

Recomendación dirixida ao Concello de Narón para que aplique o desconto previsto na ordenanza para os casos de consumo involuntario de auga como consecuencia dunha avaría.

Expediente: E.6.Q/16140/23

Santiago de Compostela, 11 de abril de 2024

Sra. alcaldesa:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D.^a XXX referente á facturación excesiva do consumo de auga por fuga oculta.

ANTECEDENTES

1. Nesa queixa indica:

Abuso de la compañía de agua XXX en facturación. Teniendo una facturación trimestral media de 100 €, facturan en un trimestre 658,19 €, habiendo demostrado fuga oculta y subsanación de ésta. Alegan que no se han podido poner en contacto.

2. Ante iso requirimos información a ese concello, que nola remitiu. No informe sinala o seguinte:

Con fecha de 15/06/2023 se emitió factura correspondiente a los consumos registrados, entre el 25 de enero y el 26 de abril de 2023, en la dirección correspondiente a la Rúa XXX n° XXX, XXX, Edificio XXX, en Narón, inmueble ocupado por el Sr. XXX en calidad de arrendatario. Dicha facturación fue producto de la lectura del contador asignado al referido inmueble (se adjunta copia de la factura indicada).

El día 3 de julio de 2023 el reclamante se personó en las oficinas del servicio manifestando de manera verbal su disconformidad con tal facturación por considerar su importe excesivo, apuntando a la avería de una cisterna. Ya entonces se advirtió al Sr. XXX de la necesidad de constatación y subsanación, por su parte, de una posible fuga interna en la instalación particular del inmueble, y ello a fin de poder valorar, en su caso, la procedencia de una re facturación por tal motivo.

Siguiendo el protocolo de actuación se verificó, en primer lugar, el estado del contador, comprobando que el mismo funcionaba correctamente, así como el hecho de que no se registraba consumo alguno en el momento, indicio evidente de la inexistencia de fugas al menos en ese instante.

Tras dicha actuación se intentó contactar con D. XXX en diversas ocasiones a fin de recordarle la necesidad de acreditación de la hipotética fuga oculta en cuestión, pero tales tentativas resultaron infructuosas en el teléfono de contacto facilitado por él mismo.

Se debe recordar, al efecto, que el artículo 28.3 del REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL CONCELLO DE NARÓN preceptúa lo siguiente:

"Se entiende por instalación interior particular la parte de instalación interior comprendida entre la llave de salida del contador y los puntos previstos para servicio de abastecimiento dentro del inmueble, corriendo a cargo del cliente o usuario su sustitución, reforma y conservación".

Cualquier fuga de agua en este tramo será medida por el contador y facturada al cliente de acuerdo con las tarifas correspondientes. Si se tratara de una fuga oculta, el cliente podrá solicitar del concesionario la bonificación del 50% del exceso de consumo facturado sobre el consumo del cliente en el mismo período del año anterior, siendo potestativo del concesionario, analizadas las circunstancias de cada caso y hechas las comprobaciones que procedan por parte de la empresa concesionaria, proceder a la consecuente refacturación por tal motivo, que no afectará al deber inmediato de reparación de la fuga, una vez descubierta, por parte del cliente y a su costa.

En cualquiera caso, serán requisitos imprescindibles para realizar la dicha solicitud los siguientes:

-La petición de refacturación deberá realizarse dentro del plazo de pago en periodo voluntario de la factura cuestionada o del plazo para la interposición del recurso de reposición contra las liquidaciones, siendo rechazada automáticamente cualquier reclamación que, en tal sentido, se presenten tras el vencimiento de dichos plazos, toda vez que se produce el decaimiento automático de tal derecho.

-Las reclamaciones en ningún caso paralizarán o suspenderán el procedimiento de pago de las liquidaciones o facturaciones en curso afectadas

-El que el cliente deberá acreditar que resolvió la incidencia presentando al concesionario la documentación, expedida por instalador homologado, justificativa de la reparación de la fuga. En el supuesto de reparación de la avería por parte del cliente por sus propios medios, este deberá de presentar una declaración responsable en este sentido (de acuerdo al anexo VI).

La refacturación que así se realice por el concesionario, de carácter excepcional, no se aplicará a un mismo suministro más de una vez en un período de 2 años. Y únicamente podrá llevarse a cabo sobre la factura trimestral donde se detectó la fuga de agua, independientemente de que el tiempo durante el que se mantuvo la fuga sin proceder a su reparación comprenda más de un período de facturación."

