



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
06/04/2017
EIXIDA NÚM. 09003

Ayuntamiento de Dénia
Sr. Alcalde-Presidente
Pl. de la Constitución, 10
Dénia - 03700 (Alicante)

=====
Ref. queja núm. 1612506
=====

Asunto: Disconformidad con facturación del servicio de abastecimiento de agua en caso de rotura de la acometida.

Sr. Alcalde-Presidente:

Acusamos recibo de su último escrito, por el que nos informa de la queja promovida ante esta Institución por (...).

Como conoce, en su escrito inicial de queja los interesados sustancialmente manifestaban su disconformidad con la factura que les había sido emitida por FCC Aqualia, empresa encargada del suministro de agua potable en esa localidad, al considerar que su importe resulta desproporcionado, por tener su origen en un consumo excesivo y anómalo, derivado de la existencia de una fuga en la acometida interior de la vivienda, ocurrido en fecha 6 de julio de 2016.

Según señalaban los promotores del expediente en su escrito de queja, la factura emitida, que recoge la lectura del consumo producido en el periodo de referencia, procede a tarificar la cuantía a pagar en función de los tramos de consumo establecidos en el Reglamento de suministro domiciliario de agua en la ciudad de Dénia, el cual penaliza el exceso de consumo, al prever una tarifa mayor para los bloques superiores. Ello determina que el importe total de la factura, con la que mostraban su desacuerdo, fuera de 8102,74 euros.

En este sentido, los interesados señalaban que dicha forma de facturación implica que se gire un recibo en el que se tratan los consumos excesivos derivados de situaciones de fuga, como la presente, como consumos normales y conscientes y conduce a la emisión de facturas que, como la factura que les había sido girada, resultan desorbitadas. En este sentido, los promotores de la queja expresaban su reclamación por el hecho de que el citado reglamento no prevea, como si hacen los reglamentos de otros municipios, la aplicación automática de una tarifa especial para los casos de fuga, que permita minorar las consecuencias negativas de los consumos excesivos en los casos de fuga, estableciendo un precio razonable para la parte del consumo que ha sido excesivo y

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 06/04/2017	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		

encuentra su explicación, precisamente, en la existencia de la fuga de agua en las instalaciones interiores de la vivienda.

Con independencia de las anteriores consideraciones, los promotores del expediente señalaban en su escrito que fueron informados sobre la existencia de una tarifa especial por fuga, que puede solicitarse antes de que transcurran dos meses desde que se detectó la fuga de agua. Los interesados señalaban que, habiendo solicitado en fecha 1 de septiembre de 2016, tanto acogerse a dicha tarifa especial como la suspensión del procedimiento de corte del suministro por impago de la factura originalmente emitida, no habían recibido contestación alguna por parte del Ayuntamiento de Dénia.

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 Dénia.

En el informe emitido, la administración nos comunicó que,

«1.- En cuanto a la referencia a la ausencia de normativa relativa a las fugas fortuitas en caso de suministro del servicio de agua, cabe señalar que desde el ejercicio 2009, se está aplicando en estos supuestos, la denominada tarifa de fuga fortuita de agua en instalaciones interiores. Esta tarifa fue aprobada mediante acuerdo Pleno de fecha 17/10/2008 y posteriormente fue aprobada definitivamente por acuerdo de la Conselleria.

Esta tarifa especial se aplicará a solicitud del sujeto pasivo, previa comprobación por los servicios técnicos del servicio municipal de aguas, si el consumo supera en 150 metros cúbicos/bimestre, el consumo habitual de ese periodo, no siendo aplicable a los contadores de obra mientras estén en esa situación.

La nueva cuota de consumo se calculará aplicando a los metros cúbicos consumidos en exceso con respecto al mismo o mismos bimestres del año anterior la tarifa del cuarto bloque vigente.

2.- Por otro lado, se ha consultado a la compañía encargada del suministro de aguas en el municipio de Dénia las actuaciones realizadas en relación a la queja de referencia.

Se ha recibido informe en el que nos indica que en fecha 4/08/2016, se atendió a los interesados en sus oficinas y se les informó que la factura cuya disconformidad es motivo de la presente queja se encuentra dentro de un proceso de trámite de la tarifa especial de fuga y por ello hasta que no se resuelva dicho expediente queda paralizada cautelarmente la suspensión del suministro de la vivienda afectada.

En fecha 30/09/2016 se remite nueva comunicación a la interesada indicándole que una vez tengan la factura modificada conforme los términos de la tarifa especial de fugas se le comunicará el importe, para estudiar la mejor opción para liquidar la misma».

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo a los promotores de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, como así hicieron, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por los ciudadanos, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, dispone que corresponde al municipio ejercer competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de suministro de agua y de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales. Asimismo, el abastecimiento domiciliario de agua potable para el consumo humano y el alcantarillado se configuran como servicio público de prestación obligatoria para todos los municipios. Así, el abastecimiento de agua y su depuración constituyen un servicio esencial y reservado a favor de las entidades locales.

