



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Error en lectura de contador individual/
Facturación excesiva**

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 **808/2026**, 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 posible irregularidad en la gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua potable, irregularidad derivada, según manifestaba la persona reclamante, de una lectura errónea del contador correspondiente al inmueble situado en la calle XXX nº XXX de esa localidad.

Se indicaba en el escrito inicial que la facturación correspondiente al segundo y tercer trimestre del año 2022 reflejaba un consumo completamente desproporcionado respecto de los habituales del inmueble, atribuyéndose dicha circunstancia a un error humano producido durante la toma de lectura del contador que había efectuado el personal municipal.

Asimismo, se exponía que desde entonces se habrían formulado diversas reclamaciones y solicitudes de revisión ante ese Ayuntamiento, tanto presencialmente como mediante escritos registrados y a través de la sede electrónica municipal, interesando la rectificación de la lectura y la devolución de las cantidades indebidamente abonadas.

En atención a la solicitud de información formulada por esta Institución, ese Ayuntamiento ha remitido informe, en el que se efectúa una amplia exposición general del régimen jurídico de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, de sus requisitos, procedimiento y plazo de prescripción, señalando que el derecho a reclamar prescribe al año desde la producción del hecho causante o desde la manifestación de sus efectos lesivos.



Asimismo, el informe municipal indica que el tiempo transcurrido desde la emisión de las facturas correspondientes al año 2022 impediría actualmente comprobar la existencia de eventuales errores materiales, anomalías o incidencias en la lectura del contador o en la facturación emitida, considerando inviable efectuar actuaciones de comprobación o inspección sobre tales extremos.

Igualmente, ese Ayuntamiento realiza una exposición genérica de las distintas vías de revisión de actos administrativos previstas en la Ley 39/2015, entre ellas la revisión de oficio, la revocación, la rectificación de errores o el recurso extraordinario de revisión, si bien no consta que se haya efectuado un análisis específico de la concreta naturaleza jurídica de la reclamación formulada por la persona interesada, ni una valoración material acerca de la posible existencia o no de un error de lectura.

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

Como V.I. conoce, el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable constituye un servicio público mínimo y obligatorio de competencia municipal, conforme a lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, correspondiendo a las entidades locales no solo la adecuada prestación material del servicio, sino también la correcta gestión de las liquidaciones y de los cobros derivados del mismo.

En este sentido, cuando un ciudadano plantea que una facturación concreta deriva de un eventual error material en la lectura de un contador o en la determinación del consumo realmente efectuado, la cuestión planteada no puede reconducirse automáticamente y sin mayor análisis, al ámbito exclusivo de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Como nos recuerda en su informe, la responsabilidad patrimonial regulada en los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, tiene por objeto resarcir lesiones o daños antijurídicos causados por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, exigiendo la concurrencia de daño efectivo, nexo causal y antijuridicidad de la lesión.

Sin embargo, en el presente supuesto, de acuerdo con los términos en los que ha sido formulada la reclamación, no se solicita una indemnización autónoma por daños derivados del funcionamiento del servicio municipal, sino la revisión de unas liquidaciones concretas y la devolución de unas cantidades que se consideran indebidamente abonadas como consecuencia de un posible error humano en la lectura del contador de agua.



Por ello, esta Institución considera que ese Ayuntamiento debió efectuar un análisis acerca de la naturaleza jurídica de la pretensión ejercitada por la persona reclamante, valorando expresamente la posible aplicación de las figuras jurídicas relativas a la rectificación de errores materiales, revisión de liquidaciones o devolución de ingresos indebidos, en lugar de analizar el asunto enfocándolo de forma exclusiva desde el régimen jurídico de la responsabilidad patrimonial y su plazo de prescripción, para seguidamente desestimar las reclamaciones formuladas.

En este sentido debemos recordar que la devolución de ingresos indebidos constituye una institución jurídica dirigida precisamente a corregir situaciones en las que la Administración hubiera percibido cantidades que no resultaban exigibles o que hubieran sido determinadas incorrectamente como consecuencia de errores materiales, aritméticos o de hecho.

Por ello, el informe municipal debió incorporar un análisis técnico sobre la evolución de los consumos facturados al inmueble afectado, cosa que le fue solicitado expresamente, así como realizar una comparación entre los consumos ordinarios y los reflejados en los periodos controvertidos, para así poder valorar la situación denunciada y no limitarse a señalar que el tiempo transcurrido impide actualmente efectuar comprobaciones materiales sobre el contador o sobre las lecturas practicadas.

Por otro lado, una simple comprobación documental de los recibos emitidos, que se han aportado por la parte reclamante tanto a esta queja como a las solicitudes presentadas ante el Ayuntamiento, nos ha permitido constatar que el error denunciado parece producirse en el recibo correspondiente al segundo trimestre de 2022, que omite la lectura anterior (2374 m³) y consigna que era “0 m³”, señalando que la lectura actual fueron 241 m³, e imputando en consecuencia un consumo de 241 m³, con un coste de 103,15 euros.

Posteriormente, el recibo del tercer trimestre de 2022 parte de esa lectura errónea anterior (241 m³) y al hacer la lectura actual (2456 m³) concluye que se consumieron 2215 m³, emitiendo un recibo de 951,42 euros. La realidad es que entre la última lectura presumiblemente correcta 2374 m³ y la lectura correspondiente al tercer trimestre de 2022 (2456 m³) se consumieron 82 m³, lo que da una media de 41 m³ por trimestre que se corresponde con los consumos habituales del inmueble de referencia, según hemos comprobado al examinar los recibos aportados.

Nada puede justificar, a nuestro juicio, la ausencia de una mínima actividad de comprobación documental o administrativa sobre los antecedentes obrantes en los archivos municipales relativos a los consumos históricos, lecturas previas y posteriores, evolución de facturación o incidencias registradas en relación con el suministro afectado, teniendo en cuenta que las administraciones públicas están obligadas a conservar y



gestionar adecuadamente la documentación vinculada a la prestación de los servicios públicos y a las liquidaciones practicadas, especialmente cuando, como en este caso, dicha información resulta necesaria para resolver reclamaciones formuladas por los ciudadanos.

El artículo 103 de la Constitución impone a las administraciones públicas el deber de actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, de acuerdo con los principios de eficacia, objetividad y servicio a los intereses generales, principios que exigen que las reclamaciones formuladas por los ciudadanos sean analizadas conforme a su verdadera naturaleza jurídica y no mediante la aplicación automática de categorías procedimentales que puedan limitar indebidamente el examen del fondo del asunto.

El artículo 32 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), establece que la Administración tributaria devolverá a los obligados tributarios los ingresos que indebidamente hubieran realizado en el Tesoro público con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, conforme a lo dispuesto en el artículo 221 de la propia Ley. Este mismo precepto dispone que el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos se iniciará de oficio o a instancia del interesado. La iniciación de oficio no es una mera facultad discrecional de la Administración sino que resulta exigible cuando esta tiene conocimiento de que se han producido ingresos que carecían de respaldo en la realización del hecho imponible, como parece haber ocurrido en este caso.

En cuanto al alcance temporal de la obligación de devolución, el artículo 66 de la LGT fija en cuatro años el plazo de prescripción del derecho a solicitar y obtener la devolución de ingresos indebidos -apartados c) y d)-, plazo cuyo cómputo se determina conforme al artículo 67 de la misma norma, y que en este caso no habría transcurrido, puesto que la devolución se solicitó mediante escrito de fecha XXX/2024 (registro de entrada XXX).

El cauce procedimental concreto que debe emplearse será el general de devolución del artículo 221.1 de la LGT, y se debe abonar, junto con las cantidades indebidamente percibidas, el interés de demora regulado en el artículo 26 LGT, devengado desde la fecha de cada uno de los ingresos indebidos hasta la fecha en que se ordene el pago o devolución, sin necesidad de que el obligado tributario lo solicite expresamente, tal y como impone el artículo 32.2 de la LGT.

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 inicie de oficio el procedimiento de devolución de ingresos indebidamente percibidos en concepto de tasa municipal por la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2022, respecto del inmueble situado en la Calle XXX de esa población, previa realización de las comprobaciones documentales y técnicas necesaria para establecer con precisión su importe y debiendo ser dictada posteriormente una resolución expresa al respecto, todo ello observando las garantías procedimentales y el principio de legalidad que rige la actividad tributaria de las entidades locales.

SEGUNDA: Que, en adelante y ante reclamaciones formuladas por los ciudadanos en relación con posibles errores de lectura, facturación o liquidación de la tasa correspondiente al servicio municipal de abastecimiento de agua potable, sean analizadas atendiendo a su verdadera naturaleza jurídica y a las concretas pretensiones ejercitadas, evitando su reconducción al ámbito exclusivo de la responsabilidad patrimonial u otras categorías jurídicas cuando lo solicitado consista, previa comprobación, en la rectificación de liquidaciones o en la devolución de ingresos indebidos.

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