

Cobro abusivo por la empresa suministradora del agua de recibos con el contador averiado y sin reembolsos (recordatorio de deberes legales y sugerencia)

Expediente: E.7.Q/489/24

Santiago de Compostela, 22 de marzo de 2024

Sr. alcalde:

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. XXX, con el DNI nº XXX, referente al cobro abusivo por la empresa suministradora del agua de recibos con el contador averiado sin reembolsos.

#### ANTECEDENTES

En su escrito expone lo siguiente:

*"PAGO DE TARIFA DE AGUA EXCESIVO*

*Cuando llegó el primer recibo excesivo, pensamos que era alguna tarifa por la depuradora, en el siguiente comunicamos el problema al casero (XXX), y ya por último después de muchas quejas, el Señor XXX, fue a EMAFESA y tenían el contador averiguado y cobraban a caño abierto, después de hecha la reclamación, aún tardaron tiempo en cambiarlo, dicho contador está ubicado en el portal, fuera del domicilio.*

*Solicitamos la devolución de los pagos, tras hacer la comprobación de que no consumíamos esa cantidad de agua, pero no recibimos respuesta, ni por parte del Señor XXX, ni por parte de EMAFESA.*

*Dentro de poco cambiaremos de vivienda, y no nos vale una compensación en los recibos, puesto que no viviremos aquí, queremos que se calcule el importe y nos ingresen el dinero en el número de cuenta en el que se han cobrado".*

Acusamos recibo del informe remitido por el CONCEJAL DELEGADO DEL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS, OBRAS Y ZONA RURAL que remite a su vez el emitido en fecha 29-02-2024, por la empresa Emafesa, que fue registrado en esta institución con fecha de 07 de Marzo de 2024 y en el que se hace constar lo siguiente:

*Con relación al asunto de referencia, y en respuesta a la solicitud de informe del CONCELLEIRO DELEGADO DA ÁREA DE MEDIO AMBIENTE, SERVICIOS, OBRAS E ZONARURAL de fecha 13 de febrero de 2024 (Registro de Entrada nº 107 de 13/02/24), se informa lo siguiente:*

*1.- En fecha 19/12/22 se envió una comunicación por correo certificado con acuse de recibo a la dirección de suministro, dirigida a la persona que figura como titular del pago de los recibos (D. XXX). En dicha comunicación se indicaba que el contador estaba averiado, por lo que se debía proceder a la instalación de un nuevo aparato contador, dando un plazo de 30 días para ello.*

*2.- En fecha 13/02/23 Correos y Telégrafos, S.A. procedió a la devolución de la carta. El motivo de la devolución es que, tras intentar la entrega domiciliaria, estando ausente el destinatario, se dejó un aviso en el buzón para su retirada en Correos. Sin embargo, transcurrió el plazo concedido al efecto sin que la carta fuese retirada.*

*Se adjunta como documento nº 1, copia de la carta y de la devolución por parte del servicio de Correos y Telégrafos, S.A.*

*3.- Al no haberse llevado a cabo la sustitución del contador averiado en el plazo concedido para ello, se procedió a aplicar la tarifa de caño libre, de acuerdo con lo establecido en la normativa municipal.*

*En este sentido, el Reglamento Municipal del Servicio de Agua Potable del Concello de Ferrol (BOP nº 2, de 03/01/2003) establece en su artículo 65.4 lo siguiente:*

*"4. En el caso de que el abonado no instale aparato medidor o no proceda su sustitución en caso de avería, de acuerdo con lo establecido en este reglamento, se aplicará la tarifa de caño libre contemplada en la ordenanza fiscal correspondiente."*

*Por su parte, la Ordenanza nº 4, reguladora de la prestación patrimonial de carácter público no tributario correspondiente al servicio de suministro de agua potable (BOP nº 191, de 08/10/2019), tiene el siguiente tenor literal:*

