

"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 2000944

Fecha de inicio 09/03/2020

Promovida por (...)

Materia Servicios públicos locales

Asunto Reclamación facturación agua potable. Falta de respuesta

Trámite Petición de informe. Resolución.

Consorcio de aguas Teulada-Benitatxell

Sr. Presidente

Avda. Santa Catalina, 35

Teulada - 03725 (Alicante)

Sr. Presidente:

Con fecha 9/3/2020 se presentó en esta institución escrito firmado por D. (...), con DNI(...), que quedó registrado con el número indicado más arriba.

Sustancialmente manifestaba que con fecha 15/2/2019 presentó ante la OMIC de Teulada reclamación sobre una factura de agua potable y cambio de contador dirigida al Consorcio de Aguas Teulada-Benitatxell y la empresa Hidraqua, sin que se haya recibido respuesta de éstas.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 12 y 17 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, fue admitida, dando traslado de la misma a usted de conformidad con lo determinado en el artículo 18.1 de la citada ley.

Con el objeto de contrastar la información expuesta en la queja, le requerimos para que en el plazo máximo de 15 días nos remitiera información suficiente sobre la realidad de los hechos y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto, y en concreto, que nos informara acerca de los trámites seguidos en relación con la reclamación presentada por el interesado, remitida por la OMIC de Teulada, y si se va a dar respuesta a ésta.

Transcurrido el citado plazo sin haber obtenido la información solicitada, le requerimos con fechas 6/7/2020 y 5/8/2020, recibiendo con fecha 13/8/2020 informe del Consorcio en el que se indica:

- En fecha 13/03/2019 y con nº de registro 2019-E-RC-34, la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR del Ayuntamiento de Teulada, nos traslada queja de Dña. (...), mediante su representante D. (...).
- En fecha 05/06/2019 con nº registro de salida 2019-S-RE-69, se pide información al respecto, a la Concesionaria Hidraqua, S.A.
- En fecha 17/06/2019 con nº registro de entrada 2019-E-RE-78, recibimos contestación de la Concesionaria Hidraqua, S.A. (Anexo I).
- En fecha 26/06/2019 recibimos correo electrónico de (...), manifestando que (citamos textualmente) "**Después de consultar con nuestro abogado nos indica que la reclamación fue hecha a la compañía suministradora de agua, Hidraqua, que es la responsable del cambio de contador y que se puso en copia al Consorcio solamente para que tuviera constancia, por ello, agradeceríamos que fuera Hidraqua la que por escrito contestara a todos los puntos de la reclamación.**" (AnexoII).

Al citado informe, se acompaña escrito de la empresa suministradora, Hidraqua, en el que se dispone:

«Atendiendo a su solicitud con fecha 05/06/2019, según la cual nos solicitan información de las gestiones realizadas en el contrato 174.608 correspondiente al punto de suministro Puerto Espíndola 10B de Moraira a nombre de Dña. (...), en cuanto a la facturación del cuarto trimestre de 2018 le informamos que:

1. El día 28 de noviembre de 2018 el lector toma lectura del contador, encontrando que el mismo se encuentra parado.

De esta manera, el consumo que refleja el contador es 0 pero al deberse a un paro del contador, procedemos conforme al artículo 49.3 del Reglamento de los servicios del consorcio municipal de aguas Teulada-Benitaxell para abastecimiento de agua potable.

2. Puesto que el cálculo del consumo de este modo se debe a un mal funcionamiento del contador, este consumo es real. No obstante, informamos al abonado el motivo de haberlo calculado de esta manera.
3. La estimación se hace en base al mismo período del año anterior por tratarse de un consumo estacional.
4. Informamos a la abonada del cambio de contador mediante un aviso en la factura 2019/1.
5. En octubre de 2016 y abril de 2014 procedimos también a cambiar el contador por el mismo motivo.

Es cierto que no es habitual que en un mismo punto de suministro tengamos que proceder a cambiar el contador en tantas ocasiones. No obstante, a este abonado se le detectó un fraude en el año 2014, del cual adjuntamos el informe que ya os proporcionamos en su día por si ayuda a entender que se hayan dado tantas incidencias tratándose cada vez de un contador diferente.»

Recibida la información, le dimos traslado de la misma a la interesada para que, si lo consideraba necesario, formulara escrito de alegaciones, como así hizo, ratificándose en su escrito inicial.

Tras la presentación de las alegaciones por parte del interesado, y a la vista de sus manifestaciones, con fecha 29/10/2020 le solicitamos que, en el plazo de quince días, nos remitiera una ampliación de la información aportada, y en concreto, nos remitiera copia de carta remitida al usuario notificando la necesidad de cambio de contador, y forma de cálculo de tarifas en caso de avería de contador, indicando Ordenanza y Reglamento en la que aparece regulada.

Transcurrido el citado plazo sin haber recibido la información solicitada, le requerimos con fecha 24/11/2020, recibiendo el 22/12/2020 informe del Consorcio en el que se señala:

«En respuesta a su solicitud de fecha 29/10/20 con nº salida 28125 recibida en este Consorcio en fecha 25/11/2020, registrada con nº E-RC-52, en primer lugar, reiterar tal y como expresamos en escrito anterior de fecha 16/07/2020, la información que este Consorcio tiene respecto de esta queja, es, tal y como nos traslada el interesado, meramente informativa pues la queja se realizó a Hidraqua, S.A. empresa concesionaria del servicio y a quien compete la gestión de facturación. No obstante, y con la intención de poder colaborar en el esclarecimiento y resolución de la cuestión que ocupa este escrito, hemos trasladado su petición a Hidraqua para que nos facilite la documentación relativa a, se cita textualmente "Copia de carta remitida al usuario notificando la necesidad de cambio de contador". (Anexo I). Trasladamos también contestación de Hidraqua a esta solicitud (Anexo II).

