



Ayuntamiento de XXX
Calle XXX
XXX
(Valladolid)

Asunto: Lectura de contador / disconformidad.

Ilmo. Sr. Alcalde:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **398/2020**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la **queja** era la disconformidad con la lectura del contador instalado en la vivienda situada en la calle XXX del Municipio de XXX, motivados por los cambios de presión del agua en la red general.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe en el cual se hacía constar:

“Visto por este Alcalde que con fecha 16 de marzo del corriente se recibió en el registro de este Ayuntamiento escrito remitido por esa Institución en el que, atendiendo a la queja presentada por XXX, solicita información acerca de la cuestión planteada referida a la disconformidad con la lectura del contador instalado en la vivienda situada en la Calle XXX de este municipio motivados por los cambios en la presión del agua en la red general. El número de referencia dela queja es 398/2020.

Le comunico lo siguiente.

En Primer lugar, pedir disculpas por la tardanza en dar respuesta a su escrito motivada por la situación sanitaria en la que nos encontramos por todos conocida y la suspensión de los plazos recogida en la Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, reanudados por el Real Decreto 514/2020, de 8 de mayo, por el que se prorroga el estado de alarma.

Y en segundo lugar remitirles toda la documentación aportada por la reclamante estando pendiente la tramitación debido a la falta de personal y el gran



volumen de trabajo.

Por otro lado, esta alcaldía tendrá en cuenta, como no puede ser de otro modo, la resolución al asunto que plantee esa Institución.”

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución.

Desde un punto de vista formal, según nos informa el Ayuntamiento de XXX, no consta que haya dado respuesta al escrito presentado por XXX.

Ante esa falta de respuesta, con independencia de las circunstancias referidas en su informe, hay que tener en cuenta que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española -artículo 103.1 y 105- y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración que configura el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa.

También se debe recordar que la legislación sobre procedimiento administrativo establece la obligación de las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los administrados, al disponer el artículo 21 de La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que:

"1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses.



Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.

b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

4. Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

5. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

6. El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable."

Con referencia al ámbito local, como sabe, la normativa reguladora, el artículo 69 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, señala que "las Corporaciones locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local"; y el artículo 231.1 del



Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) establece que "las solicitudes que dirijan los vecinos a cualquier órgano del Ayuntamiento en petición de aclaraciones o actuaciones municipales, se cursarán necesariamente por escrito y serán contestadas en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo."

Es evidente que, en el presente supuesto, el Ayuntamiento de XXX debió dar respuesta por escrito, en tiempo y forma, respetando las previsiones legales, al escrito presentado por XXX, suponiendo su omisión un incumplimiento de sus obligaciones como administración pública.

Por otro lado, desde el punto de vista sustantivo, el firmante de queja pone de manifiesto, la disconformidad con la lectura del contador instalado en la vivienda situada en la Calle XXX de ese Municipio.

La Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en el artículo 25. 2 dispone que el Municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: c) Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales.

Es además un servicio de prestación obligatoria en todos los Municipios, según el artículo 26.1ª LRBRL, a cuyo tenor, a) En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas.

Las Corporaciones Locales, en ejercicio de la potestad de auto-organización que se les reconoce por el artículo 4.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, tienen competencia para regular el funcionamiento del servicio, estableciendo las potestades de la Administración y los derechos y obligaciones del usuario; siendo desarrolladas en el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales aprobado por Decreto de 17 de junio de 1955.

El Código Técnico de Edificación (CTE), aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, es un instrumento legal que respecto al agua de consumo, establece las normas que deben seguirse en los edificios e instalaciones de nueva construcción, ampliación, modificación, reforma o rehabilitación con el fin de que se cumplan medidas de ahorro de agua y eficiencia energética por una parte, y por otra de que no se altere la aptitud del agua para el consumo, aportando caudales suficientes para su funcionamiento.

Las condiciones de suministro de agua vienen recogidas en el artículo 13.4 del CTE y desarrollados en el Sección HS4 del mismo.



En todo caso, el reglamento regulador del servicio debe referirse a estas cuestiones.

Es evidente, que en el caso que nos ocupa, existe una reclamación fundada en la disconformidad con la lectura del contador instalado en la vivienda situada en la Calle XXX, que debe ser atendida por el Ayuntamiento de XXX y darle la solución que corresponda, una vez realizadas las comprobaciones técnicas que sean precisas y, caso de ser necesario, realizar una regularización de las lecturas practicadas, a partir de las cuales puede proceder la devolución de cantidades cobradas de más al contribuyente, en este caso a XXX.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

- Que el Ayuntamiento de XXX dé respuesta por escrito a la reclamación presentada por XXX, respetando las previsiones legales y adecuándola a los principios de eficacia y eficiencia.

- Que el Ayuntamiento de XXX proceda, aun teniendo en cuenta las circunstancias a que se ha referido en su informe, a realizar lo antes posible las comprobaciones técnicas que sean precisas en el contador instalado en la vivienda situada en la Calle XXX y, caso de ser necesario, proceda a efectuar las reparaciones necesarias, y a la regularización de las lecturas practicadas, lo que puede suponer la devolución de cantidades cobradas de más al contribuyente, en este caso a XXX.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López