*"8.3.C.- Tarifa de caño libre.*

*En virtud de lo establecido en el Reglamento del Servicio, es obligatoria la instalación de aparato medidor de consumo (contador) en las viviendas y locales comerciales e industriales, así como su sustitución cuando por su estado, no permita la medición del consumo con las debidas garantías.*

*El incumplimiento del citado requisito por el abonado, dará lugar a la aplicación de la tarifa especial para el consumo a caño libre, que se fija para cada bimestre en el triple del volumen máximo de metros cúbicos mensuales señalados para el primer tramo de consumo de cada tipo de tarifa al precio vigente, según el cuadro del apartado A".*

*A este respecto, el cuadro del artículo 8.3.A establece el primer tramo para la tarifa doméstica en 20 m<sup>3</sup>, por lo que el triple (tarifa de caño libre) es de 60 m<sup>3</sup>.*

*4.- De acuerdo con lo anterior, desde el bimestre Enero-Febrero de 2023 (recibo emitido el 25/02/23), se empezó a aplicar la tarifa de caño libre.*

*5.- Fue en el mes de octubre de 2023 (10/10/23) cuando el abonado solicitó la instalación de un nuevo contador en régimen de alquiler.*

*6.- La instalación del nuevo contador se fijó para el 02/11/23, si bien posteriormente se solicitó su modificación, quedando señalada para el 30/11/23, fecha en la que finalmente se llevó a cabo la instalación del aparato.*

*7.- En el recibo del bimestre Noviembre-Diciembre de 2023 se empezó a aplicar de nuevo la tarifa ordinaria correspondiente a la tarifa doméstica.*

*9.- Conforme a lo indicado en los puntos anteriores, consideramos que los recibos emitidos en los bimestres Enero-Febrero, Marzo-Abril, Mayo-Junio, Julio-Agosto y Septiembre-October de 2023 aplicado la tarifa de caño libre, son correctos, por lo que no procede devolución alguna.*

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que ha promovido este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la Administración, es preciso hacer las siguientes consideraciones:

**Primera:** El escrito de queja refiere un aumento del importe del recibo del agua debido a que se cobra a partir del mes de enero de 2023 y hasta octubre, por la tarifa de caño libre:

-enero-febrero 23: 112,36 euros

-marzo abril 23:115,67 euros

-mayo-junio 23:115,67 euros

-julio-agosto23:115,67 euros

-septiembre-octubre 23:117,39 euros.

Aporta el interesado recibos del año 2022 de los meses de mayo-junio, julio-agosto, septiembre octubre y noviembre -diciembre por un importe de 33,28 euros, pudiéndose así comprobar la cuantía que se tenía abonado el año anterior.

**Segunda:** En el informe enviado por la Administración que remite a su vez el de la empresa EMAFESA, justifica en primer lugar la aplicación de la tarifa de caño libre en lo dispuesto en el Reglamento Municipal del servicio de Agua del Ayuntamiento de Ferrol (BOP nº 2, de 03/01/2003), que determina que *"en el caso de que el abonado no instale aparato medidor o no proceda a su sustitución en caso de avería, de acuerdo con lo establecido en este reglamento, se aplicará la tarifa de caño libre contemplada en la ordenanza fiscal correspondiente"*, hecho que ocurre en el supuesto objeto de estudio.

En cuanto al importe cobrado viene establecido en la Ordenanza nº 4, reguladora de la prestación patrimonial de carácter público no tributario correspondiente al servicio de suministro de agua potable (BOP nº 191, de 08/10/2019).

