



Ayuntamiento de XXX
(Valladolid)

Asunto: Solicitud de baja en el servicio de suministro agua y retirada de contador

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 **3933/2021**, 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 que se ha creado a un vecino de su localidad que ha solicitado la baja en el servicio de abastecimiento de agua potable, para un inmueble situado en el nº XXX de la C/ XXX, de su municipio. Según manifestaciones del autor de la queja, aunque la solicitud se presentó por escrito en octubre de 2020, el Ayuntamiento no ha dado respuesta a la misma y, obviamente, no se ha atendido dicha petición y por ello no se ha retirado el contador instalado y se continúan recibiendo los recibos que corresponden al servicio.

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:

“No es cierto que el Ayuntamiento de XXX no haya procedido a realizar la baja sin más. De hecho la baja le fue concedida por el Pleno de fecha de 28 de octubre de 2020 y le fue comunicada al interesado con fecha de 18 de diciembre de 2020 (el motivo del retraso en la comunicación se debió a que el Secretario estuvo de baja por el COVID-19 y de vacaciones al terminar la baja, por lo que el periodo que estuvo sin acudir al puesto de trabajo fueron 3 semanas).

En la comunicación, de la que se le adjunta copia, se hace constar que se le concede la solicitud de la baja del servicio, pero, dado que el contador se encuentra en el interior de la vivienda, se le insta a que lo instale en el exterior, de manera que el Ayuntamiento pueda cortar el servicio, o bien que proceda a descubrir el punto por el que se encuentra la acometida, ya que la vivienda tiene tres puertas por las que el inmueble puede tener el acceso al servicio; o, al menos, informe al Ayuntamiento de por dónde accede la vivienda al servicio de abastecimiento.



La comunicación fue remitida electrónicamente y por correo postal. La electrónica, ni ha sido recogida ni rechazada por el interesado, mientras que la postal fue devuelta por ser la dirección incorrecta, pese a ser la dirección que facilitó el propio interesado.

2º Se adjunta copia de la Ordenanza reguladora del servicio de abastecimiento de agua.

3º Se adjunta copia de la comunicación evacuada a la solicitud.

4º Las medidas a adoptar es dar de baja del servicio en cuanto el solicitante facilite la información que se le ha requerido o proceda a colocar el contador en lugar accesible para los servicios municipales.

5º Así mismo, queremos hacer constar lo siguiente:

5.1 La intención de este Ayuntamiento es proceder a dar la baja en cuanto el corte del suministro sea efectivo, para lo cual, y dado que este Ayuntamiento no tiene tasa por la baja y que en este caso no existe la certeza del lugar por el inmueble recibe el servicio, se precisa la colaboración del interesado y que éste se ha negado a ofrecer. Colaboración que no sería necesaria si se cumpliera en este caso la obligación legal de tener el contador en lugar accesible para los servicios municipales. El señor (...) se ha dirigido a este Ayuntamiento en varias ocasiones por email y también por teléfono. La falta de disposición a colaborar la ha manifestado en varias ocasiones. De esta manera, se ha negado a ponerse en contacto con esta Alcaldía para agilizar el trámite, manifestando verbalmente en varias ocasiones que el Ayuntamiento debe proceder a cortar el servicio dentro de la vivienda y se realice la baja con fecha de la solicitud, lo que supondría tramitar la baja con efectos anteriores al corte efectivo del suministro.

5.2 La discrepancia no se encuentra en si dar de baja o no el servicio, sino en la manera de efectuar la misma. Si se atiende a las intenciones manifestadas por el Sr. (...), y el corte del suministro se realizar dentro de la vivienda, quedaría una parte de la tubería de la acometida conectada a la red y fuera del control del Ayuntamiento, con todo lo que ello supone, tanto de posibilidad de realizar conexiones fraudulentas, como de responsabilidad en el supuesto de una hipotética avería.

5.3 Además, para proceder a realizar la baja, el Sr. (...) debería facilitar la entrada de un responsable municipal para realizar la lectura del contador, o colocar el mismo en lugar que sea accesible, para que en el último periodo se le cobre el consumo realizado, cuestión esta determinante ya que, al menos, desde el primer periodo de



cobranza de 2017 no ha habido posibilidad de realizar la lectura del contador y sin que ni el Sr. (...) ni el anterior propietario hayan facilitado la misma.

5.4 La voluntad de este Ayuntamiento en realizar la baja se puso de manifiesto en que la solicitud de la misma fue elaborada por la Secretaria municipal, enviándose la misma al interesado por email para que realizara el trámite por correo postal. Trámite que esta Administración no está obligada a realizar, ya que para este tipo de solicitudes los interesados pueden realizarlas presencialmente en las dependencias municipales, o bien a través de la sede digital.

5.5 Por parte del Sr. (...) no hemos encontrado la voluntad necesaria para ejecutar la baja, ni siquiera para realizarla dentro de la vivienda (como es su deseo), ya que no ha facilitado el acceso a la misma a los servicios municipales.

5.6 A efectos administrativos, este Ayuntamiento sólo considera válidas las comunicaciones realizadas por los cauces legalmente establecidos. A este respecto solo consta la solicitud de la baja y la concesión de la misma en los términos expresados más arriba y que, como ya hemos señalado, no ha sido recogida por el Sr. (...). Se le facilitan ambos documentos”.

Se dio traslado del informe recibido a la parte reclamante, para que presentara todas las alegaciones que entendiera pertinentes en defensa de la postura que se mantiene ante esta Defensoría, trámite que evacuo ratificándose íntegramente en el escrito inicial, señalando que hace más de un año que ha solicitado la baja y contactado con el Ayuntamiento para fijar un día y hora para que el técnico municipal pueda acceder al inmueble, realizar las lecturas y retirar el contador, sin embargo el Ayuntamiento ignora todas las solicitudes realizadas y plantea problemas que solo corresponden al servicio y a la organización municipal.

A la vista de lo informado, nos gustaría efectuar algunas consideraciones a esa Administración municipal.

Como V.I., sabe el servicio de abastecimiento de agua potable es un servicio mínimo y básico, que debe proporcionar la administración local con unos niveles concretos de calidad y de continuidad.

El contenido concreto de la prestación del servicio público se suele fijar en la Ordenanza o reglamento local, regulación con la que esa administración no cuenta ya que la remitida en este caso es una Ordenanza fiscal, que no especifica ningún requisito, ni procedimiento a seguir para ejecutar la baja en el servicio, ni tampoco el trámite a realizar para proceder a los cambios en la titularidad (por ejemplo).



No contienen la norma local ninguna alusión a las obligaciones del suministrador, en este caso el Ayuntamiento, y/o del usuario, ni en cuanto a la instalación de contadores (a la que se alude por el Ayuntamiento en su comunicación), ni respecto a las innumerables incidencias que se pueden presentar durante la vigencia del contrato de suministro.

Por ello, a nuestro juicio, no procede que el Ayuntamiento realice ningún requerimiento en cuanto a la previa instalación exterior del contador medidor del consumo para proceder a autorizar la baja, ya que no resulta obligatoria esta instalación exterior ni siquiera para proceder al alta del suministro, y ante una solicitud como la que nos ocupa debe limitarse a autorizar la misma tal y como se pide por la parte reclamante, concertando una cita con los interesados para la retirada del medidor, contabilizando los eventuales consumos y clausurando la acometida de este inmueble.

A nuestro juicio la única prevención o consideración que se debe realizar al titular de la acometida cuya baja solicita, es que, en su caso, deberá abonar de nuevo los derechos de enganche si en su momento se volviera a requerir la rehabilitación del servicio para la vivienda en cuestión. Puesto que la situación planteada, es decir, la falta de actuación material del Ayuntamiento ante la solicitud de baja del servicio, no resulta imputable al contribuyente, creemos que debe proceder a la devolución, en su caso, de las cantidades giradas al mismo desde que se requirió esta baja, y ello sin perjuicio de que proceda efectuar algún tipo de compensación en el caso de que no se hayan contabilizado aún alguno de los consumos efectuados.

Respecto a los requerimientos que vamos a denominar **materiales** y que se realizan por esa administración en relación con el cambio de ubicación del contador y localización de la acometida, condicionando a su cumplimiento la autorización de la baja en el suministro, ya hemos anticipado que tales situaciones no se contemplan en la norma local, **y por ello no resultan exigibles**.

Resulta habitual que las reglamentaciones locales prevean que la baja en el servicio **conlleve la clausura o precinto de la acometida y del contador instalado previamente** (por ello la solicitud de alta conllevará gastos derivados del desprecintado de las llaves o de retirada del disco ciego en las instalaciones que disponen ya del contador, o importe del contador y accesorios necesarios y gastos derivados de su colocación).

En la labor diaria de esta Defensoría observamos como las cuestiones que tienen relación con la ubicación de los contadores generan una abundante conflictividad entre los usuarios y las administraciones titulares del servicio. Obviamente, la situación de los mismos resulta de suma importancia para el desempeño de la actividad de suministro de



agua, ya que de esta ubicación va a depender la posibilidad de acceder al contador y, por lo tanto, la facilidad con la que se desarrolle el proceso de lectura y mantenimiento de estos equipos. También es clave para determinar con exactitud la medición de los volúmenes registrados en cada periodo de facturación.

