

Expte.

DI-437/2019-7

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza**

### **I.- Antecedentes**

**Primero.-** Tuvo entrada en esta Institución escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba indicado.

En la misma se hacía alusión a lo siguiente:

*“Que se solicita nuevamente la intervención del Justicia en relación con la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de haber cobrado la tasa por suministro de agua teniendo en cuenta un consumo que no fue el real a Doña (...), con DNI nº (...) (nº de póliza (...)).*

*Me remito a las alegaciones y documentación presentada en el expediente iniciado en el año 2017, y que fue archivado.*

*Los motivos por los que se solicita la nueva apertura del expediente son los siguientes:*

*No es posible que el contador que se retiró marcara un consumo de 935 m3. Durante los años 2013 a 2016 se informaba por teléfono a la concesionaria de agua de la lectura del contador, que a partir del tercer trimestre del año 2013, cuando se fueron los inquilinos, siempre fue la misma, 93,5 m3, pues no hubo consumo alguno.*

*Es cuando se cambia el contador por el Ayuntamiento al haber transcurrido el plazo de 10 años, cuando nos giran la tasa de agua con un consumo final de 935,7 m3. Exigiendo el pago de la tasa por un importe de 1106,30 euros.*

*Se probó que no hubo consumo de electricidad ni de gas, pues el piso estuvo vacío.*

*Ante estas pruebas el Instituto Aragonés del Agua anuló el Impuesto sobre la contaminación de las Aguas (se adjunta resolución).*

*Pero el Ayuntamiento insiste en dar por buena la lectura del contador que en su día retiró.*

*Se quiere poner de manifiesto que el Ayuntamiento en el procedimiento de retirada y sustitución del contador no tiene en cuenta los derechos del consumidor, que no tiene opción alguna de intervenir en el procedimiento, pues ni siquiera notifican al usuario la retirada: art. 51.4 de la Ordenanza OMECGIA.*

*Como antes decía esta parte durante años comunicó en el teléfono para ello la cifra de 93m3 de consumo desde el año 2013, no 935m3. Hasta el referido trimestre del 2017, los recibos anteriores señalan lecturas de consumo inferiores a 93m3.*

*Cómo prueba un usuario la errónea lectura de un contador retirado y cuya custodia no es la debida para su uso como prueba?*

*Consideramos que el Ayuntamiento de Zaragoza en los casos en los que claramente se deduce una incidencia por consumo excesivo o irregular, debe informar antes de la retirada del contador al usuario, para que pueda hacer valer su derecho de revisión por la Inspección de Industria. Y no puede considerar como válida la lectura que se dice que había el día de la retirada, cuando se han presentado otras pruebas que acreditan que el piso no fue habitado y no hubo consumo de gas y electricidad.”*

**Segundo.-** Habiendo examinado el contenido del escrito de queja presentado, se resolvió admitir la misma a supervisión, y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar información sobre la cuestión planteada en el escrito de queja, y en particular, y a juicio del Ayuntamiento de Zaragoza cómo puede probar un usuario del servicio de abastecimiento de agua potable que el contador no funciona correctamente, y la lectura real del contador, una vez que se ha cambiado el contador por el Ayuntamiento.

**Tercero.-** En contestación a lo solicitado por esta el Ayuntamiento de Zaragoza nos remitió el siguiente informe:

*“Esta Unidad se remite a lo ya informado para la queja presentada por Doña (...) en expediente DI-2931-7 de 2018. La interesada no aporta información nueva y relevante que desvirtúe los fundamentos jurídicos de la resolución adoptada en su día por este Ayuntamiento. No obstante, a los efectos de zanjar definitivamente el tema procede señalar las siguientes circunstancias que no fueron mencionadas en el anterior informe:*

*1. El punto de suministro era un inmueble deshabitado al que no podían acceder los lectores municipales (el contador se hallaba en el interior de la vivienda). Aunque las lecturas eran comunicadas puntualmente por la abonada.*

*2. En el año 2008 consta que la interesada comunicó erróneamente la lectura. Lo que supuso la emisión de una factura de elevado importe. Ante la reclamación presentada por Doña (...) se rectificó la citada factura con arreglo a la lectura aportada por ella misma.*

*3. El lector sí tuvo acceso al contador en el periodo comprendido entre enero de 2012 y abril de 2013. Durante este tiempo se registro consumo. Volviendo a ser consumo cero a partir del momento en que Doña (...) se encargó de comunicar personalmente la lectura. Es más, aquella primera lectura oficial de enero de 2012 ya registró un consumo que no era coherente con las repetidas lecturas iguales (consumo cero) que venía comunicando la abonada. Pero que por no ser excesivamente elevado no dio lugar a reclamación alguna. De lo expuesto en este apartado se deduce que, o bien la interesada no informaba de la lectura real (repetiendo siempre la misma cifra), o bien ya se había producido una fuga no controlada (y no reparada) de menor entidad que no llegó a despertar las sospechas de la abonada. Fuga que se podría haber repetido posteriormente y dar lugar a la elevada factura objeto de reclamación.*

*4. El Ayuntamiento no tuvo acceso al contador hasta el momento de su sustitución (julio de 2016). Instante que se aprovecha para tomar la lectura y una fotografía. Es entonces cuando se detecta el consumo de 843 m<sup>3</sup> en el periodo de 109 días. Siempre según las lecturas comunicadas por la usuaria. Cuando el consumo medio de una unidad de convivencia de cuatro miembros oscila alrededor de los 20 M<sup>3</sup> /trimestre. Lo que nos da una idea de la magnitud del volumen contabilizado.*

