



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Lectura de contadores individuales y contador general de comunidad de propietarios/ Discrepancias

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 **1260/2025**, 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 existencia de posibles irregularidades en la gestión del servicio de abastecimiento de agua potable que se realiza en su localidad.

Según manifestaciones del autor de la queja, existen diferencias significativas entre las lecturas del contador general de consumos situado en la Comunidad de Propietarios ubicada en el nº XXX de la Calle XXX de su municipio (“contador padre”) y la suma de los consumos de los contadores individuales de las viviendas, lo que determina que se imputen a la Comunidad consumos no realizados, ni reflejados técnicamente.

Se indica que frente a esta situación, los usuarios han formulado reclamaciones ante la empresa concesionaria, reclamaciones que han sido desestimadas, sin aportar informes técnicos, ni verificaciones metrológicas de los dispositivos de medida, lo que podría contravenir lo dispuesto en la Ley 32/2014 de Metrología, el Real Decreto 244/2016 y la Orden ICT/155/2020, que regulan la conformidad, control y verificación periódica de los contadores de agua.

Asimismo, se alega que esta situación podría estar vulnerando los derechos de los usuarios de este servicio público, al no garantizarse una facturación transparente ni ajustada a los consumos efectivamente producidos.

Finalmente, se afirma que el problema no es aislado, sino que afecta a diversas comunidades de vecinos de la ciudad, lo que podría deberse a fallos estructurales en el sistema de medición y exigiría una auditoría técnica externa e independiente.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.



En atención a nuestra solicitud el Ayuntamiento ha remitido un informe, en el que se reconoce que ha recibido varios escritos por parte de la comunidad de propietarios, tanto del presidente como de sus administradores, en los que se solicitaba la verificación de los contadores, el aplazamiento del cambio de contadores analógicos por digitales y el análisis del consumo de agua registrado. En estos escritos, registrados en noviembre de 2024 y enero de 2025, se exponían los consumos facturados por el contador general y la falta de coincidencia con la suma de los contadores individuales, aportando documentos justificativos como contratos y hojas de lectura.

El Ayuntamiento indica que trasladó dichas solicitudes a la empresa concesionaria, la cual respondió mediante un informe en el que se explicaba la metodología de facturación aplicada, se adjuntaban listados de lecturas y se informaba del procedimiento para la verificación técnica de contadores a través del Servicio Territorial de Industria. Este informe fue entregado en mano al presidente de la comunidad, quien firmó su recepción el 14 de enero, sin que conste respuesta escrita adicional del Ayuntamiento, ni acuerdo alguno para resolver las discrepancias planteadas.

En el mismo informe técnico se hace constar que no se han adoptado medidas específicas o correctoras ante estas reclamaciones, limitándose a aplicar lo previsto en la Orden ICT/155/2020 de 7 de febrero, que regula el control metrológico de los contadores, y en la ordenanza fiscal municipal.

En cuanto al procedimiento de verificación y control metrológico de los contadores, se indica que estos dispositivos, conforme a la citada orden ministerial, no están sujetos a verificaciones periódicas, y que la verificación es voluntaria y debe ser solicitada por los titulares ante el órgano competente en materia de industria. Concluye señalando que no se ha realizado por parte del Ayuntamiento, ni por la concesionaria, ningún informe técnico específico sobre la precisión de los contadores instalados, ni se ha activado mecanismo alguno para aclarar si las diferencias detectadas responden a problemas técnicos, fugas internas o a otros factores estructurales.

A la vista de la información recabada procede efectuar a ese Ayuntamiento las siguientes consideraciones.

Desde el punto de vista jurídico, esta Defensoría desea recordar que el abastecimiento de agua potable es un servicio público esencial conforme establecen los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, cuya gestión debe realizarse con arreglo a los principios de transparencia, objetividad y buena administración, garantizando que la facturación de los consumos se base exclusivamente en consumos reales, medidos con instrumentos fiables, correctamente mantenidos y que cumplan los estándares metrológicos aplicables.



El artículo 24.2 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, establece el principio de equivalencia entre el coste del servicio y la prestación efectivamente realizada, por lo que resulta improcedente facturar consumos no acreditados o resultantes de diferencias técnicas que no hayan sido verificadas por el personal técnico correspondiente.

En el supuesto analizado, la existencia de reclamaciones ciudadanas reiteradas y documentadas debería haber dado lugar a un procedimiento administrativo específico, con audiencia de los interesados, emisión de informe técnico motivado y resolución expresa, tal y como exige la legislación de procedimiento administrativo común.

La ausencia de una respuesta motivada por parte del Ayuntamiento, así como la falta de medidas específicas para verificar el estado de los contadores y para aclarar si el diferencial facturado se corresponde con un consumo real o con un desfase técnico atribuible al propio sistema de distribución, genera una situación de indefensión en los ciudadanos afectados.

Y hacemos esta consideración porque esta Institución conoce, por el análisis de otras reclamaciones similares planteadas en distintas localidades de nuestro ámbito territorial, que en ocasiones existen desfases entre las lecturas de los contadores generales o de control de las comunidades de propietarios y las de los contadores individuales, que se relacionan, no tanto con el funcionamiento de los contadores o con errores en las lecturas, sino con la existencia y el funcionamiento de los grupos de presión y/o de los depósitos de acumulación de agua que puedan tener instalados, dispositivos que, en ocasiones, resultan indispensables para garantizar el servicio en comunidades de pisos en distintas alturas.

Así, en algunos de estos supuestos hemos observado que existe siempre un diferencial entre el volumen registrado en el contador de control y la suma de los consumos de los contadores individuales. Este desfase “técnico”, resulta inherente al sistema de funcionamiento de los grupos de presión, o de los depósitos de agua comunitarios, generándose un diferencial constante, no atribuible a consumos efectivos, ni a fugas, ni a tomas de agua no autorizadas.

Desconocemos si esto es lo que sucede en el caso analizado, pero esta circunstancia, y cualquier otra que pueda concurrir, debe ser debidamente considerada por el municipio responsable, desarrollado un procedimiento técnico de verificación o calibración de los sistemas de medición o de funcionamiento del servicio de abastecimiento de agua instalados en cada caso, y articulando un cauce de revisión individualizado para las reclamaciones de las comunidades de propietarios que presentan problemáticas similares a las descritas.



Resulta conveniente, en consecuencia, que el Ayuntamiento impulse de forma proactiva, tanto la verificación técnica de los contadores cuando existan discrepancias sostenidas y evidentes como las descritas en esta reclamación, como, en paralelo, articule un protocolo de revisión individualizada para las comunidades afectadas, especialmente cuando no se haya podido acreditar un consumo real adicional que justifique el diferencial facturado, o se contabilicen consumos diferenciales que puedan derivarse exclusivamente del funcionamiento técnico del sistema de elevación (llenado y/o mantenimiento del depósito o de los grupos de elevación), teniendo en cuenta que el uso técnico del agua para garantizar la presión y la 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.

La colaboración con la empresa concesionaria no puede limitarse a la remisión de datos, sino que debe incluir mecanismos efectivos de resolución de conflictos y de revisión técnica imparcial, todo ello en cumplimiento del deber de protección de los derechos de los usuarios del servicio público y de su derecho a una facturación ajustada al consumo real. El Ayuntamiento, como titular del servicio, debe garantizar que todo ciudadano, afectado por una incidencia persistente en la medición y/o en la facturación de los consumos de agua, pueda acceder a un procedimiento claro, equitativo y técnicamente fundado para resolver su reclamación.

Del mismo modo, a la vista de la posible existencia de otros casos similares en la ciudad, sería oportuno que el Ayuntamiento evaluara si se están produciendo este tipo de “incidencias” en otros inmuebles con configuración similar, y si el sistema actual de contadores presenta limitaciones que deban ser corregidas para garantizar una facturación justa, precisa y acorde con el consumo real.

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 garantice un tratamiento adecuado, transparente y técnicamente fundamentado de todas las reclamaciones ciudadanas relacionadas con discrepancias entre los contadores generales y los contadores individuales de consumo de agua potable, y singularmente de la reclamación que ha dado lugar a esta resolución, asegurando la apertura de un expediente administrativo específico en el que se recaben informes técnicos, se dé audiencia a los interesados y se dicte una resolución motivada que permita verificar, con plenas garantías, si la facturación se ajusta o no al consumo real registrado.



SEGUNDA: Que se refuerce la supervisión municipal sobre la actuación de la empresa concesionaria del servicio, exigiendo que en todos los supuestos en los que exista un consumo diferencial significativo entre el contador general y la suma de los contadores individuales se justifique técnica y documentalmente el origen de la diferencia, evitando que se atribuya a los usuarios un consumo no acreditado conforme a la normativa aplicable.

TERCERA: Que se valore la necesidad de realizar una auditoría técnica sobre el funcionamiento del sistema de medición en aquellas comunidades de propietarios en las que se hayan detectado incidencias reiteradas, así como la conveniencia de revisar los procedimientos internos de lectura y verificación de contadores, con el fin de garantizar que el servicio se presta conforme a los criterios de transparencia, proporcionalidad y buena administración, todo ello para contribuir también a reforzar la confianza de los usuarios en la prestación de este 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).