En los inmuebles unifamiliares que poseen fachada a la vía pública, en la que habitualmente se encontraran las conducciones de la red de distribución del agua potable, la mejor opción a nuestro juicio (tanto para el servicio, como para el usuario que así evitará intrusiones en su domicilio) es siempre colocar el contador en la fachada del inmueble, en una hornacina de dimensiones suficientes que permita la lectura y el mantenimiento del contador, dotada de puerta de fácil apertura y con cerradura normalizada (allen o similar), pero todas estas previsiones, para resultar exigibles a los usuarios en todos los casos, **deben incluirse en la reglamentación local** y ello para evitar la variedad de tipologías de contadores y de instalaciones que puedan perjudicar las lecturas, el mantenimiento y, en definitiva, la vigilancia del servicio, otorgando a los vecinos un periodo de adaptación.

Manifiesta esa administración en su respuesta un cierto temor por la situación en la que quedará la acometida de este inmueble, ya que una vez retirado el contador existiría un tramo interior en el que se podrían producir derivaciones y el consiguiente fraude en el consumo.

Nuevamente la situación planteada alude a una cuestión **que no se encuentra recogida en la regulación local de este servicio, que es la que debe definir** lo que se considera acometida y donde se deben situar las llaves de corte del suministro, de manera que se pueda intervenir sin afectar a las propiedades individuales precintando una acometida, en caso de fraude por ejemplo, y ello independientemente de la ubicación del contador individual.

Como V.I. no desconoce, el fraude en el consumo de agua plantea varios problemas de índole económica y social. Los altos costes económicos que supone la captación y el tratamiento del agua de consumo y la necesidad de gestionar de manera eficiente un recurso tan esencial y escaso, hace que la lucha contra el fraude y contra las fugas o pérdidas involuntarias de agua se haya convertido en una actividad prioritaria para todos las administraciones y para las empresas que prestan este servicio.

Ahora bien esta problemática no puede condicionar en modo alguno la solicitud de baja que se ha planteado, ya que la situación previa de este contador, en el interior del inmueble, tampoco garantizaba al Ayuntamiento la inexistencia de derivaciones interiores previas a dicho aparato medidor, y no nos consta que se iniciaran por su parte actuación alguna dirigida a dicha comprobación.



Además existen numerosas técnicas para detectar este tipo de incidencias, aunque los más habituales son los contadores intermedios o totalizadores, cuyos resultados deben coincidir (salvo que existan fugas o enganches ilegales) con los facturados posteriormente a los abonados individuales; o las comparativas históricas de consumos y facturas. En todo caso, para determinar si se está produciendo un fraude se requiere la intervención sobre el terreno de un técnico, y para ello existen métodos no destructivos que permiten realizar una inspección visual dentro de las tuberías y detectar ramales de tuberías anómalos, y todo ello sin necesidad de realizar obras, ya que se puede inspeccionar desde la toma de entrada del contador.

Por ello, cuando ejecute la retirada del contador puede revisar la acometida a la que se refiere esta queja si es que alberga algún tipo de duda al respecto, utilizando para ello un método no invasivo y actuando, en consecuencia, a la vista de la situación de la misma. Debe instalar además una llave de corte de esta acometida individual, si es que no la tienen instalada aún, en el espacio público, para poder así garantizar que se procede al correcto precinto de este suministro.

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 y a la mayor brevedad posible, se facilite la baja en el servicio de abastecimiento de agua potable para el contador y la acometida de abastecimiento de agua potable a la que se hace alusión en este expediente, concertando al efecto la pertinente cita con el solicitante, puesto que el contador individual se sitúa en el interior del inmueble.

Que se efectuó la correspondiente devolución de ingresos indebidos por los recibos girados desde la fecha de la solicitud y hasta que se materialice la baja en el servicio, salvo que proceda algún tipo de compensación.

Que, en su caso, se compruebe la situación de esta acometida, instalando, si resultara necesario, una llave de corte individual para la completa clausura de esta instalación.

Que, en su caso, valore la posibilidad de aprobar una Ordenanza o Reglamento del servicio que aborde las cuestiones que se han revelado como más conflictivas en este caso, los requisitos para proceder al alta o baja en el servicio, las relacionadas con la instalación de contadores y la situación de las acometidas y, en definitiva, con los derechos y deberes de los abonados y todo ello, para evitar situaciones como las que han dado lugar a la presentación de esta queja.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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