



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Disconformidad consumo de agua facturado

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 **258/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hace alusión a que por D.^a XXX, se han dirigido sendos escritos (XXX) a ese Ayuntamiento en relación con las lecturas del contador del agua del inmueble sito en la calle XXX de esa localidad. En ellos se pone de manifiesto la disconformidad con las correspondientes al segundo semestre de XXX y al primero de XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, el primer escrito recibió contestación pero el segundo no. Por otra parte, tampoco se tiene constancia de que se haya realizado actuación alguna tendente a verificar el correcto funcionamiento del contador, como se había solicitado.

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, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“INFORME ACTUACIONES

XXX

- *Tiene entrada su reclamación.*
- *Se queda telefónicamente con el interesado que va a controlar el contador con sus vecinos y cuando venga a XXX nos llamará.*

XXX

- *Viene a la localidad, y la interesada comprueba que el consumo no ha tenido ninguna alteración.*



- *Que desde la última lectura tiene un consumo mínimo, con lo que el hecho que reclama de consumo excesivo no sigue produciéndose.*

- *Aun así un empleado municipal se traslada a su domicilio, revisa el contador, hace varias pruebas incluida tomar agua en una garrafa constatando que cuenta correctamente.*

XXX

- *En las oficinas municipales se comprueba el historio de los vecinos del inmueble para ver si en el periodo que Dña. XXX reclama hay alguno con un consumo excesivo, pudiendo existir alguna anomalía en la zona; resulta no ser así y todo está correcto.*

- *Se realiza otra comprobación que abarca los recibos del vecindario de varios semestres, estando todo conforme.*

Se mantienen varias conversaciones telefónicas donde se le dan las explicaciones pertinentes y se le aclaran una y otra vez todas las cuestiones.

Con todas estas pruebas no se puede determinar ni que haya habido un fallo del contador, ni ocurrido ningún hecho que pudiera haber alterado el consumo de forma anómala imputable al servicio de aguas, por lo que se considera que el contador ha leído correctamente y se han consumido los metros cúbicos que el contador marca”.

A la vista de lo informado y acreditado en el expediente, procedemos a formular las siguientes consideraciones para fundamentar jurídicamente el contenido de la presente Resolución, partiendo de los antecedentes que a continuación se resumen:

Primero.- D.^a XXX se ha dirigido, hasta en dos ocasiones, a ese Ayuntamiento en relación con las lecturas del contador del agua del inmueble sito en la calle XXX de esa localidad. En ellos se pone de manifiesto la disconformidad con las correspondientes al segundo semestre de XXX y al primero de XXX.

Segundo.- Esa Entidad local en su informe, *ut supra* referido concluye que “*Con todas estas pruebas no se puede determinar ni que haya habido un fallo del contador, ni ocurrido ningún hecho que pudiera haber alterado el consumo de forma anómala imputable al servicio de aguas, por lo que se considera que el contador ha leído correctamente y se han consumido los metros cúbicos que el contador marca”.*

Tercero.- En relación con la cuestión controvertida se deduce que hay dos opiniones que son diversas y hasta contradictorias, por un lado, la expresada por XXX que considera que el funcionamiento del contador del agua objeto de controversia “*no funciona bien*” y, por otro, la manifestada por ese Ayuntamiento en la que indica que “*el*



contador ha leído correctamente y se han consumido los metros cúbicos que el contador marca”.

La verificación de los contadores de agua es crucial cuando surgen dudas acerca de su funcionamiento, ya que estos dispositivos han de medir el consumo de agua de manera precisa. Las razones más comunes para realizar esta verificación suelen obedecer a las siguientes causas:

- Facturas elevadas o inusuales: si se detectan aumentos inesperados en la facturación, podría deberse a un mal funcionamiento del contador o a una fuga en la red interna.

- Sospechas de lecturas incorrectas: cuando el volumen registrado parece inconsistente con el uso real, es necesario asegurarse de que el contador esté midiendo correctamente.

- Evidencia de daño físico: golpes, corrosión, o componentes desgastados en el contador que puedan afectar a su precisión.

- Vida útil del contador: Los contadores tienen una vida útil limitada, y los modelos más antiguos pueden perder precisión con el tiempo.

Los procedimientos más usuales para verificar el correcto funcionamiento del contador de agua son los siguientes:

- Pruebas visuales: inspección del contador para asegurarse de que no haya signos de daño físico, como fugas o condensación dentro del visor.

- Lectura controlada: realizando una prueba para medir un volumen fijo de agua (como llenar un recipiente con capacidad conocida) y comparar el resultado con la lectura del contador.

- Verificación técnica: los contadores deben cumplir con los estándares de metrología legal establecidos por el Centro Español de Metrología (CEM) y deben ser revisados por personal autorizado o laboratorios acreditados. Ante las sospechas de que el contador de agua no funciona correctamente, los pasos que se deben seguir pasan por la retirada del contador (el dispositivo es desmontado por la empresa suministradora o un técnico autorizado), realizar una prueba en un laboratorio acreditado (el contador se somete a pruebas para determinar si mide dentro de los márgenes de error aceptables establecidos por la normativa). En este caso la verificación del contador deberá llevarse a cabo por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Empleo de la Junta de Castilla y León en Burgos, en su laboratorio de metrología.

Si resulta que el contador está defectuoso, el coste de la verificación suele ser asumido por la empresa suministradora. Si está correcto, el coste podría ser cargado al



usuario. El Reglamento del servicio de suministro de agua potable a domicilio de ese Ayuntamiento, al regular en su artículo 34 la verificación de los contadores, no dispone nada al efecto, por lo que consideramos que debería aplicarse la práctica habitual citada conforme a la que se tendrían que asumir los costes que se puedan generar por las labores de verificación. Si el contador no pasa la verificación que se realice, deberá ser reparado o sustituido.

En conclusión, dado que a pesar de las comprobaciones ya realizadas se sigue cuestionando la fiabilidad de las lecturas del contador de agua, esta Procuraduría considera que se debe realizar la verificación correspondiente, conforme a las disposiciones previamente mencionadas.

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**:

ÚNICA: Que por esa Administración, dado que se cuestiona la fiabilidad de las lecturas del contador de agua, se proceda a realizar la verificación correspondiente, conforme a las pautas previamente expuestas en el cuerpo de la presente Resolución.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).