Por su parte, el art.4 de la citada Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local atribuye a los municipios la potestad reglamentaria en el ámbito de sus competencias.

Así las cosas, es el Reglamento del suministro domiciliario de agua de la ciudad de Dénia el que regula la prestación del citado servicio.

De acuerdo con su artículo 11,

«Pago de recibos y facturas.- En reciprocidad a las prestaciones que recibe, todo abonado vendrá obligado al pago de los cargos que se le formulen con arreglo a los precios que tenga aprobados en todo momento la Entidad Suministradora, así como aquellos otros derivados de los servicios específicos que se regulan en el artículo 103 de este Reglamento.

En cuanto a los consumos de agua, esta obligatoriedad de pago se considerará extensiva a los casos en que los mismos se hayan originado por fuga, avería o defecto de construcción o conservación de las instalaciones interiores».

Del mismo modo, este precepto establece entre las obligaciones de los abonados la siguiente,

«Sin perjuicio de cuanto al efecto establecen las Normas Básicas para Instalaciones Interiores de Suministro de Agua, todo abonado deberá utilizar de forma correcta las instalaciones a su servicio, adoptando las medidas necesarias para conservar las mismas en la forma más adecuada, y evitando el retorno a la red de posibles aguas contaminantes, manteniendo, además, intactos los precintos que garantizan la no manipulación del contador e instalaciones de acometida, en su caso, así como las condiciones idóneas para la toma de lecturas del mismo».

En este sentido, el artículo 16 del Reglamento es claro al señalar que *«se entenderá por instalación interior de suministro de agua potable el conjunto de tuberías y sus elementos de control, maniobra y seguridad, posteriores a la llave de registro en el sentido de la circulación normal del agua potable.*

Las instalaciones interiores para el suministro de agua serán ejecutadas por instalador autorizado por el Servicio Territorial de Industria y se ajustarán a cuanto al efecto prescriben las Normas Básicas para Instalaciones Interiores de Suministro de Agua.

La conservación y mantenimiento de estas instalaciones, serán por cuenta y cargo del abonado» (la negrita es nuestra).

En definitiva, de la lectura del reglamento que regula la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, se deduce que la conservación de la red interior de suministro de agua es responsabilidad del particular, siendo las reparaciones y mantenimiento de la misma de su cuenta y cargo.

El citado Reglamento, sin embargo, no contempla la minoración de la facturación en supuestos similares al expuesto por los promotores de la queja, supuesto que tampoco aparece regulado en la Ordenanza reguladora de la tasa de alcantarillado.

Como señala el Ayuntamiento en su informe «*se está aplicando en estos supuestos, la denominada tarifa de fuga fortuita de agua en instalaciones interiores. Esta tarifa fue aprobada mediante acuerdo Pleno de fecha 17/10/2008 y posteriormente fue aprobada definitivamente por acuerdo de la Conselleria.*

Esta tarifa especial se aplicará a solicitud del sujeto pasivo, previa comprobación por los servicios técnicos del servicio municipal de aguas, si el consumo supera en 150 metros cúbicos/bimestre, el consumo habitual de ese periodo, no siendo aplicable a los contadores de obra mientras estén en esa situación.

La nueva cuota de consumo se calculará aplicando a los metros cúbicos consumidos en exceso con respecto al mismo o mismos bimestres del año anterior la tarifa del cuarto bloque vigente» (la negrita es nuestra).

En relación con esta actuación, y tal y como ha venido señalando el Síndic de Greuges en las distintas resoluciones en las que ha podido analizar actuaciones análogas a las que se plantean en el presente expediente de queja, se estima necesario insistir en que estas minoraciones en la facturación para supuestos de pérdidas, fugas o averías de las instalaciones interiores, deberían aparecer reguladas en el citado Reglamento de prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, a fin de que todos los abonados conozcan cómo actúa la empresa concesionaria en estos casos, y no aparezca como una liberalidad de la concesionaria hacia los abonados en concreto.

Por otra parte, en la regulación que se introduzca en el citado Reglamento, sería conveniente que se valorara el importe de la minoración a aplicar en estos casos, en los que no media voluntariedad en el consumo por parte de los abonados, pues la aplicación en estas hipótesis de la tarifa del cuarto bloque vigente (una de las más elevadas), no parece producir una minoración suficiente, en términos de equidad, a las cuantías que los abonados deben satisfacer.

En virtud de cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas, estimamos oportuno **RECOMENDAR al Ayuntamiento de Dénia** que proceda a la modificación del Reglamento del suministro domiciliario de agua de la ciudad de Dénia, a fin de incluir las minoraciones en la facturación para los supuestos de pérdidas, fugas o averías

en las instalaciones interiores que actualmente se vienen realizando por la empresa concesionaria, analizando especialmente la cuantía de la minoración de la tarifa a aplicar en estas hipótesis.

Asimismo, le **RECOMIENDO** que en el presente supuesto, revise el expediente de los promotores de la queja, por si a la vista de las anteriores consideraciones, correspondiese la aplicación de una minoración de la tarifa aplicada.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla, y ello, de acuerdo con lo prevenido en el art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

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

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana