

infracciones muy graves) coincide con el importe máximo de las sanciones a imponer por infracciones leves previstas en la legislación del sector eléctrico (hasta 600.000 euros).

De acuerdo con lo expuesto, consideramos necesario que los incumplimientos de los requisitos exigibles para proceder al corte de suministro fuesen objeto de las correspondientes actuaciones sancionadoras por parte de las Administraciones competentes en materia de consumo.

Basta con ello una referencia a la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias, aunque resultaría conveniente su expresa regulación por la normativa sobre el servicio de abastecimiento de agua tanto autonómica como local.

Asimismo, debería valorarse el pago de indemnizaciones por parte de las empresas a las persona usuarias afectadas por el corte del suministro sin cumplir los requisitos legalmente exigidos por los daños y perjuicios derivados de tal actuación

Una lesión de las garantías fijadas en favor de las personas consumidoras, así como las molestias que haya podido generar la falta de disposición de un bien tan esencial como el agua, merecen a nuestro juicio un esfuerzo importante de las Administraciones por perseguir tales incumplimientos.

Asimismo, esta tarea puede ayudar a que las entidades suministradoras repliquen sus esfuerzos en el cumplimiento estricto de los deberes que les corresponden antes de proceder al corte del suministro de agua.

### 6.1.2. DE LAS CIRCUNSTANCIAS EN QUE SE PRODUCE LA SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO POR IMPAGO

Como hemos dicho, nos ocupamos exclusivamente del análisis del corte de suministro de agua por impago de facturaciones dentro del plazo establecido al efecto por la entidad suministradora.

Una de las cuestiones por las que nos interesábamos tanto ante las entidades suministradoras como ante las asociaciones de consumidores era si existía un criterio que justificase el posible corte del suministro, como

podiera ser un número determinado de facturas impagadas o el impago de un importe determinado.

La consulta estaba motivada por la tramitación de quejas en las que habíamos advertido la existencia de avisos de corte por importes económicos muy escasos que no entendíamos pudiera justificar tal requerimiento, ni siquiera desde un punto de vista de gestión económica de la propia entidad suministradora.

De la información recabada, y dada la disparidad de criterios empelados, únicamente podemos concluir la necesidad de que estos criterios sean de público conocimiento y haya suficiente transparencia ante la ciudadanía con objeto de garantizar el legítimo ejercicio de sus derechos.

Muchas de las entidades consultadas reconocen que no proceden al corte de suministro hasta que existe una mínima cantidad impagada o un mínimo de facturas, o bien la combinación de ambas circunstancias.

Algunas de ellas también señalan que realizan campañas de corte con una regularidad temporal (anual o menor), por lo que es frecuente que se haya acumulado la deuda de más de una factura.

Dentro de estas campañas, envían en un primer momento cartas de recordatorio de la situación deudora, siendo atendidas en un porcentaje muy elevado y sólo un porcentaje menor de usuarios se incluirán en los listados de avisos a tramitar según los requisitos del artículo 67 RSDA.

Algunas entidades también señalaron que realizan una actuación proactiva tendente a evitar el corte de suministro, consistente en la visita personal a los domicilios afectados para poner de manifiesto la situación en que se encuentra el abonado e intentar alcanzar algún acuerdo de pago. En algún caso tales iniciativas habrían obtenido duras críticas por parte de quienes consideraban que se trataba de coacciones orientadas únicamente al cobro de las cantidades adeudadas.

En algunos casos, más excepcionales, existe una política de "cortes cero" acordada por su respectivo Ayuntamiento o entidad local de que se trate. Así lo han indicado expresamente Aguas de Medina o Aguas de la Sierra de Cádiz. En otros casos, según nos han indicado algunas empresas suministradoras en las reuniones de trabajo celebradas, esta política de

“corte cero” existe de facto aunque la misma no se haya adoptado de manera formal o pública para evitar posible “efectos llamada” que incrementen los casos de impago.

Otras empresas han evidenciado que las campañas de corte no han alcanzado a la totalidad de situaciones deudoras, centrándose exclusivamente en aquellos casos de personas reincidentes o cuando las deudas impagadas tienen ya mucha antigüedad y puede producirse la prescripción de las mismas.

Al respecto debemos reflexionar que este tipo de decisiones debe ir acompañada de una decisión previa acerca de quién va a asumir el coste de la deuda impagada, ya que debe quedar garantizado el equilibrio económico del servicio. En este sentido, deberá decidirse previamente si las facturas impagadas van a recaer sobre el servicio como un coste más que afectará a su presupuesto de gastos y deberá suplirse con ingresos procedentes de incrementos en las tarifas que paga el resto de personas usuarias, o si, por el contrario, dichas facturas impagadas van a ser compensadas por los servicios sociales municipales con cargo a sus presupuestos o con cargo a “fondos sociales o bolsas de ayuda” creados a tal efecto por las propias empresas.

Al hilo de esta cuestión debemos también señalar que hemos detectado situaciones en las que una deuda no ha sido exigida durante un largo período de tiempo, y cuando se ha tomado la decisión de utilizar la medida del corte de suministro existía un acumulado importante muy difícil de asumir para cualquier persona, y más si cuenta con escasos recursos económicos.

En estas situaciones nos ha sorprendido que se haya justificado el corte por facturas que incluso podrían haber prescrito de no haber sido exigido su pago en el momento oportuno, por lo que consideramos que este asunto también debe tenerse en cuenta en el momento de la toma de decisiones sobre la procedencia del corte de suministro.

En otros casos ha sucedido lo contrario, se ha tramitado el corte de suministro por una deuda reciente y cuando la persona afectada ha acudido a la entidad suministradora para ponerse al día en su pago es cuando le han notificado la existencia de otras deudas, de modo que hasta

podrían dificultar la opción de reconexión si no se acude a fórmulas de fraccionamiento de la deuda.

Ante este tipo de situaciones apelamos a un ejercicio responsable por parte de las entidades suministradoras de sus posibilidades de reclamación de la deuda cuando, por transcurso de un lapso temporal, se habrían agotado sus posibilidades de reclamación de la deuda pendiente.

En caso de que la contraprestación por el servicio se configure como tasa resulta pacífico que este plazo se limita a 4 años. Más complicado resulta cuando se trata de un precio privado, existiendo un debate acerca de si debe computarse el plazo general de 15 años, el de 5 años previsto para los pagos que deban hacerse por años o en plazos más breves, o el de 3 años establecido para reclamar el pago del precio de los géneros vendidos por mercaderes a otros que no lo sean.

En relación con esta cuestión de la **prescripción de acciones** para el cobro de deudas derivadas del contrato de suministro de agua entendemos que las entidades suministradoras deben atenerse al plazo más breve de prescripción de tres años fijado en el artículo 1967.4ª del Código Civil, ya que el destinatario de los servicios es un consumidor. Lógicamente, siempre que no se haya interrumpido el cómputo de dicho plazo por el ejercicio de alguna acción de reclamación extrajudicial por parte de la entidad.

Sobre este particular las entidades suministradoras han sido bastante evasivas en sus respuestas a los cuestionarios. La mayoría ha señalado que la situación no llega a plantearse porque realizan con frecuencia gestiones de cobro. En algún caso se efectúa una remisión genérica a las disposiciones de la legislación civil, por lo que, visto el debate que existe al respecto, no hemos obtenido un pronunciamiento concreto. Finalmente, las que hacen expresa mención a un plazo, se inclinan por defender el plazo de 5 años, aunque reconocen que existen algunos pronunciamientos judiciales en favor de los 3 años o justifican que tradicionalmente se haya empleado el de 15 años.

En opinión de esta Institución, hoy en día no resulta admisible acudir a este plazo de 15 años tras la modificación operada en el Código Civil a través de la Disposición Final Primera de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, que ha rebajado a 5 años el plazo de prescripción de acciones que no tengan señalado plazo especial.