Respecto de la segunda cuestión objeto de su escrito, trasladarle la respuesta de Hidraqua que ya remitimos en su día, 16/07/2020, indicando, tal y como nos pide, indicando Ordenanza y Reglamento en la que aparece regulada. El cálculo del consumo viene relatado en artículo 49.3 del Reglamento publicado en el BOP el 11/09/2020 y que dice textualmente:

Artículo 49º. Cálculo del consumo.

Por evaluación de los consumos, cuando se detecte el paro o mal funcionamiento del aparato de medida. En este caso, la facturación del periodo anual y regularización de periodos anteriores, se efectuará conforme a uno de los siguientes sistemas:

- a) A tenor del promedio de los tres periodos de facturación anteriores a detectarse la avería.*
- b) En el caso de consumo estacional a tenor de los mismos periodos del año anterior.*
- c) Conforme al consumo registrado por el nuevo aparato de medida instalado a prorrateo con los días que hubiese durado la anomalía.»*

El escrito remitido procedente de la empresa concesionaria indica:

«Atendiendo a su escrito con fecha de entrada en nuestras oficinas el pasado 10 de diciembre del 2020 según el cual nos solicitan "copia de carta remitida al usuario notificando la necesidad de cambio de contador", le informamos que en este caso no pudimos enviarle el aviso al interesado antes de proceder al cambio ya que el mismo se realizó en el transcurso de las tareas de revisión de contadores que hacemos periódicamente al detectar que el mismo se encontraba parado y por tanto no estaba registrando consumo en ese momento. Si bien es cierto que según el artículo 40 debemos proceder al cambio de contador una vez notificado el mismo, en este caso concreto priorizamos el derecho del abonado a que su consumo sea registrado correctamente y dejar de continuar estimándole consumos debido a esta incidencia.»

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al interesado para que, si lo consideraba conveniente, formulara escrito de alegaciones, sin que hasta el momento, éste se haya presentado.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, de la información recibida y de las alegaciones presentadas, procedemos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente.

Así, el objeto de la queja es la falta de respuesta al interesado de la reclamación presentada por la facturación de agua potable y por el cambio de contador sin que se le hubiera notificado al interesado.

El artículo 11 del Reglamento de Servicios del Consorcio de Aguas Teulada-Benitatxell (BOP 11/09/2002), relativo a las obligaciones del prestador del servicio, señala, entre otras, "la de atender correctamente cualquier consulta formulada por los abonados, debiendo contestar por escrito las presentadas de igual manera" (apartado j).

Así, ante la presentación por parte del interesado de escrito ante la empresa suministradora, ésta tiene el deber de resolver sobre la misma, y en el presente caso, teniendo conocimiento el Consorcio de la presentación de la reclamación por parte del interesado ante la concesionaria del servicio, debió instar a ésta al cumplimiento de lo dispuesto en el citado Reglamento de Servicios.

Lo mismo sucede respecto a la obligación de la empresa concesionaria del servicio de notificar a los abonados con carácter previo al cambio de contador, que viene recogida en el artículo 40 del Reglamento de Servicio:

«La conservación del contador corresponde al prestador del servicio. El abonado sufragará la conservación mediante el pago periódico por el abonado de una cantidad suficiente para cubrir, tanto los gastos de conservación como su reposición, cuando corresponda, o bien incluyendo éstos en los generales del servicio con su correspondiente repercusión en las tarifas de suministro de agua. Si resultase que el contador no funciona con regularidad, el prestador del servicio deberá, en el plazo máximo de tres días de habersele comunicado la deficiencia sustituir el contador defectuoso por otro verificado oficialmente.»

En el informe remitido por la empresa concesionaria se señala que en el presente caso, "se priorizó el derecho del abonado a que su consumo sea registrado correctamente y dejar de continuar estimándole consumos debido a esta incidencia", circunstancia que resulta poco razonable, pues, de acuerdo con el citado artículo 40 del Reglamento del servicio, el contador debe sustituirse en un breve plazo (máximo de tres días de haber comunicado la deficiencia al abonado) , y más teniendo en cuenta que el contador fue sustituido en el momento de acudir a realizar la lectura del mismo, por lo que el consumo, calculado de acuerdo con el método establecido para los casos de paro o mal funcionamiento del aparato de medida, se facturó al abonado.

Finalmente, respecto al cálculo del consumo atribuido al abonado, éste viene contemplado en el artículo 49 del citado reglamento del servicio, que en su punto 3 dispone:

«3. Por evaluación de consumos, cuando se detecte al paro o mal funcionamiento del aparato de medida. En este caso, la facturación del periodo anual y regularización de periodos anteriores, se efectuará conforme a uno de los siguientes sistemas:

- a) A tenor del promedio de los tres periodos de facturación anteriores a detectarse la avería.
- b) En el caso de consumo estacional a tenor de los mismos periodos del año anterior.
- c) Conforme al consumo registrado por el nuevo aparato de medida instalado a prorrateo con los días que hubiese durado la anomalía.»

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 **CONSORCIO DE AGUAS TEULADA-BENITATXELL** que, en el ejercicio de sus competencias relativas al cumplimiento del Reglamento de Servicios por la empresa concesionaria:

1.- Inste a la prestadora del servicio a cumplir sus obligaciones con los abonados del servicio, y en supuestos similares al expuesto, proceda a dar respuesta a las consultas o reclamaciones presentadas por éstos.

2.- Inste a la empresa concesionaria del servicio a cumplir con la obligación de notificar a los abonados con carácter previo a la sustitución de los equipos de medida.

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.

Esta resolución se insertará en la página web del Síndic de Greuges

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana