

Resolución relativa a la facturación individual de los recibos de suministro de agua potable y supervisión de la empresa concesionaria.

EQ. 0513/09. Recomendación al Ayuntamiento de Adeje sobre la remoción de los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, y la conveniencia de supervisar la actividad de la empresa concesionaria instando, en su caso, la modificación del sistema de facturación.

Nos dirigimos de nuevo a Usted con relación al escrito de queja promovido por (..).

Una vez analizada la documentación de la que disponemos en nuestro expediente, y realizadas las gestiones que se consideraron oportunas, estamos en disposición en enviarle la siguiente Resolución, la cual se basa en los antecedentes y consideraciones que a continuación se exponen.

ANTECEDENTES

Primero. Exponía el reclamante que habiendo presentado escrito ante la empresa Esquivel, S.A. suministradora del agua de abasto, para la contratación individual de dicho suministro en la urbanización en que reside, (..), no recibió respuesta.

Segundo. Solicitado el oportuno informe a ese Ayuntamiento, se nos traslada certificado de la Secretaria Accidental del Ayuntamiento, y por el que se da cuenta del informe jurídico efectuado por un asesor de esa Secretaría.

Como puntos básicos del mencionado informe, debemos destacar los siguientes:

- Que la Urbanización (..) no ha sido recepcionada aún por el Ayuntamiento.

- Que la actual concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable es la entidad Entemanser S.A.

- Que con respecto a las viviendas donde reside el reclamante, y previa reclamación al Ayuntamiento, se solicitó la instalación de un contador individual en las viviendas. Que se trasladó la petición al concesionario del servicio y ésta informó negativamente, por la existencia de deficiencias de las redes interiores y privadas del complejo residencial, por lo que deben realizarse las obras de adecuación de dichas instalaciones.

Tercero. Traslado el informe del Ayuntamiento al reclamante, éste presentó alegaciones, en las que nos manifiesta, básicamente, lo siguiente.

El reclamante sigue manteniendo que lo que pretende es la facturación individual de los recibos de agua, no que se instalen contadores individuales, pues las viviendas ya cuentan con esos contadores. Por lo tanto, lo que se solicita es la modificación del sistema actual de facturación.

Para avalar su pretensión, el reclamante presenta un informe emitido por un Ingeniero Industrial, debidamente identificado en el informe (..).

En este informe, se afirma que *“todos los apartamentos disponen de contador de agua independiente en perfecto funcionamiento”*.

Asimismo, se establece que con el diseño actual de la red de distribución interior de tuberías, todos los apartamentos y piscina disponen de contadores apropiados para su uso, permitiendo el control por lecturas de los consumos particulares. Según el Ingeniero, únicamente existen tres puntos de agua para riego de jardines que carecen de contador independiente, lo cual es fácilmente subsanable.

Por lo tanto, en la actualidad se podría realizar la lectura de los 32 apartamentos, sumarlos a los de la piscina y restarle todos los anteriores al contador general, para determinar el resto de consumos de zonas comunes.

El informe también indica que es viable la facturación individual, y de forma sencilla y sin obras *“la empresa podría garantizar el cobro del mismo volumen de agua e impediría que fuera la Comunidad la que vendiera el agua a sus comuneros”*.

CONSIDERACIONES

Primera. Evidentemente, el problema de fondo queda reducido a la posibilidad o no de modificar el sistema actual de facturación del complejo residencial donde vive el reclamante.

Segunda. Aunque el Ayuntamiento afirma que no es posible instalar contadores individuales debido a las graves deficiencias apreciadas en las redes interiores, lo cierto es que dicha información se basa únicamente en el informe de la empresa concesionaria del servicio Entemanser S.A, sin que conste un informe municipal propio de inspección realizado por un técnico, si quiera por cumplir con las funciones de supervisión que corresponden al Ayuntamiento.

Lo cierto es que la información suministrada por la empresa concesionaria, se contradice radicalmente con la petición del reclamante y la información suministrada por éste, al afirmar que lo que se pretende no es la instalación sino la modificación del sistema de facturación, y al haber presentado un informe técnico del que se desprende, esencialmente, que no

existe impedimento para que la empresa concesionaria proceda a la facturación individual del servicio.

En efecto, el informe técnico presentado por el reclamante es claro y contundente cuando afirma que la instalación del complejo es correcta y puede ser susceptible de facturación individual. Por lo tanto, ante esta afirmación que se contradice con la realizada por la empresa concesionaria, el Ayuntamiento debe, cuando menos, comprobar por medio de sus técnicos la realidad de la situación, para así poder tener dictamen claro.

No debe olvidarse nunca que el agua, bien y servicio esencial en la vida del hombre, constituye uno de los problemas de mayor incidencia en la vida cotidiana y en cuya resolución los Poderes Públicos han de realizar los mayores esfuerzos para buscar soluciones que, aunque se muestren artificiales o costosas, son indispensables para asegurar la prestación de los servicios esenciales que provienen y tienen relación con el agua. Es este caso no estamos hablando de falta de suministro, pero sí de un sistema de facturación que, como afirma el reclamante, está causando situaciones injustas al no adecuarse a la realidad del consumo, pues el actual refleja el gasto real de cada propietario.

En cualquier caso, considera esta Institución que debe ser el Ayuntamiento titular del servicio, quien debe supervisar la actividad de la empresa, recabando cuanta información sea necesaria para garantizar un servicio en condiciones de igualdad y realidad del gasto.

Frente a esta obligación municipal, nos encontramos el derecho de los vecinos a exigir ese servicio (artículo 18 de la LBRL), por lo que, para llevarlo a cabo con plenitud, son necesarios medios económicos, técnicos, y personales de los que, en ocasiones, carecen los ayuntamientos o las empresas concesionarias. Ello no significa que queden exonerados de su cumplimiento pues, a nuestro juicio, la calidad en el servicio abarca no solo el suministro en sí, sino todo lo que gira en torno al mismo, entre las que deben incluirse las gestiones de cobro y facturación. Nadie puede dudar que el sistema de facturación individual refleja mejor la realidad del gasto que el sistema de contador patrón.

Por lo tanto, si debemos suponer que la empresa está en condiciones técnicas y administrativas para llevar a cabo el suministro de agua y es posible la facturación individual, a nuestro entender es el Ayuntamiento el que debe remover los obstáculos que impiden el ejercicio del derecho de los ciudadanos a recibir un servicio eficaz de abastecimiento de agua potable. Así, el artículo 9.2 de la Constitución Española establece que *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”*

En este sentido, y como posibles soluciones a tener en cuenta, salvo mejor criterio, debe ser consciente el Ayuntamiento de la necesidad de realizar las gestiones oportunas a fin de que por la empresa se estudie la modificación

del sistema de facturación, pues de nuestros informes no puede deducirse que la razón de que aún no cuenten los reclamantes con facturación individual se deba a que la urbanización no dispone de las instalaciones para ello, no sólo por el informe del ingeniero industrial, sino porque, en su día, el Ayuntamiento otorgó la licencia de obra, primera ocupación y cédula de habitabilidad, contando supuestamente con los consiguientes boletines de instalaciones.

Debemos puntualizar, que la empresa concesionaria no alega inconvenientes administrativos, sino que simplemente no se pueden instalar los contadores individuales porque existen deficiencias graves en el interior del complejo y, al ser privado, no les corresponde a ellos su reparación. Ante esta discrepancia, debe constar al menos un informe contradictorio por parte de la Administración, la cual supervisa la actividad de la empresa, y si se detectaran deficiencias cuya reparación corresponde a los propietarios, nada impediría que se informara de ello a los reclamantes para que procedieran a subsanar las deficiencias observadas, las cuales tampoco son especificadas por la empresa concesionaria.

A nuestro parecer, si hay que dar algún paso en aras de conseguir una solución satisfactoria de la situación, es el Ayuntamiento el que debe realizar las gestiones necesarias para ello, pues obviamente el ciudadano como administrado debe ser el que se beneficie del servicio municipal. Sobra recordar la situación de inferioridad a la que se enfrenta el ciudadano cuando plantea una cuestión contra la Administración, y ello con total independencia de que le asista o no la razón.

En base a lo manifestado anteriormente, esta Institución en virtud de lo establecido en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, en relación con el artículo 17 del mismo cuerpo legal, dirigimos a Usted la **RECOMENDACIÓN** siguiente:

1. Remover los obstáculos que impidan y dificulten el ejercicio eficaz del derecho de los reclamantes a solicitar una facturación individual del servicio, emprendiendo urgentemente las actuaciones pertinentes en orden a la consecución de tal objetivo, realizando las actuaciones de inspección técnicas pertinentes y los informes jurídicos que procedan.

2. Supervisar la actividad de la empresa concesionaria en este asunto, y previa constatación de que las instalaciones de la red interna de abastecimiento de agua del complejo residencial del reclamante así lo permitiese, proceda a actuar en consecuencia y, en su caso, inste a la empresa concesionaria a la modificación del sistema actual de facturación.

De conformidad con lo prevenido en el 37,3 de la Ley de referencia, deberá comunicar a esta Institución las medidas adoptadas como consecuencia de la Resolución, o, en su caso, remitir informe razonado a cerca del juicio de que la misma, en el plazo no superior a un mes a contar desde el recibo de la presente.