



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>10/08/2018</b>
EIXIDA NÚM. <b>20424</b>

Ayuntamiento de Aigües  
Sra. Alcaldesa-Presidenta  
C/ Major, 5  
Aigües - 03569 (Alicante)

=====  
Ref. queja núm. 1800995  
=====

**Asunto: Disconformidad con factura nº 01592018C1000001 por importe de 6.293,55 euros.  
Contrato nº 217.587**

Sra. Alcaldesa-Presidenta:

Dña. (...) se dirige a esta institución manifestando su disconformidad con la referida factura, solicitando la suspensión de su cobro hasta que se aclare la causa de la avería que produjo un consumo tan elevado de agua, el cual pudo deberse a un exceso de presión de la red.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Aigües un informe sobre las actuaciones realizadas para determinar la causa de la avería y la procedencia de su imputación a la autora de la queja.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento nos remite una comunicación elaborada por la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua potable en la que, entre otras cuestiones, se indica lo siguiente:

“(...) Indicarle que las condiciones de la instalación del suministro de agua, desde la llave de registro situada en la acera o fachada pública, y por tanto el volumen de agua registrada por el contador desde la red pública a sus instalaciones, es responsabilidad del abonado la conservación y mantenimiento de su red interior. El 12 de enero de 2018 se recibe resolución de la Entidad Pública de Saneamiento de la Comunidad Valenciana, informando de bonificación del canon de saneamiento por avería interior, de la factura correspondiente al 3er trimestre, y desde el Servicio se procedió a realizar dicha bonificación quedando la factura en un importe 6.293,55.-euros (...)”.

Sin embargo, la empresa concesionaria Hidraqua nada dice sobre “las actuaciones realizadas para determinar la causa de la avería”, por lo que se afirma que se trata de una avería interior, pero no se aporta ningún informe técnico ni se detalla ninguna actuación “in situ” en la vivienda de la autora de la queja para conocer realmente si dicha avería se produjo, por ejemplo, por una deficiente conservación de la red interior,

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 10/08/2018	<b>Página:</b> 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		

por un exceso de presión en la red general o por otra causa no imputable a la autora de la queja.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja efectúa, entre otras, las siguientes consideraciones:

“(…) el escrito remitido por la entidad encargada del servicio municipal de agua de Aigües, no aporta nada nuevo, se limita a indicar hechos que ya quedaron constatados en mi escrito que dio inicio a este expediente, sin aportar ninguno de los datos solicitados por la compareciente, tales como las mediciones de las presiones de suministro más cercanas a mi domicilio entre las fechas 01/06/2017 y 31/08/2017, igualmente no aportan ninguna información estadística sobre fugas en el municipio, lo que nos podría dar una idea de lo que realmente está sucediendo. Con cierta prepotencia y desprecio a lo solicitado, Hidraqua se limita ofrecer un fraccionamiento de pago, o sea, “esto es lo que hay y como mucho te ofrecemos que lo pagues en cómodos plazos”, sin entrar a valorar nada más y aunque ya este el expediente en manos de los abogados de la compañía para su reclamación judicial (...)”.

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 los Títulos I de la Constitución (art. 47) y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (art. 16), de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **RECOMENDAR** al **Ayuntamiento de Aigües** que, previo informe técnico sobre la causa concreta de la avería, y en función de su resultado, se revise la procedencia de la factura girada a la autora de la queja.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta la citada 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.

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.

Agradeciendo por anticipado la remisión a esta Institución del preceptivo informe, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana