

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

de reconexión en atención a determinadas circunstancias personales o económicas que justificaran una reducción de los mismos.

Lo cierto es que si se toman las medidas que venimos comentando sobre paralización de cortes en casos de imposibilidad económica de atender los recibos lo lógico es que tales previsiones ni siquiera tuvieran una razón de ser.

En cualquier caso como la experiencia nos indica que se siguen produciendo los cortes, pese a las medidas que ya se vienen adoptando -muchas veces por la falta de actuación del propio usuario que no reacciona a tiempo por desconocimiento o por falta de habilidades-, sería bueno que la normativa de cada entidad suministradora contemplase las oportunas previsiones sobre una posible modulación de los derechos de reconexión para adaptarlos a circunstancias de vulnerabilidad social.

En la tramitación de quejas por parte de esta Institución relacionadas con el corte de suministro de agua también hemos podido conocer que, una vez producido el corte de suministro, la falta de disponibilidad del agua se ha prolongado en el tiempo por la dificultad de encontrar una solución, bien porque las gestiones a través de Servicios Sociales se habrían retrasado, bien porque éstos no considerasen oportuna la tramitación de ayudas o bien porque los requisitos fijados en las correspondientes Ordenanzas o por las propias entidades suministradoras para tener derecho a algún beneficio en concepto de "pobreza hídrica" resultaron excesivamente rígidos.

Ante estas situaciones también se ha planteado la oportunidad de acudir a la baja del contrato, prevista en el artículo 67 RSDA, si en el plazo de tres meses desde que se produjo el corte no se han pagado por el abonado los recibos pendientes.

Algunas entidades reconocen que para evitar un mayor perjuicio al abonado no proceden a la extinción del contrato de suministro, ya que la suscripción de un nuevo contrato le podría generar mayores costes que la mera reconexión derivados de las nuevas condiciones técnicas que pudieran imponerse para las instalaciones interiores.

La situación es especialmente compleja cuando nos encontramos con un contador único para bloque de viviendas y existe una deuda por impago de facturas del suministro de agua, normalmente motivada por

los incumplimientos de varios o muchos de los propietarios en la atención de las cuotas comunitarias. Más se agrava la situación si ni siquiera se ha constituido una comunidad de propietarios o cuando las viviendas están siendo ocupadas sin título legal y no se atienden las obligaciones inherentes a la propiedad.

Hemos tramitado quejas en las que acudía una comunidad de propietarios solicitando facilidades en el pago de la deuda pendiente para permitir la reconexión del suministro, cuestión que normalmente ha encontrado una buena acogida por parte de las entidades suministradoras.

Sin embargo en otros casos la solución ha resultado más difícil ya que quienes acudían a nosotros eran sólo algunos de los propietarios del edificio afectado por el corte de suministro, alegando que el problema de impago de la factura venía del hecho de que otros propietarios se negaban a cumplir con sus obligaciones de pago perjudicando así a todo el bloque. La solución en estos supuestos pasaba por la individualización de contadores, tarea nada fácil por no decir imposible cuando no existe suficiente consenso al respecto en la comunidad de propietarios.

A este respecto, hemos detectado que aún hay un número importante de bloques sin contadores divisionarios pese a los esfuerzos que habrían realizado las entidades suministradoras por prestar asistencia técnica y económica para su instalación. El problema suele estribar en la dificultad de alcanzar un acuerdo comunitario que cuente con la mayoría necesaria para aprobar la medida. En ocasiones, se da la circunstancia de que la Comunidad de Propietarios ni siquiera existe. También dificulta el posible acuerdo de los comuneros en hecho de que la instalación de contadores divisionarios suponga un importante gasto que ha de ser sufragado por cada uno de los propietarios, dándose la circunstancia de los contadores comunitarios existen especialmente en bloques donde viven familias con escasos recursos económicos. En otras ocasiones el problema para instalar contadores divisionarios deriva de una imposibilidad técnica por la propia configuración de las instalaciones interiores.

Sea por lo que sea, lo cierto es que la propia Junta de Andalucía se ha visto obligada a dejar sin efecto y por plazo indefinido, la penalización prevista para el canon de depuración que habría de entrar en vigor precisamente en 2015 tras haberse acordado una prórroga previa para su implantación.

Hasta el 31 de diciembre de 2012 estaba previsto que, para la aplicación de la cuota variable del canon en el caso de contadores o sistemas de aforos colectivos, se considerasen tantos usuarios como viviendas y locales, dividiéndose el consumo total por el número de usuarios. Llegada esta fecha, hubo de prorrogarse la medida hasta 31 de diciembre de 2014. Sin embargo, ante la realidad del importante número del parque de contadores que aún no cuentan con batería divisionaria, mediante disposición final 10.2 de la Ley 6/2014, de 30 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2015, se añadía un párrafo 3 al artículo 87 de la Ley de Aguas para Andalucía del mismo tenor, de modo que la regla transitoria se ha convertido en la norma general.

Sobre este asunto hemos de poner la atención en la necesidad de seguir insistiendo en la conveniencia de instalación de contadores divisionarios como vía para el fomento del consumo responsable de agua y la eficiencia en el uso de agua.

A tal efecto consideramos necesario que, además de reforzar las medidas que ya vienen empleando las entidades suministradoras (o de incorporarlas en los casos que no se hayan implementado) sería conveniente la inclusión de una línea específica de ayudas con este objeto. Consideramos que la misma podría tener cabida dentro de la convocatoria general para rehabilitación de viviendas a cargo de la Consejería de Fomento y Vivienda, al igual que existe para la reducción de la demanda eléctrica.

Volviendo al asunto que centra nuestro análisis, y en cuanto al **plazo** en que debe hacerse efectiva la reconexión, establece el RSDA que será el mismo día o, en su defecto, al siguiente día hábil en que hayan sido subsanadas las causas que originaron el corte de suministro, esto es, el pago de la deuda en el caso que nos ocupa.

Esta Institución aboga por la desaparición de esta última posibilidad cuando nos encontremos ante una vivienda habitual, de modo que el suministro debiera ser restituido el mismo día en que se abone la deuda o se llegue a un acuerdo de pago.

Esto podrá hacerse efectivo siempre y cuando la entidad suministradora pueda tener conocimiento de esta circunstancia, normalmente porque el abonado haya acudido a sus oficinas para gestionar la situación de

impago o porque por cualquier otro medio pueda hacerle constar que ha cumplimentado sus obligaciones de pago.

Teniendo en cuenta que las entidades suministradoras tienen capacidad para responder a una avería fuera de su horario comercial, entendemos que del mismo modo debieran garantizar la reconexión del suministro cortado en cualquier momento del día que se produzca la regularización de la situación deudora si se trata de suministro para vivienda habitual.

6.2. Fraude en el suministro

6.2.1. GARANTÍAS DE PROCEDIMIENTO

En relación con las situaciones de fraude en el suministro de agua consultábamos a las entidades suministradoras qué procedimiento se utilizaba para la detección y normalización de contadores manipulados y cómo se actúa en casos de conexiones irregulares (sin contrato).

La pregunta tenía su razón de ser en la recepción de algunas quejas que cuestionaban los procedimientos empleados por las entidades suministradoras para girar la liquidación por fraude, por no constar a las personas afectadas las actuaciones que se hubieran desarrollado previamente o por no haberseles facilitado copia del informe de inspección, incluso pese a haberlo solicitado.

En algunas quejas incluso se ponía en duda la propia existencia del fraude que se les imputaba, indicando que bien pudiera tratarse de una avería del contador.

En este sentido coincidían en su respuesta las asociaciones de defensa de las personas consumidoras señalando tener constancia de la existencia de procedimientos carentes de toda garantía para el consumidor ya que no existiría la prueba de los hechos, así como liquidaciones por fraude en las que ni siquiera se había puesto a disposición del consumidor el informe de inspección.

Señalaban pues la necesidad de regular procedimientos de detección y comunicación del fraude garantistas para el usuario titular del suministro,