



**Ayuntamiento de XXX**  
**(Valladolid)**

**Asunto: Abastecimiento agua potable/ Cambio de contador/ Solicitud de reintegro del coste**

Ilmo. Sr.:

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 **2764/2021**, 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 situación creada a un vecino de su localidad por la sustitución de un contador individual del agua potable situado en un inmueble ubicado en la XXX de su municipio.

Según manifestaciones del autor de la queja, pese a que la reparación y sustitución de contadores forma parte del servicio municipal y su mantenimiento corresponde al Ayuntamiento conforme a la normativa aplicable, en este caso la administración no ha atendido las solicitudes de reintegro de los gastos realizados (la última mediante escrito de fecha XXX), lo que causa al interesado una evidente indefensión, razón por la que solicita la intervención de esta Defensoría.

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:

*«Primero: Efectivamente, esta persona ha reclamado el reintegro del coste del cambio de contador, reclamación que aún este Ayuntamiento no lo ha tomado en consideración.*

*Segundo: Cuando se produjo la “avería”, no avisó al Ayuntamiento, ni al Alcalde ni a ningún Concejal, y menos al operario de servicios múltiples de este Ayuntamiento. Y pasados 15 días del cambio, fue cuando por iniciativa propia cambió el reclamante, de su cuenta y riesgo dicho contador.*



*Tercero. El Ayuntamiento, le ha reclamado la presentación del contador averiado, porque en esas fechas y debido a las heladas hubo más casos de contadores rotos.*

*Cuarto: Estamos esperando la aportación del contador para comprobar la avería, si fue, por funcionamiento normal o por helada, que en éste último caso, tradicionalmente lo repone el titular, no entrando en convenio con la Diputación ni con la empresa responsable de la lectura.*

*Quinto: Indicarle que este Ayuntamiento, no tiene aprobado un reglamento regulador del servicio de Abastecimiento de agua, sí la tasa por suministro de agua a domicilio, que se adjunta a este escrito».*

De este informe se dio traslado a la parte reclamante, para que realizara todas las alegaciones que entendiera pertinentes en defensa de la postura que mantiene ante esta Defensoría, trámite que evacuó señalando que la avería se produjo el 27 de febrero y que no resultó posible avisar al operario de servicios múltiples, ni a nadie dada la urgencia de la avería.

Añade que el contador se cambió el mismo día 27 por los daños, y nunca le ha sido reclamado por el Ayuntamiento, no obstante añade que ha procedido a la entrega del aparato medidor estropeado, considerando que debe restituirse por el Ayuntamiento que cobra a los usuarios este servicio, ratificándose de esta manera, íntegramente, en la queja presentada.

A la vista de la información recabada nos gustaría efectuar algunas consideraciones a esa entidad local.

Como V.I. conoce perfectamente el servicio de abastecimiento de agua, constituye de conformidad con el **artículo 20.1 de la Ley 1/98 de 4 de junio de Régimen Local de Castilla y León, un servicio público obligatorio y un servicio de competencia municipal.**

**La titularidad del servicio** implica la **responsabilidad en su correcto funcionamiento**, lo que conlleva no solo la realización de tareas de mantenimiento en redes y equipos instalados, sino también el control del buen uso que del servicio y de sus instalaciones realizan los usuarios.

Las entidades locales responsables, por lo tanto, deben ocuparse de la calidad y el control sanitario del abastecimiento y también deben atender al **reparto equitativo de los costes que su mantenimiento genera entre todos los usuarios**, controlando de manera efectiva los consumos efectuados, tarea que habitualmente se suele realizar



mediante la instalación en cada acometida (vivienda, negocio, industria, etc.) de un aparato medidor de consumo, los conocidos como contadores.

En este sentido, desde esta Institución se suele recomendar a las administraciones locales que **las disposiciones, en cuanto a la instalación de contadores, deben recogerse en el Reglamento u Ordenanza que regule el servicio (En este caso solo cuentan con ordenanza fiscal)**, de manera que se establezca con claridad en dicha regulación las cuestiones que al respecto suelen resultar más polémicas, como son, según nuestra experiencia, las que tienen relación con la ubicación de los contadores y sobre quién debe asumir los costes de instalación y mantenimiento de los mismos, cuestión que es precisamente la que se plantea en esta queja.

A nuestro juicio resulta necesario que sea el servicio municipal el que instale los contadores de abastecimiento y ello por varias razones que resultan, creemos, fáciles de entender:

1º El servicio instalará el contador más preciso y técnicamente más adecuado.

2º El servicio instalará el contador en un lugar que permita en mayor medida su fácil lectura y su posterior mantenimiento.

3º El parque de contadores de un municipio en que son los usuarios los que instalan los mismos tienen excesiva diversidad de modelos, longitudes de contador, tecnologías de medición, etc., lo que impide controlar el estado real de los contadores y dificulta el mantenimiento.

4º Para gestionar el parque de contadores es preciso contar con una base de datos en la que se registren los datos básicos de cada contador (marca, calibre, número de serie, fecha de instalación, etc.) Si son los usuarios los que instalan sus propios contadores es muy difícil que la base de datos sea fiable.

En definitiva, es el servicio municipal el que está interesado en que el contador sea el mejor posible, esté instalado de forma correcta y queden registrados todos los datos técnicos del equipo y por ello creemos que si es el servicio el que realiza la instalación, esta será siempre de mayor calidad.

Siguiendo con este razonamiento será el servicio el que deba efectuar el mantenimiento del contador, teniendo en cuenta también que la mayoría de los contadores al envejecer pasan a contar menor volumen del realmente consumido, por ello el servicio será el mayor interesado en que el parque de contadores se mantenga en el mejor estado posible.



Cuando nos referimos a mantenimiento del parque de contadores nos referimos básicamente a la sustitución de los de los usuarios por otros nuevos, dado que la reparación es, hoy en día, económicamente inviable.

Establecida esta premisa, resulta evidente que el mantenimiento del parque de contadores debe considerarse como uno más de los costes que debe soportar el servicio, que en ocasiones se recupera mediante los ingresos fijos o variables tarifarios (cuota del servicio y cuota de consumo) y en ocasiones, como ocurre en su localidad, mediante la consignación de una cuota específica en la tarifa destinada a sufragar el mantenimiento del parque de contadores y que suele denominarse “cuota de mantenimiento del contador” o “alquiler de contador” y que en su municipio se denomina canon de conservación del contador.

Así las cosas, debe el Ayuntamiento abonar el coste de sustitución del equipo de medida al que se refiere la queja, **salvo que se acredite que la rotura ha sido debida a su uso anormal o a su manipulación por el propio abonado**, sin que, a nuestro juicio, pueda excepcionar su reintegro como consecuencia de la posible rotura por las heladas, puesto que nada de esto se recoge en su reglamentación y en todo caso la situación de los contadores, en relación con su ubicación y protección frente a este tipo de fenómenos, resulta competencia del servicio, que debe arbitrar las medidas necesarias para proteger sus instalaciones y también los aparatos de medida que forman parte mismo.

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 por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se proceda al reintegro del coste del aparato medidor al que se refiere este escrito, puesto que su mantenimiento corresponde al servicio municipal.**

**Que en su caso valore la posibilidad de aprobar una Ordenanza o Reglamento del servicio que aborde las cuestiones relacionadas con la instalación de contadores, su ubicación y mantenimiento y que prevean las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento y, todo ello, para evitar situaciones como las que han dado lugar a la presentación de esta queja.**

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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