



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
30/01/2017
EIXIDA NÚM. 02424

Ayuntamiento de Elda
Sr. Alcalde-Presidente
Pza. de la Constitución, 1
Elda - 03600 (Alicante)

=====
Ref. queja núm. 1605722
=====

Asunto: Disconformidad con facturación del servicio de abastecimiento de agua potable

Sr. Alcalde-Presidente:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta Institución por (...), (...) de la Comunidad de propietarios del edificio sito en la calle Cura Abad, 38, de esa localidad.

Como conoce, en su escrito inicial de queja el interesado sustancialmente manifestaba que en la Comunidad de propietarios a la que representa se encuentra instalado un contador general que registra el agua que accede desde la calle a la red interior del edificio y desde él se distribuye a las viviendas a través de los contadores divisionarios.

Dicho contador genera trimestralmente un recibo, con el que el promotor del expediente manifiesta su total desacuerdo, al entender que con ello se produce el abono por duplicado de conceptos idénticos (por el contador general y por los contadores divisionarios).

Por otra parte, el ciudadano señalaba que en los casos en los que existen discrepancias entre las lecturas del contador general y los contadores divisionarios, como es el caso del presente expediente (según entiende, por la invasión parcial de cal en su mecanismo), se traslada un recibo trimestral de gasto a la comunidad de propietarios.

Según entiende el interesado, dado que se tarifica por bloques de consumo, dicha actuación resulta muy gravosa para la Comunidad, así como injusto, dado que algunos vecinos no pagan el agua que consumen y si lo hacen entre todos y de forma exponencialmente más cara.

El ciudadano nos indicaba que, habiendo trasladado a la empresa concesionaria del suministro de agua potable su reclamación, en fecha 23 de enero de 2015, recibió contestación en fecha 5 de marzo de 2015; el interesado, no obstante, manifiesta su disconformidad con la respuesta recibida, al no dar solución al problema que vienen padeciendo.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 30/01/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Del mismo modo, el interesado nos indicaba que en fecha 15 de enero de 2016 se trasladó la reclamación al Ayuntamiento de Elda, sin haber obtenido ninguna respuesta hasta la fecha de presentación de su escrito de queja ante el Síndic de Greuges.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Elda, en fecha 9 de mayo de 2016.

No obstante ello, y a pesar de haber realizado tres requerimientos (concretamente en fechas 22/06/2016, 01/08/2016 y 14/12/2016), no tenemos constancia de que dicho trámite haya sido verificado. En este sentido, en estos requerimientos, y en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 11/1988, le recordábamos la obligación de todos los poderes públicos de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a Les Corts Valencianes, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que “todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y *en un plazo razonable*”.

Por otra parte, y respecto del fondo del asunto planteado por el interesado (disconformidad con la facturación por el servicio de abastecimiento de agua potable a la Comunidad de propietarios de referencia) es preciso destacar que el objeto del presente expediente de queja se centra en la disconformidad que los promotores del expediente manifiestan frente a los recibos que, por parte de la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua potable, se vienen girando a la Comunidad de propietarios como consecuencia de las lecturas que se derivan del contador general instalado a la comunidad de propietarios, en concepto de controlador de pérdidas.

En relación esta cuestión, no podemos sino recordar en este punto las consideraciones que, en relación con esta práctica, esta Institución formuló en el marco del expediente de queja 201213900, que abordó una problemática con idéntico contenido.

En la resolución dictada en el citado expediente de queja ya se señaló que,

«Del expediente que se nos ha remitido se desprende que en determinados supuestos, en concreto cuando las edificaciones posean un depósito de aguas, reza el art. 28 del Reglamento del Servicio de Aguas, que además de los contadores divisionarios a cada abonado se instalará un contador general antes del depósito con el fin de poder controlar la estanqueidad del mismo, así como el buen funcionamiento del mecanismo de cierre, para evitar las consiguientes pérdidas de agua, significándose que cuando haya diferencia superiores al 5% entre los consumos registrados por el contador general y la suma de los consumos registrados por los contadores divisionarios, esta se factura a la comunidad de propietarios.

(...)

Tampoco consta y por ende no se ha acreditado que exista una póliza de contrato de dicho contador general suscrito entre el concesionario del servicio o prestador del servicio y la comunidad de propietarios; es más, del artículo 28 del Reglamento del servicio de aguas no se desprende que dicho contador general este sujeto al establecimiento de una póliza general de contratación, por cuanto la facturación del consumo que por desvíos entre los registrados por el contador general y la suma de los registrados por los contadores divisionarios no está contemplado como regla general o continua y siempre que se produzca cualquier desvío, sino única y exclusivamente cuando este sea superior al 5%, por lo que si no se alcanza dicho porcentaje de desvío, no se produce dicha facturación, es decir, no se contempla en dicha regulación el modo de facturación, por cuanto únicamente se indica que se factura a la comunidad de propietarios, pero no se indica que dicha facturación se efectuará mediante la determinación o establecimiento de una póliza de abono independiente, que en modo alguna será de tracto continuo sino que dependerá su activación de las oscilaciones que pudiera tener el consumo en relación con el diferencial del más/menos 5% que pudiera darse. Ahora bien, existiendo una póliza contratada por la comunidad de propietarios, para el servicio de las instalaciones comunes de la comunidad de propietarios, cabe entender que dicho consumo debería imputarse a esa póliza y no establecer, como unilateralmente ha hecho el concesionario del servicio, una nueva póliza para el contador general con el total y absoluto desconocimiento de la comunidad de propietarios, siendo así, que la misma no ha sido suscrita de común acuerdo con dicha comunidad de propietarios, sino impuesta por la concesionaria; además, el establecimiento unilateral de la misma es contraria a las reglas de

funcionamiento del propio servicio, que en modo alguno lo contempla y, menos aún, de forma continua, al depender las facturaciones por los desvíos de consumo mencionados de que las diferencias sean superiores o no superiores al 5% de diferencial de consumo que hemos mencionado.

La función asignada al contador general, dado el carácter discontinuo de facturación de consumo que tiene reglamentariamente atribuido, estos, que según el reglamento del servicio de aguas se le asigna, no faculta o legitima al concesionario, como se ha indicado, para que de forma unilateral y con el desconocimiento y consentimiento de la comunidad de propietarios, constituya una nueva póliza de abono que en parte viene a constituir una duplicidad de costes en la satisfacción de la cuota de servicio y de los impuestos que recaen o toman como hecho y base imponible el consumo de agua».

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **RECOMIENDO** al **Ayuntamiento de Elda** que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas. Del mismo modo, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad posible, se proceda a dar respuesta al escrito presentado por el interesado en fecha 15 de enero de 2016.

Asimismo le **RECOMIENDO** que requiera a la concesionaria de aguas la anulación de la póliza de aguas que, en su caso, se haya constituido sobre el contador general que hay instalado en la comunidad de propietarios del promotor de la queja, al determinar dicha constitución una duplicidad de costes respecto de los que ya está satisfaciendo dicha comunidad.

Por último, le efectuamos el **RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL** que se extrae del artículo 19.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita, en el plazo de quince días, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en que se haya dictado la presente sugerencia, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 30/01/2017

Página: 4