



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

Asunto: Abastecimiento de agua potable / Disconformidad con las condiciones de prestación del servicio

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 **319/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era el deficiente funcionamiento del servicio municipal de abastecimiento de agua potable.

En concreto, se denunciaba la instalación de contadores denominados "de control" por parte de la empresa concesionaria del servicio, y el hecho de que, pese a existir una instrucción municipal que ordenaba no facturar ningún importe cuando no existiera consumo diferencial entre el contador general y los contadores individuales, se continuaba girando una cuota fija de servicio a las comunidades afectadas.

La persona reclamante indicaba que, pese a que tras una anterior intervención de esta Institución el Ayuntamiento habría instruido a la concesionaria para que no aplicara cuota alguna cuando no existiera un consumo adicional registrado por el contador de control, la instrucción no se estaría cumpliendo, especialmente en comunidades dotadas de depósito y sistemas de bombeo, donde necesariamente existe un volumen de agua no registrado por los contadores individuales.

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 recordaba que el artículo 26 del Reglamento del servicio de abastecimiento de agua potable a domicilio vigente en el municipio establece la obligatoriedad de instalar un contador general en las edificaciones comunitarias, ubicado en el portal o fachada del edificio, como elemento de control adicional. Esta instalación resulta, además, acorde con lo dispuesto en el Código Técnico de la Edificación, Sección HS 4.



En cuanto a la problemática objeto de queja, se hace referencia a una instrucción emitida por el Ayuntamiento el 10 de octubre de 2023, conforme a la cual se indica que, en aquellos casos en los que no exista diferencia entre el volumen registrado por el contador general y la suma de los consumos de los contadores divisionarios, no se considerará cumplido el hecho imponible del servicio, y por tanto no procederá la facturación de ningún tipo de cuota, ni siquiera la mínima.

El informe añade que desde la notificación de dicha instrucción, la empresa concesionaria viene aplicando este criterio: solo se factura en los supuestos en que exista una diferencia efectiva entre ambos registros. En los demás casos, se toman lecturas pero no se genera facturación alguna.

A modo ilustrativo, se menciona la situación de las Comunidades de propietarios reclamantes, señalando que en los últimos trimestres no se habría facturado cantidad alguna al no existir diferencias de consumo detectadas, señalando que el objetivo declarado del contador general es prevenir fugas o consumos anómalos en instalaciones comunitarias.

Tras la recepción del informe municipal, procedimos a excluir al Ayuntamiento de Ponferrada del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución, y además, dimos traslado de su contenido a la parte reclamante, para que presentara todas las alegaciones que entendiera procedentes en respaldo de la postura que ha venido manteniendo durante la tramitación de este expediente.

Dicho trámite fue evacuado, reiterando parte de los argumentos ya esgrimidos en la reclamación inicial, aunque matizando que el sistema de facturación actual aplicado por la empresa concesionaria genera un cobro indebido por duplicado en las Comunidades de Propietarios que disponen de grupo de presión y depósito.

Explica que el denominado “consumo diferencial” entre el contador de control y los contadores divisionarios se debe al agua acumulada en el depósito, indispensable para el funcionamiento del sistema, y no a un consumo real adicional. Aporta numerosas mediciones de tiempos de llenado y vaciado de los depósitos que, a su juicio, demuestran la existencia permanente de ese diferencial y sugiere que, al no tenerse en cuenta esta circunstancia, se incurre en un sobrecoste injustificado que no afecta a otras comunidades sin estos equipos. Añade que el propio concejal reconoció la validez de estos argumentos, y considera que la empresa ignora intencionadamente esta realidad para mantener el cobro.

A la vista de la totalidad de la información recabada, procede efectuar al Ayuntamiento de Ponferrada algunas consideraciones.



En primer lugar debemos destacar que la parte reclamante, en sus alegaciones, ha aportado numerosas observaciones técnicas que resultan especialmente relevantes, ya que se relacionan con el funcionamiento de los grupos de presión y de los depósitos de acumulación de agua, dispositivos, ambos, que resultan indispensables para garantizar el servicio en comunidades de varios pisos. Así se facilitaron datos recogidos durante varios días sobre los tiempos que transcurren entre la apertura de la electroválvula que llena el depósito (tras pasar el agua por el contador de control) y el consumo real de esa misma agua por parte de los vecinos a través de los contadores divisionarios.