**Tercera:** Respecto a la comunicación enviada al interesado de la avería del contador y necesidad de instalación de un nuevo aparato contador, en el informe se precisa que *"en fecha 19/12/22 se envió una comunicación por correo certificado con acuse de recibo a la dirección de suministro, dirigida a la persona que figura como titular del pago de los recibos (D. XXX). En dicha comunicación se indicaba que el contador estaba averiado, por lo que se debía proceder a la instalación de un nuevo aparato contador, dando un plazo de 30 días para ello."*

2.- *En fecha 13/02/23 Correos y Telégrafos, S.A. procedió a la devolución de la carta. El motivo de la devolución es que, tras intentar la entrega domiciliaria, estando ausente el destinatario, se dejó un aviso en el buzón para su retirada en Correos. Sin embargo, transcurrió el plazo concedido al efecto sin que la carta fuese retirada. (...)*

3.- *Al no haberse llevado a cabo la sustitución del contador averiado en el plazo concedido para ello, se procedió a aplicar la tarifa de caño libre, de acuerdo con lo establecido en la normativa municipal.*

En el informe aportado se observa un intento de notificación que no pudo llevarse a cabo. Conforme establece el artículo 44 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula la notificación infructuosa, "*Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada la misma, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».*"

*Asimismo, previamente y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar un anuncio en el boletín oficial de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, en el tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio del interesado o del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.*

*Las Administraciones Públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el "Boletín Oficial del Estado".*

Dicha ley conforma un sistema garantista hacia el ciudadano. En el presente caso se ha trasladado la información, pero el interesado no la recibió, y no se intenta por otro medio comunicarle al usuario la avería del contador, y tampoco las consecuencias en la tarifa derivadas de la ausencia del cambio del mismo. La administración no se asegura por otro medio del conocimiento de la información por el interesado.

El derecho a la información es un Derecho Fundamental para la defensa de los derechos de la ciudadanía y el derecho de la ciudadanía a una Administración eficaz depende, en la mayoría de los casos, de la adaptación de los medios materiales y humanos a las obligaciones derivadas de la ley.

Partiendo pues de estas premisas, para aplicar la normativa que necesariamente obliga a la ciudadanía la información que desde la entidad se facilite para poder cumplir la misma, ha de ser comprensible y de acceso fácil, de manera que el principio de accesibilidad lo sea para todos.

No se trata de cumplir formalmente con informar, sino que la información cumpla con la finalidad perseguida, y, evidentemente, con la eficacia, siendo éste el elemento clave a tener en cuenta por cualquier Entidad.

**Cuarta:** También el autor de la queja manifiesta que se solicitó la devolución de los pagos pero que no recibió respuesta.

Si bien no se cuestiona el importe aplicado ni la oportunidad de su aplicación, es preciso recordar que el marco jurídico vigente configura un sistema de garantías de la ciudadanía en su relación con la Administración que descansa sobre mecanismos de participación, cuya finalidad responde a hacer compatible la actuación eficaz de la Administración con el ejercicio de los derechos del vecindario y, en consecuencia, ese sistema debe responder a su propia naturaleza garantista, lo que conlleva la necesidad de resolver expresamente, como regla general, las solicitudes y recursos que se formulen y que esa resolución esté motivada y notificada a las personas interesadas.

Si la persona interesada presentó reclamación se tiene la obligación de acusar recibo comunicándolo al interesado.

En cualquier caso, la Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella debiendo ofrecerle una respuesta por escrito que además sea una respuesta directa, rápida, exacta y legal, fundada en tiempo y forma adecuada al procedimiento que corresponda y congruente con las pretensiones expresadas, todo ello con prontitud y sin demoras injustificadas.

El artículo 103 de la Constitución Española expone que "La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho", del mismo modo que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese ayuntamiento de Ferrol el siguiente

#### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

**“Le recordamos que deberá actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad, contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos,**

**a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto en los plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.**

Y la siguiente

### **SUGERENCIA**

**“Que el ayuntamiento de Ferrol en sus comunicaciones traslade información eficaz y accesible por el destinatario y consecuentemente adopte las medidas procedentes para asegurar que el destinatario pueda llegar a conocerla, especialmente en el caso como el presente en el que la comunicación lleva consigo un preaviso sobre el posible incremento de un recibo”.**

Agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la resolución formulada, en su caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también en su caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, ésta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo