



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE**

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Error en lectura de contador individual/
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 **2023/2024**, 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 posible errónea imputación del consumo de agua potable correspondiente al inmueble situado en la Calle XXX n.º XXX de su municipio.

Según el autor de la queja, el Ayuntamiento habría efectuado una lectura incorrecta del contador individual, atribuyéndole un consumo desproporcionado que no se corresponde con el efectivamente realizado. Esta situación fue puesta en conocimiento de esa Administración, sin que se atendiera la solicitud de regularización formulada, razón por la que se interesó la intervención de esta Defensoría.

Recibido el informe solicitado a ese Ayuntamiento, se confirma que, efectivamente, en el ejercicio 2024 se detectó un error sistemático en la forma de interpretar las lecturas de determinados modelos de contadores instalados en el municipio, concretamente, 52 aparatos del mismo tipo que el que consta en el inmueble afectado.

Se explica en el informe que durante años se habría venido despreciando el último dígito del contador numérico, lo que provocó que se tomaran como referencia lecturas inferiores al consumo real. Detectado el error en 2024, los miembros de la Corporación Municipal procedieron a realizar nuevas lecturas, interpretando correctamente el total registrado y, en algunos casos, ajustando de forma estimada la lectura anterior, con el fin de obtener un consumo anual más coherente. Según se indica, la lectura anterior del ejercicio 2023 habría sido corregida, no en función del dato realmente anotado en ese año, sino en base a una estimación ex post, lo que permitió calcular un supuesto consumo "ajustado" para el ejercicio 2024.

Esta decisión fue reflejada en el padrón de la tasa de abastecimiento de agua potable correspondiente a dicho ejercicio, aprobado por resolución de Alcaldía y expuesto al público en el Boletín Oficial de la Provincia de Segovia n.º XXX, de XXX de septiembre de 2024, con apertura de plazo de reclamaciones.



El Ayuntamiento informa que, de los 52 usuarios con contadores del mismo modelo, únicamente seis solicitaron aclaraciones, a los que se remitió una nota informativa sobre el modo de lectura y los criterios aplicados. En el caso de la persona reclamante, se afirma que dicha nota se le remitió mediante correo electrónico con fecha XXX de septiembre de 2024. Posteriormente, presentó un escrito de recurso el día XXX de octubre, que fue inadmitido por extemporáneo mediante resolución notificada el XXX de octubre.

A la vista de lo informado, esta Institución considera necesario efectuar algunas consideraciones.

En primer lugar, debe reconocerse que el Ayuntamiento ha detectado y asumido un error administrativo relevante, consistente en una interpretación incorrecta y sostenida en el tiempo de la lectura de determinados contadores, lo que ha llevado, al parecer, a una infravaloración generalizada del consumo de agua registrado. Esta circunstancia, admitida expresamente por la propia Administración, exige la adopción de medidas correctoras, pero dichas medidas se deben ajustar a los principios de legalidad, transparencia, motivación y contradicción.

Ahora bien, la forma en la que se ha procedido a corregir dicho error, en este caso, plantea serias dudas desde el punto de vista de la tutela de los derechos de los ciudadanos.

En efecto, la decisión de modificar con carácter retroactivo las lecturas anteriores, sin notificación individual previa, sin apertura de trámite de audiencia para cada afectado y sin documentación justificativa que respalde de forma fehaciente el nuevo dato asignado, supone una alteración unilateral de la base imponible sobre la que se calcula la tasa, sin las debidas garantías procedimentales. Que el nuevo padrón haya sido expuesto al público en el BOP no basta para cumplir con las exigencias del artículo 40 y siguientes de la Ley 39/2015, cuando la liquidación afecta de forma individualizada a derechos patrimoniales y está basada en un acto de revisión fáctica que no se encuentra formalmente motivado, ni tampoco razonado adecuadamente.

En este sentido, el artículo 220 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre General Tributaria (LGT) dispone, respecto de la rectificación de errores, que:

“1. El órgano u organismo que hubiera dictado el acto o la resolución de la reclamación rectificará en cualquier momento, de oficio o a instancia del interesado, los errores materiales, de hecho o aritméticos, siempre que no hubiera transcurrido el plazo de prescripción. En particular, se rectificarán por este procedimiento los actos y las resoluciones de las reclamaciones económico-administrativas en los que se hubiera incurrido en error de hecho que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.



La resolución corregirá el error en la cuantía o en cualquier otro elemento del acto o resolución que se rectifica.

2. El plazo máximo para notificar resolución expresa será de seis meses desde que se presente la solicitud por el interesado o desde que se le notifique el acuerdo de iniciación de oficio del procedimiento.

El transcurso del plazo previsto en el párrafo anterior sin que se hubiera notificado resolución expresa producirá los siguientes efectos:

a) La caducidad del procedimiento iniciado de oficio, sin que ello impida que pueda iniciarse de nuevo otro procedimiento con posterioridad.

b) La desestimación por silencio administrativo de la solicitud, si el procedimiento se hubiera iniciado a instancia del interesado.

3. Las resoluciones que se dicten en este procedimiento serán susceptibles de recurso de reposición y de reclamación económico-administrativa (...)”.

Por otra parte, el artículo 13 del Reglamento de desarrollo de la Ley 58/2003, en materia de revisión en vía administrativa, dispone que: “*Cuando el procedimiento se hubiera iniciado de oficio, junto con el acuerdo de iniciación se notificará la propuesta de rectificación, para que el interesado pueda formular alegaciones en el plazo de 15 días a partir del día siguiente al de la notificación de la propuesta. Cuando la rectificación se realice en beneficio de los interesados, se podrá notificar directamente la resolución del procedimiento*”.

Por todo ello, esta Defensoría considera que el Ayuntamiento debió tramitar un procedimiento de regularización dotado de mayores garantías, en el que se debería haber ofrecido a todos los usuarios afectados la posibilidad de formular alegaciones, conocer los fundamentos del ajuste propuesto y aportar documentación que acreditara el consumo real, especialmente cuando se desconoce desde qué momento se venían produciendo los errores de lectura alegados.

Finalmente debemos recordarle que los correos electrónicos, como el remitido por la administración a los interesados en este caso, no es un documento que pueda considerarse válido para dar inicio a un expediente administrativo y que esa administración en sus relaciones con los administrados debe cumplir estrictamente con las determinaciones que se extraen del contenido del artículo 3.1 e) de la Ley 40/20215, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuando establece que las Administraciones Públicas deben respetar en su actuación y relaciones los principios de buena fe y confianza legítima, velando por el cumplimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos en los términos previstos en la normativa aplicable; especialmente en un



supuesto como el que aquí se analiza en el que lo discutido no es una mera discrepancia menor, sino un posible perjuicio económico derivado de una actuación administrativa anómala y/o excepcional.

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**:

PRIMERA: Que, en lo sucesivo, ante la necesidad de corregir errores generalizados en las lecturas de contadores o en la determinación del consumo de agua potable, se articule un procedimiento individualizado de revisión de consumos que garantice el respeto a los principios de legalidad, transparencia y participación de los interesados. Dicho procedimiento deberá incluir la notificación expresa a las personas afectadas, la apertura de un trámite de audiencia, y una motivación suficiente y documentada de los ajustes propuestos, de conformidad con lo previsto en el artículo 13 del Reglamento general de desarrollo de la Ley General Tributaria en materia de revisión en vía administrativa.

SEGUNDA: Que, en relación con el caso concreto que ha motivado la presente queja, el Ayuntamiento proceda a revisar de oficio la liquidación correspondiente al inmueble situado en la Calle XXX, tramitando el oportuno expediente por posible error material manifiesto, y evaluando la procedencia de acordar, en su caso, la devolución total o parcial de las cantidades indebidamente ingresadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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).