

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2303478
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Facturación agua potable por avería.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1. El 15/11/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303478, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular.

En el escrito se recogía la queja por la facturación de agua potable correspondiente al 3º trimestre de 2023, que ascendía a 2795,78 €, como consecuencia de la existencia de una fuga de agua que no se había detectado, y la negativa de la empresa suministradora y el Ayuntamiento de Benicàssim a una minoración en la factura, al no existir ninguna tarifa aplicable en el caso de averías en la red.

1.2. El 27/11/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería al Ayuntamiento de Benicàssim que, en el plazo de un mes, emitiera un informe acerca de las siguientes cuestiones:

- Fecha y forma en la que se comunicó a la persona interesada la existencia de una avería en la instalación, indicando si la misma se realizó de acuerdo con lo previsto en el reglamento del servicio.
- Existencia o no de una tarifa aplicable a los consumos de agua facturados como consecuencia de fugas o averías en la instalación.

1.3. Transcurrido el citado plazo, no se ha recibido la información requerida, y tampoco se ha solicitado por el Ayuntamiento de Benicàssim la ampliación de plazos prevista en el artículo 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

2 Consideraciones

El objeto de la queja viene constituido por la facturación del agua potable correspondiente al 3º trimestre de 2023, período en el que se produjo una fuga de agua no detectada, y la negativa de la empresa suministradora y del Ayuntamiento de Benicàssim a minorar el importe de la factura, al no existir una tarifa especial para el caso de fugas de agua.

Por otra parte, y en relación con la inexistencia de una tarifa especial para los casos de fugas ocultas de agua, generadores de consumos no imputables a la voluntad del abonado, observamos la falta de previsión de la misma en el Reglamento del suministro domiciliario de agua potable de Benicàssim.

Antes al contrario, el mismo establece, en su artículo 10, que «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»

En relación con esta situación, 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 no imputables a título de dolo al abonado, deberían aparecer reguladas en el citado Reglamento del servicio de abastecimiento de agua potable.

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 artículo 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.

En consecuencia, la competencia para regular el servicio de suministro de agua potable es del Ayuntamiento de Benicàssim, de manera que la Corporación Local, como titular y responsable último del servicio, puede modificar la normativa reguladora para introducir tarifas especiales en caso de fuga oculta en los que no media voluntariedad en el consumo por parte de los abonados, con el objeto de mejorar al máximo posible el servicio que se presta a los ciudadanos y garantizar con ello la vigencia en este ámbito de los principios de Justicia y Proporcionalidad en la actuación de las administraciones públicas.

Es preciso hacer constar que la actuación del Síndic de Greuges en este tipo de expedientes nos ha permitido comprobar que la existencia de este tipo de tarifa especial constituye una previsión habitual en los Reglamentos de prestación de este servicio de suministro de agua potable de las Corporaciones locales de nuestra comunidad.

Finalmente, debemos hacer referencia a la conducta del Ayuntamiento de Benicàssim en la tramitación de la queja.

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).

El Ayuntamiento de Benicàssim todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 27/11/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si el Ayuntamiento de Benicàssim se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Resolución

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, de conformidad con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, se formula la siguiente **RESOLUCIÓN**:

PRIMERO: RECOMENDAR al Ayuntamiento de Benicàssim que proceda a modificar el Reglamento de suministro domiciliario de Agua Potable con el fin de introducir una tarifa especial, a los efectos de minorar la facturación para los supuestos de pérdidas, fugas o averías ocultas en las instalaciones interiores, generadores de consumos desorbitados en los que no media voluntariedad por parte de los abonados, procediendo a revisar el expediente de la persona promotora de la queja, por si correspondiese la aplicación de una minoración de la tarifa aplicada.

SEGUNDO: FORMULAR al Ayuntamiento de Benicàssim RECORDATORIO DEL DEBER LEGAL de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

TERCERO: Notificar al Ayuntamiento de Benicàssim la presente resolución, para que, en el plazo de un mes desde la recepción de la misma, manifieste su posicionamiento respecto de la recomendación contenida en la presente resolución, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges.

Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello, debiendo ser motivada la no aceptación de la misma.

CUARTO: Notificar la presente resolución a la persona interesada.

QUINTO: Publicar la presente resolución en la página web de la institución.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana