



**AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMA. SRA. ALCALDESA**

Asunto: Tasa de agua / disconformidad con el contenido del recibo / disconformidad con la inexistencia de bonificación por minusvalía

Ilma. Sra.:

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 **222/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hacía alusión a que por D. XXX se había dirigido a ese Ayuntamiento, con fecha XXX de 2026, un escrito en el que manifestaba su disconformidad con el contenido de los recibos de agua, al no reflejar estos el consumo efectuado, así como con la ausencia de bonificaciones en dicha tasa, a diferencia de lo previsto para el IVTM.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, hasta la fecha no había obtenido respuesta alguna.

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

En atención a dicha petición se remitió informe, en el que, sustancialmente, se indicaba lo siguiente:

1) Que D. XXX había presentado ante ese Ayuntamiento, de forma verbal y escrita, diversas quejas relacionadas con el servicio de agua, y que en todo momento se le había facilitado respuesta a las mismas, acudiendo el interesado semanalmente, de forma presencial, a las dependencias municipales para reiterar las mismas cuestiones.

2) Que, respecto a la lectura de los contadores, esta se realizaba con periodicidad trimestral, y que, para atender la pretensión del interesado de que dicha lectura se practicara, precisamente, el día 1 del mes siguiente a la finalización de cada trimestre, se había convenido con él que remitiera al Ayuntamiento una fotografía del contador en esa fecha, tomándose dicha lectura como referencia para la facturación.



3) Que, en cuanto a la falta de reflejo del consumo en los recibos de su entidad bancaria (XXX), se le había indicado que se trataba de una cuestión ajena a la actuación municipal, ofreciéndosele como alternativas no domiciliar el recibo, para que le fuera remitido directamente por REGTSA, con el consumo especificado, o domiciliarlo en otra entidad bancaria en la que sí constara dicho dato, opciones que el interesado no había aceptado por su preferencia de mantener la domiciliación en XXX.

4) Que, en relación con la bonificación por discapacidad, las ordenanzas fiscales reguladoras de los tributos municipales no contemplan bonificación alguna por dicho concepto, salvo en el IVTM.

El informe concluía afirmando que D. XXX había obtenido respuesta, en todo momento, a las cuestiones planteadas, sin que existiera, a juicio del Ayuntamiento, disconformidad objetiva más allá de su desacuerdo con el contenido de las respuestas recibidas.

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

El informe remitido por ese Ayuntamiento no acreditaba documentalmente que se hubiera dado respuesta por escrito al presentado por el interesado en fecha XXX de 2026. Este se limita a afirmar, de manera genérica, que en todo momento se le ha facilitado una respuesta, detallando a continuación el contenido de las explicaciones ofrecidas (según se desprende del propio informe, de forma predominantemente verbal), en el marco de las visitas presenciales semanales del interesado a las dependencias municipales, sin que constara copia, registro de salida ni ningún otro soporte documental que permitiera constatar la fecha y el contenido de una respuesta formal al escrito referido.

Esta Procuraduría no puede, en consecuencia, tener por acreditado que se haya dado respuesta escrita a la solicitud del interesado; pero tampoco puede darse sin más por buena la versión de que jamás se le ha respondido, puesto que el propio informe municipal, al detallar gestiones concretas y singularizadas referidas al caso (en particular, el acuerdo relativo a la fotografía del contador), evidencia una atención efectiva y sostenida en el tiempo por parte de esa Administración, articulada, según parece, por cauces predominantemente informales.

Con independencia de cuál sea la realidad efectiva de los hechos, que a falta de soporte documental no resulta posible determinar con certeza, procede recordar a ese Ayuntamiento que el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, sin que dicha obligación pueda entenderse



cumplida mediante la mera atención verbal dispensada al interesado en sus comparecencias presenciales. La seguridad jurídica del ciudadano exige que, frente a un escrito formal como el presentado el XXX de 2016, la Administración proporcione una respuesta igualmente formal y documentada, que le permita conocer con precisión los motivos de la decisión municipal, con independencia de que, según parece desprenderse de la comunicación municipal, se hayan mantenido a lo largo de ese tiempo contactos y explicaciones verbales con el interesado.

En cuanto al fondo de la cuestión relativa a la periodicidad y fecha de la lectura de los contadores, esta Procuraduría no aprecia irregularidad en la práctica municipal de proceder a la lectura trimestral de los consumos, al tratarse de una decisión organizativa que corresponde a esa Corporación. El acuerdo alcanzado con el interesado, consistente en la remisión de una fotografía del contador el día 1 del mes siguiente a la finalización de cada trimestre, constituye una solución razonable y proporcionada, que esta Institución valora positivamente.

No obstante, se sugiere a ese Ayuntamiento que dicho acuerdo sea formalizado mediante comunicación escrita dirigida al interesado, en la que se recojan sus términos exactos y su fecha de efectos, tanto en garantía de la seguridad jurídica de este último como para evitar futuras controversias sobre su alcance o vigencia.

Sobre la falta de reflejo del consumo en los recibos de la entidad bancaria, esta Institución comparte el criterio expresado por ese Ayuntamiento en el sentido de que el contenido y formato de los recibos bancarios domiciliados es una cuestión ajena a la actuación municipal, que corresponde a la entidad de crédito correspondiente, sin que quepa exigir responsabilidad alguna a esa Administración por este motivo. Las alternativas ofrecidas al interesado, no domiciliación del recibo o domiciliación en otra entidad bancaria, resultan adecuadas y suficientes para dar respuesta a esta concreta cuestión.

En lo concerniente a la falta de bonificación en la tasa por el servicio de agua, debemos indicar que el régimen fiscal aplicable al IVTM y el aplicable a la tasa por prestación del servicio de agua no resultan equiparables. La exención fiscal prevista en el IVTM a favor de los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo es de carácter obligatorio, establecida por la legislación estatal [artículo 93.1.e) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo], aplicable en todo el territorio nacional una vez solicitada por el interesado y acreditados los requisitos exigidos, con independencia de la voluntad de cada Ayuntamiento.

No existe, en cambio, ninguna norma con rango de ley que establezca, con carácter obligatorio o potestativo, una bonificación equivalente en la tasa por prestación del servicio de agua a favor de las personas con discapacidad. Ello resulta relevante porque el



establecimiento de beneficios fiscales en los tributos locales, y entre ellos las tasas, está sometido al principio de reserva de ley: el artículo 9.1 del TRLRHL dispone que no podrán reconocerse otros beneficios fiscales en los tributos locales que los expresamente previstos en normas con rango de ley o derivados de la aplicación de tratados internacionales. En el mismo sentido se pronuncia el artículo 8.d) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. En consecuencia, ese Ayuntamiento no podría, aunque lo estimara oportuno, introducir por su sola iniciativa y a través de la ordenanza fiscal una bonificación en la tasa de agua vinculada a la única condición de discapacidad, al faltar la habilitación legal expresa que dicha bonificación requeriría.

No cabe, por tanto, apreciar irregularidad alguna en la actuación de ese Ayuntamiento por no contemplar en sus ordenanzas fiscales una bonificación en la tasa de agua equivalente a la exención legalmente prevista para el IVTM, dado que se trata de figuras tributarias sometidas a regímenes jurídicos diferentes.

Cuestión distinta es la prevista en el artículo 24.4 del TRLRHL, conforme al cual, para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. Se trata de una habilitación legal expresa, pero de alcance limitado, pues permite modular la cuota de la tasa en atención a la capacidad económica de los obligados al pago (por ejemplo, mediante tramos o reducciones vinculados a nivel de renta u otras circunstancias socioeconómicas objetivables), pero no ampara, por sí sola, el establecimiento de una bonificación basada, sin más, en la situación de discapacidad, que es un criterio distinto del de capacidad económica. Si ese Ayuntamiento deseara introducir alguna medida de equidad tributaria en la tasa de agua para colectivos vulnerables (entre ellos, las personas con discapacidad), debería articularla dentro de ese marco legal.

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: Recordar a esa Administración el deber legal, derivado del artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de dictar resolución expresa y notificarla por escrito a los interesados en respuesta a los escritos que estos dirijan a la Administración, sin que dicha obligación pueda entenderse cumplida mediante la mera atención verbal dispensada en comparecencias presenciales.

SEGUNDA: Instar a ese Ayuntamiento a que a la mayor brevedad posible, de no haberlo hecho ya, remita a D. XXX una respuesta escrita y formal en la que se dé cumplida contestación al conjunto de las cuestiones planteadas en su escrito de XXX de 2026, recogiendo expresamente los términos del acuerdo alcanzado en relación con la lectura de los contadores de agua, así como las razones por las que no procede



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

atender sus pretensiones relativas a los recibos bancarios y a la bonificación tributaria solicitada.

TERCERA: Sugerir a esa Entidad local que valore, en ejercicio de su autonomía local, la posible introducción de bonificaciones en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de agua, en atención a la capacidad económica de los obligados al pago (por ejemplo, mediante tramos o reducciones vinculados a nivel de renta u otras circunstancias socioeconómicas objetivables), para colectivos vulnerables (entre ellos, las personas con discapacidad que reúnan determinadas condiciones).

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