



Ayuntamiento de XXX
Calle XXX
XXX
(Salamanca)

Asunto: Recibo del agua / 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 **1660/2020**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era:

-Una facturación por consumo de agua de 949 m³ correspondiente al periodo 1/07/2018 a 30/06/2019, por importe de 655,62 euros, del inmueble sito en la C/ XXX s/n de la localidad de XXX.

-Dicha cantidad excede con mucho de lo que son las facturaciones correspondientes a ejercicios anteriores; así los dos últimos ascienden a la cantidad de 39,67 euros, con unos consumos de agua de 25 y 40 m³.

-Que dicha lectura no se ha realizado de forma presencial.

-Que dicha lectura no tiene lógica ni veracidad alguna.

Afirma el firmante de la queja:

-Que el contador del agua está instalado en el interior de su propiedad, sita en la calle XXX s/n, de la localidad de XXX, no habiéndose realizado lecturas reales del mismo en los últimos años, "*haciendo el Ayuntamiento una estimación anual sin lectura real*".

-Al mirar su contador observa que esos datos de lectura anterior y lectura actual no tienen nada que ver con los que refleja su contador.

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:



“En contestación al oficio del Procurador del Común de Castilla y León, de fecha 14 de abril de 2020, en relación con el escrito de queja registrado con el número de referencia 1660/2020, INFORMO que:

- La lectura por consumo de agua correspondiente al período 01/07/2018 a 30/06/2019, en el inmueble sito en la C/ XXX, titularidad de XXX, se realizó por esta Alcaldía en el mes de junio de 2019.

-Debido a que por el Ayuntamiento existían sospechas de que el contador de la vivienda del Sr. XXX podía estar estropeado o alterado, y dado que no facilitaba el acceso a su finca y se observaba gran consumo de agua en el riego de zonas verdes (el agua salía fuera de la finca hasta la calle), se procedió a instalar un contador en la calle justo en la entrada de agua de su vivienda, y los metros cúbicos que se le ha facturado son los que reflejaba el contador instalado en la calle por el Ayuntamiento.

- Se adjunta copia del expediente de aprobación de la correspondiente ordenanza fiscal reguladora de la tasa de abastecimiento de agua a domicilio.”

De dicho informe se dio traslado al firmante de la queja, que en trámite de alegaciones formuló las que tuvo por conveniente.

A tal efecto, alegó lo siguiente:

-”Que hace más de tres años que nadie ha realizado lectura del contador”.

-”No ha habido nunca avería alguna en el contador”.

-”El acceso a su vivienda es sencillo. El sr. Alcalde tiene mi número de teléfono. Solo tiene que avisar del día de la lectura.

-”No existe ningún contador exterior”.

-”Qué sentido tiene que en esta fecha 11/07/2019, se me ordene sacar a la vía pública el contador de la casa, si ahora descubrimos supuestamente que ya se había puesto antes del 31/07/2018 un nuevo contador por parte del Ayuntamiento, exterior”.

A la vista de lo manifestado, posteriormente, solicitamos ampliación de la información recibida, siendo cumplimentada por ese Ayuntamiento, en los términos siguientes:

“En relación con su escrito de fecha 9 de junio de 2020, referido a la tramitación de queja registrada con el número de referencia 1660/2020, por la presente le comunico:

1.- Se instaló un contador en el exterior de forma provisional ante las sospechas de manipulación o de avería del suyo, por ello se requirió para que lo sacara a la calle.



2 - Se adjunta certificado, emitido por el Secretario del Ayuntamiento, referente a los extremos interesados en su escrito.

3.- No existe Reglamento regulador del servicio de abastecimiento de agua, sólo ordenanza fiscal cuya copia ya ha sido remitida.

4.- Se acompañan fotografías del contador, así como de la C/ XXX, donde se encuentra la vivienda del Sr. XXX,

Es cuanto participo a los efectos oportunos.”

Finalmente se volvió a solicitar una nueva ampliación de información, siendo cumplimentada por ese Ayuntamiento, en los términos siguientes:

“En contestación al oficio del Procurador del Común de Castilla y León, de fecha 20 de julio de 2020, en relación con el escrito de queja registrado con el número de referencia 1660/2020,

- Informo que la foto del contador que se remite corresponde al contador instalado por el Ayuntamiento en la C/ XXX, con una lectura de 1797 metros cúbicos. La lectura de 313 metros cúbicos, corresponde al contador de D. XXX, colocado en su vivienda, no coincidiendo, por tanto, el consumo de agua en el período de referencia. En el plano de situación y fotografías que se adjuntan se señala el lugar exacto donde se encuentra el contador instalado por el Ayuntamiento.

- Se adjunta fotocopia compulsada completa de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por abastecimiento de agua a domicilio.

- Se adjunta el certificado del Secretario-Interventor del Ayuntamiento interesado por esa Entidad, así como fotografías diligenciadas también solicitadas.”

“D. XXX, Secretario-Interventor del Ayuntamiento de XXX (Salamanca), en relación con el escrito del Procurador del Común de Castilla y León de fecha 20 de julio de 2020, referente a la queja registrada con el número 1660/2020,

CERTIFICO:

Que, personado con el Sr. Alcalde del Ayuntamiento en la C/ XXX de este Municipio y en el lugar exacto que señalo en el plano de situación y en las fotografías que adjunto a la presente, compruebo que existe enterrado un contador justo al lado y frente a la vivienda del Sr. XXX, en el lugar que señalo en el plano de situación y fotografías. Contador que, según manifestación del Sr. Alcalde, fue colocado por el Ayuntamiento.

Igualmente, certifico: Que el Sr. Alcalde me manifiesta que la lectura



correspondiente al período 01/07/2018 a 30/06/2019, procedía de este contador instalado por el Ayuntamiento.

Y, para que así conste y remitir al Procurador del Común de Castilla y León, expido la presente, con el V o Bº del Sr. Alcalde-Presidente, en XXX a tres de agosto de dos mil veinte”.

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

La primera cuestión que se nos plantea son las dos versiones de los hechos, por un lado la del firmante de la queja y por otro lado la del Ayuntamiento de XXX.

Aparentemente, en el caso que nos ocupa se da un supuesto que no es habitual, la existencia de dos contadores para medir los consumos de agua potable realizados. Uno colocado en el interior de la vivienda del usuario del servicio y otro colocado en el exterior por el Ayuntamiento.

Según nos informa el Ayuntamiento: *“No existe Reglamento regulador del servicio de abastecimiento de agua, sólo ordenanza fiscal”.*

La ordenanza fiscal, en su artículo 6, dedicado a las *Normas de Gestión*, dispone:

1 - Toda autorización para usar y disfrutar del servicio municipal de aguas, lleva inherente la obligación de instalar un contador medidor del consumo. Este contador será instalado por personal encargado municipal o por fontanero cualificado y autorizado, y será colocado en sitio visible del edificio, a la entrada del mismo, en lugar de fácil acceso para la lectura periódica de consumos.

2.- En los inmuebles de más de una vivienda o local, se instalará contador Independiente en cada vivienda o local.

3.- En los abonos de tipo colectivo denominados contadores con varios mínimos, en el que un solo contador controla el suministro de varias viviendas o locales, deberá figurar como abonado la Comunidad, y en tales supuestos no se admitirán bajas de mínimos.

4.- La interrupción parcial o total del servicio por causa de fuerza mayor no dará derecho a deducción de cantidad alguna en el importe de la factura.

5.- En caso de paralización de un contador, el consumo correspondiente al período en el que se haya producido la paralización se estimará tomando como base un período igual anterior de mayor consumo.



6. La presentación de baja de suministro de agua surtirá efectos a partir del periodo de cobranza siguiente al de la fecha en que se haya efectuado la declaración”.

A la vista de los hechos y de la escasa regulación sobre la materia, motivada por la inexistencia de un reglamento regulador del servicio que establezca claramente los derechos y obligaciones de las partes, norma necesaria por no decir imprescindible, vamos a fijar en primer lugar los hechos que se pueden deducir del expediente.

Por un lado, según el autor de la queja:

-Tiene instalado el contador del agua en el interior de la propiedad, sita en la calle XXX s/n, de la localidad de XXX, no habiéndose realizado lecturas reales del mismo en los últimos años, haciendo el Ayuntamiento una estimación anual sin lectura real.

-En el periodo correspondiente que va desde el 1/07/2018 a 30/06/2019, se la han facturado por consumo de agua 943 m³, ascendiendo el importe del recibo da la cantidad de 655,62 euros.

-Dicha cantidad excede con mucho de lo que son las facturaciones correspondientes a ejercicios anteriores, así los dos últimos ascienden a la cantidad de 39,67 euros, con unos consumos de agua de 25 y 40 m³.

-Dicha lectura no se ha realizado de forma presencial y no tiene lógica ni veracidad alguna, porque al mirar su contador observa que esos datos de lectura anterior y lectura actual no tienen nada que ver con los que refleja su contador y que el acceso a su vivienda es sencillo, el Sr. Alcalde tiene su número de teléfono, solo tiene que avisar del día de la lectura.

-No existe ningún contador exterior.

Por otro lado, por parte del Ayuntamiento se afirma que debido a que existían sospechas de que el contador de la vivienda del Sr. XXX podía estar estropeado o alterado, y dado que no facilitaba el acceso a su finca y se observaba gran consumo de agua en el riego de zonas verdes (el agua salía fuera de la finca hasta la calle), se procedió a instalar un contador en la calle, justo en la entrada de agua de su vivienda, y los metros cúbicos que se le han facturado son los que reflejaba el contador instalado en la calle por el Ayuntamiento. La lectura por consumo de agua correspondiente al período 01/07/2018 a 30/06/2019, en el inmueble sito en la C/ XXX, se realizó por la Alcaldía en el mes de junio de 2019.

De los hechos relatados, podemos sacar varias conclusiones:

1º.-Que en la lectura del contador correspondiente al periodo que va desde el 1/07/2018 a 30/06/2019, se ha medido un consumo de agua de 949 m³, siendo el



importe del recibo facturado de 655,62 euros.

2º.-Que dicha lectura no ha sido extraída del contador instalado en la vivienda sita en la C/ XXX s/n, sobre el que no se ha realizado lectura alguna.

3º.-Que debido a que por el Ayuntamiento existían sospechas de que el contador de la vivienda sita en C/ XXX podía estar estropeado o alterado, el Ayuntamiento procedió a instalar un contador en la calle, justo en la entrada de agua de la vivienda, y los metros cúbicos que se han facturado son los que reflejaba dicho contador y que la lectura por consumo de agua correspondiente al período 01/07/2018 a 30/06/2019, se realizó por la Alcaldía en el mes de junio de 2019.

Delimitados los hechos, corresponde ahora realizar una valoración de los mismos:

-El único contador que formaba parte del servicio y que debe servir para la toma de lecturas, es el que figura instalado en el interior de la vivienda sita en C/ XXX, ya que es el único que cumple con todas las condiciones legales para su instalación, de haber sido de otra manera el Ayuntamiento debería haber ordenado su sustitución, si ha servido para la toma de datos desde su instalación es porque esa Entidad le ha dado su conformidad, de forma expresa o tácita.

-Si el Ayuntamiento tenía alguna duda de que el contador de la vivienda sita en C/ XXX podía estar estropeado o alterado debía haber utilizado otros medios para corregir esta situación, como haber procedido a su verificación o haberlo sacado al exterior del inmueble.

El artículo 6 de la Ordenanza Reguladora de la Tasa del Suministro Municipal de Agua Potable del Ayuntamiento de XXX, como se ha señalado, dispone que *“Toda autorización para usar y disfrutar del servicio municipal de aguas, lleva inherente la obligación de instalar un contador medidor del consumo. Este contador será instalado por personal encargado municipal o por fontanero cualificado y autorizado, y será colocado en sitio visible del edificio, a la entrada del mismo, en lugar de fácil acceso para la lectura periódica de consumos”*.

Sin embargo, parece que el contador no estaba instalado en sitio visible, dado que el sujeto pasivo desconocía su existencia.

Habitualmente los reglamentos del servicio suelen incluir normas dedicadas específicamente a las actuaciones a realizar en estos casos.

Como ejemplo de este tipo de regulaciones, el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua potable de Andalucía (Decreto 120/1991, de 11 de junio), establece en su Artículo 46 *“Notificación al abonado. Cuando se produzca un cambio de contador o aparato de medida, será necesario que la Entidad suministradora*



realice una previa comunicación al abonado, por cualquier medio que permita tener constancia de ella. Esta comunicación se deberá realizar con una antelación mínima de siete días hábiles a la fecha en que proceda a realizarse la operación y dando la posibilidad al abonado de que, si tiene interés en encontrarse presente, lo solicite. En este último caso, la entidad suministradora deberá indicar el día y la hora aproximada en que va a proceder a desmontar el contador o aparato de medida.

Siempre que se proceda al cambio de un contador, se redactará documento acreditativo por la entidad suministradora que contendrá al menos los siguientes datos:

- a) Motivo del cambio.*
- b) Fecha.*
- c) Modelo, número del contador antiguo y lectura del mismo.*
- d) Modelo, número del contador nuevo y lectura del mismo.*
- e) Firma e identificación de los comparecientes.*

f) Cuando el cambio de contador se realice porque a juicio de la Entidad suministradora existían indicios claros de que su funcionamiento no era correcto, se indicará al abonado el derecho a revisar el contador desmontado en el plazo señalado en el punto 5 del artículo 43 y, en su caso, a solicitar la verificación del mismo, debiendo ésta ponerlo a disposición en sus oficinas.

Dicho documento acreditativo se entregará al abonado o, si no estuviera presente, se depositará en el buzón.”

Como señala el Defensor del Pueblo en su Recomendación de fecha 20/11/2015, *“la lectura de los contadores no debe ser un mero instrumento para permitir la facturación, sino una herramienta que proporcione mayor información sobre el consumo de agua, mejor servicio a los consumidores y contribuya a la eficiencia de los sistemas de abastecimiento. Para que un consumidor pueda verificar el adecuado funcionamiento del contador es preciso conocer en detalle los momentos del consumo, ya que una forma sencilla es la comprobación de las fechas y horas de los puntos de consumo, dato fundamental para saber si el gasto de agua es real, o si obedece a algún tipo de avería”*.

En este caso parece que el Ayuntamiento actuó al margen de cualquier procedimiento a la hora de instalar ese nuevo contador que ha servido para para realizar la lectura objeto de la controversia, un proceder cercano a la vía de hecho, por lo que su actuación se puede calificar de nula de pleno derecho, conforme establece el artículo 47.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



La titularidad del servicio implica la responsabilidad sobre el mismo y las decisiones que se puedan adoptar en el ejercicio de las potestades de organización del servicio se encuentran sometidas a ciertos límites, siendo el primero de ellos el principio de legalidad, que constituye un principio general aplicable a todas las Administraciones Públicas y que se consagra constitucionalmente en el artículo 103 de la CE, sometiendo a la Administración a la Ley y al Derecho y, por lo tanto la Administración ha de actuar conforme al procedimiento administrativo, dando participación a los interesados para que intervengan en él.

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**:

-El Ayuntamiento de XXX debe proceder a revocar, por razones de legalidad, la liquidación por consumo de agua de 949 m3 correspondiente al periodo 1/07/2018 a 30/06/2019, por importe de 655,62 euros, del inmueble sito en la C/ XXX de la localidad de XXX, procediendo a la devolución de la cantidad cobrada, incrementada en los intereses legales que correspondan, practicando una nueva a partir de los datos obtenidos del contador instalado en el interior de la vivienda. Sin perjuicio de que pueda procederse a instalar el contador en el exterior de la vivienda siguiendo el procedimiento correspondiente para ello.

-El Ayuntamiento de XXX debe valorar la necesidad de aprobar un Reglamento Regulator del Servicio de Abastecimiento de Agua a Domicilio, que venga a establecer las relaciones entre la entidad que presta el servicio de suministro domiciliario de agua potable y los abonados del mismo, señalándose los derechos y obligaciones básicos para cada una de las partes.

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