laguna	57.449,92 €
Vehículos, Informática y Ciberseguridad	192.073,72 €
Instalaciones Generales	327.485,86 €
Total Teidagua	2.215.468,44 €

Remunicipalización

18. ¿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 dado el caso a esta empresa.