*5. Por último, informar que los contadores de agua son dispositivos mecánicos (ni eléctricos ni electrónicos) por lo que únicamente el paso del agua a través de ellos hace correr el marcador. Además tener en cuenta que únicamente el 5% de los contadores revisados por el Departamento de Industria (entre 12 y 20 años) tiene errores de lectura. Y en la mitad de los casos el porcentaje de error no justifica el elevado consumo que motivó la verificación del aparato.”*

## **II.- Consideraciones Jurídicas**

**Primera.-** El objeto de la queja aquí estudiada se circunscribe a determinar si ha sido correcta la liquidación de la tasa de agua notificada a la Sra. (...), tras haber instalado un nuevo contador de agua en la vivienda sin informar de ello a la titular de la póliza de agua.

El Ayuntamiento de Zaragoza cambió el contador de agua instalado en la vivienda propiedad de la Sra. (...) sita en la calle (...) el 21 de julio de 2016. De este cambio no tuvo conocimiento la titular del servicio.

El recibo de la tasa de agua correspondiente al tercer trimestre de 2016 señala un consumo de 843 m<sup>3</sup>.

El Ayuntamiento de Zaragoza nos dice en su escrito que era el sujeto pasivo de la tasa por suministro de agua potable quien daba la información de la lectura del contador, al estar dicho contador dentro de la vivienda, y da una explicación de lo que hubiera podido ocurrir para que el contador diera la cifra de consumo tal elevada.

**Segunda.-** La tasa, definida en el artículo 2.2.b) de la Ley General Tributaria y el artículo 20.1.1 de la Ley 39/1998, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, es un tributo cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público, o en la prestación de servicios o realización de actividades en régimen de Derecho Público que se refieran o afecten de modo particular al sujeto pasivo. Y, como establece el artículo 26 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, la tasa se devenga cuando se inicie la prestación del servicio o la realización de la actividad. Por otra parte, el artículo 24.3

de dicha Ley establece que la cuota tributaria consistirá, según disponga la correspondiente ordenanza fiscal, en la cantidad resultante de aplicar una tarifa, o una cantidad fija señalada al efecto, o la cantidad resultante de la aplicación conjunta de ambos procedimientos.

En opinión de esta Institución, es imprescindible para conocer el consumo de agua de una vivienda acreditar la cifra inicial del nuevo contador de agua que se instala y la cifra final del contador que es sustituido.

En el caso que nos ocupa dichas cifras inicial y final es conocida para el Ayuntamiento, pero el usuario no tiene, en nuestra opinión, medio de prueba suficiente para poder acreditar que ha habido un error en la recogida de la cifra de lectura del contador por parte del empleado de la empresa concesionaria, pues no tiene posibilidad de poder revisar el contador sustituido, pues se desconoce donde está.

Si el Ayuntamiento de Zaragoza tuviera a disposición del usuario el contador sustituido, éste podría ahora comprobar la última lectura del mismo. Caso contrario, el usuario quedaría en indefensión, lo que queda vedado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su artículo 75.4 dispone el deber del órgano instructor del expediente de adoptar *“las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción y de igualdad de los interesados en el procedimiento”*; y por lo dispuesto en el artículo 105 c) de la Constitución que garantiza el derecho de audiencia de los administrados en cuanto manifestación del derecho de participación y de defensa (art. 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, y art. 34.1. m) de la Ley General Tributaria)

En el supuesto examinado, frente a la reclamación del contribuyente de falta de concreción de la cifra de consumo de agua causa de la cuota de la tasa por suministro de agua, el Ayuntamiento de Zaragoza aporta como prueba que acredite el consumo una fotografía del contador de agua sustituido. El sujeto pasivo no aporta prueba suficiente que acredite sus alegaciones. Si el interesado tuviera acceso al contador sustituido podría proponer la práctica de las pruebas que considerara necesarias para poder probar su derecho, en este caso, la inexistencia de tan elevado consumo.

### **III.- Resolución**

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular la siguiente **Sugerencia**:

Para que por los órganos competentes del Ayuntamiento de Zaragoza se proceda a:

1º.- En los casos de sustitución de contadores de agua, a acreditar por los medios que considere oportunos la cifra final del contador que retira e inicial del contador que instala y dejar constancia de ello en el expediente, de forma que pueda ser confrontado por el usuario, y valorando la posibilidad de guardar el contador sustituido por si el usuario solicitara las comprobaciones que considerara oportunas.

2º.- A notificar a los titulares de las pólizas del servicio de abastecimiento de agua la fecha de la sustitución de sus contadores de agua con antelación suficiente, para que tengan conocimiento de la lectura final del contador retirado e inicial del instalado, y con la finalidad de que puedan ordenar las pruebas que consideren oportunas en caso de disconformidad.

3º.- Que en el caso que expone la queja, el Ayuntamiento valore la posibilidad de anular la liquidación de la tasa por consumo de agua notificada y acordar otra según el consumo habido en trimestres posteriores, si considerara que no ha quedado acreditada la lectura final del contador.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniqué si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 23 de julio de 2019**

**ÁNGEL DOLADO**

**JUSTICIA DE ARAGÓN**