De tales observaciones se desprende que el volumen de agua contenido en el depósito, aunque ya registrado por el contador de control, puede tardar entre 45 minutos y más de dos horas en ser efectivamente consumido. Esta diferencia de tiempo y volumen explica que, en el momento de la lectura de contadores, aparezca un diferencial entre el volumen registrado en el contador de control y la suma de los consumos individuales, cuando en realidad se trata de agua aún no consumida, pero almacenada en el sistema de depósito de cada Comunidad. Ello vendría a reforzar la tesis de que existiría un desfase “técnico”, inherente al sistema de funcionamiento de estos grupos de presión, que genera un diferencial constante, no atribuible a fugas ni a tomas no autorizadas, y que podría conducir a una doble facturación en perjuicio de las comunidades afectadas.

Entendemos que esta circunstancia no ha sido debidamente considerada por la Administración local responsable, ni por la empresa concesionaria, que sigue interpretando la existencia de un diferencial como indicio automático de un consumo no imputado a contadores individuales. Tampoco se acredita que se haya desarrollado un procedimiento técnico de verificación o calibración de estos sistemas que permita distinguir entre agua almacenada y agua perdida, ni se ha articulado un cauce de revisión individualizada para las reclamaciones de las Comunidades de propietarios que presentan esta problemática tan específica.

Desde el punto de vista jurídico, esta Defensoría recuerda que el principio de equivalencia entre tasa y servicio efectivamente prestado exige que cualquier contraprestación económica impuesta al ciudadano esté motivada en la efectiva prestación de un servicio concreto, evaluable y proporcionado.

Tal principio se deriva no solo de lo dispuesto en el artículo 24 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, sino también del principio general de interdicción de la arbitrariedad consagrado en el artículo 9.3 de la Constitución Española y del derecho a la tutela efectiva del artículo 24 CE.

En consecuencia, la existencia de un consumo diferencial meramente aparente, no justificado por un uso anómalo, sino por razones técnicas inherentes al sistema de distribución en comunidades con grupo de presión, no puede dar lugar al cobro de una



cuota de servicio sin motivación individualizada y sin garantizar el derecho de audiencia y de prueba de las comunidades afectadas.

La instrucción dictada por el Ayuntamiento el 10 de octubre de 2023 constituye un criterio técnico y jurídico adecuado, pero su aplicación debe completarse con procedimientos de revisión específicos y con una supervisión efectiva de su cumplimiento por parte de la concesionaria, para que su aplicación se traduzca en garantías reales para todos los usuarios.

Dado que la queja insiste en la falta de cumplimiento efectivo de la instrucción, especialmente en comunidades dotadas de depósito y grupo de presión, resulta razonable requerir a esa Administración que verifique de forma expresa si, en estos casos, los consumos diferenciales que aparecen en el contador de control se derivan exclusivamente del funcionamiento técnico del sistema de elevación (llenado y mantenimiento del depósito) o si responden a otro tipo de consumos no justificados. El uso técnico del agua para garantizar la presión y continuidad del servicio no puede considerarse, en principio, un consumo imputable a los usuarios individuales ni a la Comunidad como consumo separado, en la medida en que forma parte del propio funcionamiento del sistema colectivo de abastecimiento.

En consecuencia, se considera necesario reforzar la aplicación efectiva de la instrucción municipal de 10 de octubre de 2023, incorporando mecanismos de supervisión y revisión que aseguren su cumplimiento en todos los supuestos, con especial atención a las comunidades con depósito intermedio y/o bombeo. Así mismo, deberá valorarse la posibilidad de revisar de oficio las facturaciones emitidas tras la entrada en vigor de dicha instrucción, a efectos de reintegrar, si procede, los importes abonados por cuotas no justificadas.

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 por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se refuerce la supervisión del cumplimiento de la instrucción municipal de 10 de octubre de 2023, exigiendo a la empresa concesionaria del servicio de abastecimiento de agua que justifique técnica y documentalmente cada supuesto de facturación derivada de contadores de control, y que excluya toda facturación en casos donde el consumo diferencial sea atribuible al funcionamiento ordinario de depósitos de acumulación en grupos de presión.

SEGUNDA: Que se articule un procedimiento específico de revisión individualizada para las Comunidades de Propietarios que presenten reclamaciones



relacionadas con contadores de control, garantizando la audiencia de los interesados, la aportación de pruebas técnicas y la motivación expresa de las decisiones adoptadas, conforme a los principios de transparencia, buena administración y tutela efectiva.

TERCERA: Que, en su caso, se valore la elaboración de una instrucción técnica complementaria que clarifique los criterios aplicables a la medición y facturación en instalaciones dotadas de depósitos y grupos de presión, considerando los efectos diferenciales en el consumo y evitando situaciones de doble cobro o trato desigual entre abonados del mismo servicio público.

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).