Traemos también aquí a colación las reflexiones realizadas en torno a la naturaleza jurídica de la contraprestación del servicio, recordando que algunas entidades no proceden al corte de suministro hasta haber **agotado la vía ejecutiva** de cobro de la tasa. El inconveniente en estos casos es que se habrá acumulado una mayor deuda al haberse incrementado con los correspondientes recargos e intereses de demora.

Otro asunto que estimamos oportuno señalar en este punto es la procedencia de acudir a la fianza que se deposita al formalizar el contrato antes de iniciar un procedimiento de corte de suministro.

El artículo 57 RSDA establece la obligación de todo abonado de depositar en la Caja de la entidad suministradora una cantidad en concepto de fianza -cuyo importe máximo delimita en atención a diversas circunstancias-. Expresamente se recoge que la finalidad de dicha fianza es la de atender el pago de cualquier descubierto por parte del abonado.

En consecuencia, cuando el importe de dicha fianza resulte inferior al de la deuda que se reclama al abonado, resultaría conveniente acudir a esta figura evitando el procedimiento de corte de suministro.

Obviamente, con posterioridad habría que requerir al abonado la constitución de una nueva fianza para cubrir cualquier otro descubierto que se produjera y el incumplimiento de esta obligación podría ya justificar el recurso al procedimiento de suspensión, siempre que mediase la oportuna notificación fehaciente de esta circunstancia.

Creemos que esta solución podría dar buena salida a muchos supuestos en que la falta de pago se debió a problemas con la domiciliación bancaria y no se produjo una comunicación adecuada de esta circunstancia al abonado.

La empresa se garantiza así el cobro inmediato de la deuda correspondiente a la facturación del suministro de agua y al abonado se le evitan los perjuicios que supone un posible corte de suministro.

Finalmente, preguntábamos a las entidades suministradoras si sería oportuna la regulación de supuestos de **prohibición del corte** de suministro cuando afectan a servicios esenciales o a personas en situaciones especiales (enfermedad, discapacidad, etc). Incluso si en alguno de estos supuestos

no proceden al corte de suministro, aunque no se encuentre actualmente regulada tal prohibición de corte.

Mayoritariamente se han posicionado en el sentido de no considerar oportuna una regulación de supuestos en que esté prohibida la suspensión del suministro, señalando que lo oportuno sería regular las fórmulas para dar respuesta a las dificultades económicas en que puedan encontrarse las personas y familias para no poder atender el pago de las facturas.

En esta misma línea se ha señalado la dificultad de establecer una regulación general que no abra las puertas a la posibilidad de fraude, indicando que si bien el modelo actual cuenta con el riesgo de la discrecionalidad, que puede ser matizada con el criterio técnico de los servicios sociales, lo cierto es que dada la diversidad de situaciones a atender parece que una regla general será difícil que lo sustituya con ventaja.

Alguna entidad suministradora, considerándolo innecesario por existir mecanismos para atender situaciones de necesidad, incluso señaló que una regulación en tal sentido sería contraproducente porque tendría un efecto muy negativo sobre la gestión de cobro de los servicios de agua e incrementaría el coste de los servicios para el resto de la ciudadanía.

Sin embargo, otras entidades sí han destacado la conveniencia de establecer una regulación que expresamente contemple los supuestos en que no deba procederse al corte de suministro, señalando que en la práctica vienen desarrollando actuaciones tendentes a la misma finalidad y destacando que habría que articular igualmente el modo en que vaya a compensarse a la entidad suministradora por los correspondientes recibos a fin de que no sea quien asuma en su totalidad este tipo de situaciones.

Algún apunte también incluido en la respuesta a esta pregunta hacía referencia a la dificultad de mantener unos datos actualizados sobre circunstancias personales, así como los posibles fraudes que resultarían amparados bajo una posible cobertura normativa.

Con esta pregunta nuestra intención iba dirigida a la conveniencia de una regulación de supuestos que justificarían la prohibición de corte de suministro en todo caso, con independencia de que éste pudiera estar justificado en una situación deudora y de que ésta se debiese a circunstancias económicas personales o no.

A nuestro juicio sí debieran contemplarse circunstancias excepcionales a modo de lista de exclusiones como pudieran ser la residencia en el domicilio de niños y adolescentes, de personas mayores o con discapacidad que tengan afectadas sus capacidades motoras o cognitivas, o de personas con determinadas enfermedades para cuya atención resulte básica la disponibilidad de agua.

La justificación de esta petición entendemos se encuentra en el necesario amparo a las especiales situaciones de necesidad que presentan dichos colectivos y de acuerdo con los derechos reconocidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía: derecho de menores y mayores a recibir de los poderes públicos de Andalucía la protección y la atención integral necesarias para su bienestar (arts. 18 y 19); derecho a acceder a servicios de calidad con garantía pública para las personas con discapacidad o dependencia (art. 24).

Con objeto de evitar cualquier crítica sobre una posible vulneración del principio de autonomía local en la regulación de un servicio de su competencia, sería oportuno contar con el mayor consenso posible a través de la FAMP en la posible inclusión de un precepto de tal calado en la regulación autonómica.

Cuando el posible corte se debiese a un impago por circunstancias económicas, las soluciones habrían de venir de la mano de lo señalado en el apartado dedicado a la pobreza hídrica y la conveniencia de una regulación relativa a suministros mínimos.

Si no se tratase de una falta de capacidad económica sino de casos en los que quien se encontrase en alguna de las circunstancias mencionadas quisiera sacar provecho de la misma, no accediendo al pago voluntario de la deuda por el servicio que recibe, entendemos que existen recursos legales suficientes para que las entidades suministradoras se garanticen el cobro de la deuda, ya nos encontremos ante una tasa o ante un precio autorizado.

Como referente para este tipo de regulaciones podemos señalar el proyecto de Real Decreto por el que se regula la actividad de comercialización y las condiciones de contratación y suministro de energía eléctrica, en el que se recogen expresamente determinados supuestos de centros públicos así como aquellos suministros domésticos cuando exista necesidad de tener conectada a la energía eléctrica una máquina indispensable para mantener con vida a una persona.

Una regulación parecida, y en los términos que se estimasen oportunos buscando el mayor consenso posible, podría incorporarse al catálogo de derechos que la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía reconoce a los usuarios del agua ante sus respectivas entidades suministradoras (artículo 7.1 en relación con el artículo 4.21.a).

Respecto a la posible dificultad de disponibilidad de estos datos actualizados por parte de las entidades suministradoras valoramos que el problema quedaría resuelto de forma sencilla si se incluyese en el aviso de corte una mención a la posibilidad de acreditar las circunstancias que justificarían su paralización mediante la presentación de la correspondiente documentación en el plazo que expresamente se designase al efecto.

### 6.1.3. SOBRE LA RECONEXIÓN DEL SUMINISTRO

Preguntábamos a las entidades suministradoras si, una vez que se ha producido el corte de suministro, se establecen algunas medidas que permitan **facilitar la reconexión**.

De forma general han contestado que se ofrecen planes de pago y aplazamientos para permitir el pago de la deuda pendiente en atención a las circunstancias económicas que hayan motivado la situación deudora.

En la mayoría de las ocasiones se exige el pago de una determinada cantidad, ya sean los derechos de reconexión, el primer plazo acordado o un porcentaje de la deuda.

Algunas entidades permiten el fraccionamiento de los derechos de reconexión o incluso llegan a declarar su exención de pago, aunque la misma no esté regulada.

Un supuesto interesante es el de no cobrar los derechos de reconexión hasta que hayan transcurrido al menos 48 horas desde que se produjo el corte, de modo que si en ese plazo se produce el abono de la deuda (o incluso el acuerdo de pago) no se incrementará la deuda con el importe de los derechos de reconexión.

No hemos conocido casos en que la propia normativa reguladora de las tarifas correspondientes ya prevea una modulación de los derechos