



Excmo. Ayuntamiento de Laguna de Duero
Ilmo. Sr. Alcalde
Plaza Mayor, 1
47140 LAGUNA DE DUERO
(Valladolid)

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Error en lectura de contadores/
Regularización consumos**

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 **4871/2021**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era a la situación planteada a un vecino de su municipio por la errónea lectura de los contadores de consumo de agua potable.

Según manifestaciones del autor de la queja, esa entidad local viene efectuando desde hace años, una lectura errónea de los contadores individuales de consumo situados en la C/ XXX n.º XXX, atribuyendo los consumos del piso XXX C, al vecino del piso XXX A, que finalmente ha abonado un consumo que no le corresponde. Esta situación se puso en conocimiento de esa administración local para que procediese a regularizar las lecturas y abonos sin que hasta el momento y por su parte se hayan atendido estos requerimientos, razón por la que se 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:

“En relación con el asunto indicado, tengo el honor de poner en su conocimiento que por parte de este Ayuntamiento se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

-Vista solicitud del 15/09/2020 presentada por D.º (...), con número de registro de entrada XXX/2020 en la que solicita la revisión y regularización de los recibos de Agua al comprobar las lecturas y apreciar error en la facturación de un contador, que no es de la interesada, se procede por el departamento de administración tributaria a abrir el



expediente XXX, y con fecha 17/09/2020 se solicita informe al servicio de aguas remitiéndose el escrito de la interesada que consta en el expediente.

-Posteriormente, con fecha de 03/02/2022 se reitera por la Administración Tributaria el informe al Servicio de Aguas remitiéndose el escrito de Queja 4871/2021 a los efectos de dar cumplimiento a lo solicitado por el Procurador del Común de Castilla y León.

-Se hace constar, que no se ha recibido por el servicio de aguas ninguna contestación a los efectos de la resolución del indicado expediente. Se asume, no obstante el compromiso de dar una respuesta en cuanto que pueda ser esclarecida la situación por el indicado servicio de aguas y la administración tributaria pueda continuar con las actuaciones que procedan en virtud de la información que se suministre por este servicio”.

A la vista de lo informado, debemos realizar algunas consideraciones a ese Ayuntamiento, aunque la cuestión planteada en la queja se encuentra en tramitación, ya que, según se indica, se ha solicitado información al servicio de aguas para que dé cuenta de la situación planteada en la queja.

No obstante debemos hacerle notar que el requerimiento de la persona interesada se cursó hace casi año y medio, y la labor administrativa a realizar es sencilla: comprobación de los aparatos medidores y detección de los posibles errores de lectura que se atribuyen al servicio.

Parece que en este caso esta gestión aún no se ha realizado por el servicio de aguas de su municipio, y obviamente esto ha motivado la presentación de esta queja y la solicitud de intervención de esta Defensoría.

Consideramos que esa Administración local, como titular del servicio, debe impulsar las actuaciones de comprobación y solventar esta incidencia a la mayor brevedad posible, puesto que la situación planteada, es decir, la falta de actuación material del Ayuntamiento ante la solicitud de revisión de la lectura de los contadores no resulta imputable al abonado, el cual tampoco puede optar por ningún otra forma de suministro más que la que se ofrece por la entidad local.

De la información recabada se infiere que no existe una instancia única que permita un registro homogéneo y común de las reclamaciones ciudadanas que se presentan en relación con el servicio de abastecimiento de agua potable, que parecen derivarse al servicio de aguas o al tributario en función de las cuestiones más específicas que se planteen en cada caso. Creemos que esto no ayuda a las labores de evaluación y



análisis de las posibles incidencias acumuladas o reiterativas en la prestación del servicio, ni a evaluar las posibles causas coincidentes de reclamación, lo cual resulta paradójico y contraproducente para un servicio tan necesario y universal como el suministro domiciliario de agua potable.

Resultaría más eficaz, a nuestro juicio, el establecimiento de una instancia o registro común para el control de las reclamaciones producidas en relación con cualquier incidencia en la prestación del servicio (errores de facturación, calidad de atención al abonado, calidad en el suministro, cortes, servicio de lectura y/o sustitución de contadores, etc.), de manera que se pueda elaborar una base sistematizada de información y control de todos los departamentos municipales implicados.

En consecuencia, debemos concluir haciendo un recordatorio a esa entidad local sobre la necesidad de proceder con la debida diligencia en este tipo de expedientes, no dilatando el tiempo de resolución de los mismos más de lo preciso, vista la mínima tramitación administrativa que requieren.

Esta es, a nuestro juicio, la única forma de que esa administración local pueda desplegar una actividad administrativa conforme a los cánones de buena administración que menciona el artículo 12 de la Ley orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

Además del derecho a una buena administración, también deben ser recordados algunos de los principios del artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, como los de buena fe, confianza legítima o responsabilidad en la gestión pública, sin olvidar que el primer párrafo de este precepto proclama que: *“las administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, la Ley y al Derecho”* normas todas ellas que debemos tener en cuenta como fundamento de nuestra resolución y la administración a la que nos dirigimos, como principios que deben guiar su actuación en sus relaciones con los ciudadanos.

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 **Recomendación**:

Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se impulse la tramitación y conclusión del expediente XXX en relación con la posible existencia de errores en la facturación del consumo de agua correspondientes a los inmuebles situados en la C/ XXX nº XXX, pisos XXX A y C de su localidad, efectuando de



oficio y en su caso las liquidaciones y/o devoluciones de ingresos indebidos que resulten procedentes.

Que, en su caso, valore la posibilidad de establecer una instancia común para el registro y control de las reclamaciones relacionadas con el abastecimiento de agua potable en su municipio, de manera que se puedan mejorar los tiempos de respuesta y la atención a los usuarios de este servicio tan esencial.

Esta es nuestra recomendación 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 Recomendación 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