En consecuencia, ante la falta de acreditación, por parte del reclamante, de la circunstancia que permitiría valorar una posible bonificación de la facturación, tal y como refiere la norma transcrita (en este caso, una fuga oculta en la instalación particular del inmueble y su consiguiente reparación), no procede más que la ratificación de la corrección de la factura en cuestión, pues su importe es el resultado del registro de un consumo correctamente verificado".

3. De novo dirixímonos ao concello co fin de requirir que con urxencia facilitara información complementaria. O Concello de Narón nola remitiu e sinala o seguinte:

"... Vista la comunicación remitida a ese Concello por la Valedora do Pobo con fecha de 30 de enero de 2024, no podemos más que reiteramos en la integridad de lo expuesto en el informe emitido por esta gestora el día 3 de enero anterior, cuya copia adjuntamos al presente.

Las circunstancias del caso nos obligan a la observancia y aplicación de la normativa municipal imperante al respecto, esto es, del REGLAMENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL CONCELLO DE NARÓN, más concretamente de su artículo 28.3, tal y como se detalla en el anteriormente referido informe, pues, como gestora del Servicio, esta entidad carece de potestad para una actuación distinta.

Podemos añadir únicamente que el 27 de abril de 2023, previamente a la emisión de la correspondiente factura (emitida el 15 de junio de 2023), el hoy reclamante fue debidamente informado respecto del exceso de consumo detectado, y ello mediante la oportuna comunicación que se dejó en su domicilio, cuya copia se acompaña. Y si bien tal aviso se practicó más de mes y medio antes de llevar a efecto dicha facturación, durante ese período el Sr. XXX no contactó con esta entidad a fin de manifestar disconformidad alguna.

Debemos insistir también en la falta de cooperación por parte D. XXX, pues lo cierto es que esta entidad intentó contactar con dicho señor en diversas ocasiones a fin de recordarle la

necesidad de acreditación de la hipotética fuga oculta en cuestión, pero tales tentativas resultaron infructuosas en el teléfono de contacto facilitado por él mismo”.

ANÁLISE

1. O previsto na normativa municipal para realizar a compensación é aplicable ao caso examinado, posto que o reclamante, no momento de recibir a factura, presentouse nas oficinas da subministradora para indicar que a fuga puido darse nunha cisterna inserida na parede e que foi reparada no mesmo momento de detectarse, o que se alegou e probou nas oficinas as que acudiu.
2. O concesionario confirma a presenza do reclamante para o dito trámite e centra a súa oposición á compensación na “falta de acreditación da incidencia e da reparación”, o que en calquera caso debiera ser requirido formalmente despois da reclamación presencial.
3. A reclamación presencial foi realizada no período previsto na ordenanza.
4. A suposta falta de cooperación preténdese soste por falta de resposta ás chamadas telefónicas, o que non resulta adecuado, posto que nese caso o concesionario debiera terse posto formalmente en contacto, o que non acredita.
5. Na información complementaria indícase que o 27 de abril de 2023 o reclamante foi informado do exceso de consumo, pero non contactou ata a emisión da factura. Porén, o dito comportamento é entendible, posto que o primeiro que debe facer o afectado é comprobar a incidencia e solucionala, para, despois de comprobar as súas consecuencias económicas (factura), de ser o caso, iniciar os trámites para a súa compensación, como fixo.
6. O reclamante non pretende deixar de pagar o que corresponda polo sucedido na parte da instalación da súa responsabilidade, senón que, dadas as circunstancias (perda involuntaria da auga por avaría), que se aplique o desconto que prevé a normativa municipal.
7. A inexistencia dunha tarifa especial por subministración de auga nos casos descritos (tarifa de fuga por avaría) resulta inxusta e prexudica á cidadanía, como sinalamos noutras ocasións por supostos deste tipo. O mesmo sucede en caso de non aplicación do que estea previsto para compensar estas gravosas incidencias.
8. A relación entre a reclamante e a entidade concesionaria é de prestación dun servizo público pola contratación do mesmo. A dita relación está regulada na correspondente ordenanza fiscal.

A reclamación dun consumo de auga que multiplica en moito o habitual debido á cantidade vertida involuntariamente e non consumida é contraria aos principios de proporcionalidade e equilibrio nas prestacións e contraprestacións da relación xurídica. E dado que os ditos principios relativos ao servizo público vinculan a Administración, neste caso o concello, este debería responder a situación dunha forma adecuada.

CONCLUSIÓNS

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, da Valedora do Pobo, facerlle chegar a ese Concello de Narón a seguinte recomendación:

Que se aplique a ordenanza municipal e consecuentemente o desconto na facturación derivada dun consumo involuntario consecuencia dunha avaría.

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo dun mes de conta a esta institución da aceptación da recomendación formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que ditou, esta resolución incluírase na páxina web da institución.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo