

6.4. Conclusiones

De lo expuesto en este capítulo a las garantías y derechos que resultan implicados en la prestación del suministro de agua podemos concluir una serie de criterios procedimentales que estimamos debieran implementarse por parte de las entidades suministradoras, en los casos que no se haya hecho ya.

En relación con la posibilidad de **suspensión del suministro de agua por impago**, en primer lugar, proponemos la existencia de una norma que haga referencia a la necesidad de identificar a la vivienda habitual en el contrato de suministro de agua, de modo que a ello se anuden unas mayores garantías en caso de acudir al procedimiento de suspensión.

Entre estas mayores garantías consideramos que debiera incluirse necesariamente que la notificación del aviso de corte sea recepcionada efectivamente por el titular del suministro u otra persona que la reciba en su nombre en el domicilio, sin que pueda darse validez al aviso de Correos devuelto al no haberse recogido la notificación en la oficina.

Entendemos que el concepto de notificación fehaciente incluido en el RSDA debe interpretarse en el sentido de exigir que resulte acreditada tanto la recepción del aviso por la persona destinataria del mismo, como el contenido íntegro del acto que se notifica y la fecha de recepción de dicha notificación. Para que dicha notificación fehaciente se reputa como válida la misma deberá efectuarse siguiendo lo dispuesto a tal efecto en la normativa de procedimiento administrativo, cuando la empresa actúa en régimen de derecho público, o en la normativa civil, cuando lo hace en régimen de derecho privado.

También hemos apuntado que debiera incluirse la obligación de una nueva comunicación del aviso de corte cuando se hubiera practicado en la dirección facilitada por el abonado y no se hubiera podido realizar por deficiencias en la misma, cuando ésta no coincida con la del suministro.

En el procedimiento exigido para proceder al corte también entendemos necesario clarificar quién sea la Administración competente a la que debieran remitirse los listados de suministros con aviso de corte. Abogamos porque este papel sea trasladado a los Ayuntamientos en tanto les corresponden

las competencias en materia de ordenación, gestión, prestación y control de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua de uso urbano. Esta intervención municipal permitiría un mejor control de la actuación del concesionario así como una mejor coordinación de la posible actuación de los Servicios Sociales comunitarios para el caso de que la deuda se debiera a una situación de dificultad económica personal o familiar.

Finalmente, hemos señalado que el incumplimiento del procedimiento para corte de suministro o de las obligaciones que corresponden a las entidades suministradoras al respecto debiera ser sancionado e indemnizado acudiendo a la normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias.

Por otra parte, estimamos oportuno que las entidades suministradoras establecieran formalmente unos protocolos de actuación relacionados con el importe mínimo de la facturación en situación deudora que justifiquen el inicio del procedimiento de suspensión. Estos protocolos debieran ser accesibles al público con objeto de ofrecer la máxima transparencia y permitir el ejercicio de sus derechos por parte de la ciudadanía.

Igualmente, consideramos oportuno recordar las posibilidades que brinda la figura de la fianza como elemento de garantía frente a impagos, de modo que se acuda primeramente al cargo de la deuda con su importe para evitar los perjuicios ocasionados por los cortes de suministro.

En cuanto al plazo para ejercicio de la acción de cobro de la deuda que estuviese pendiente hemos defendido que las entidades suministradoras debieran tener en cuenta el plazo más breve de tres años que aplica alguna doctrina judicial al reclamarse una deuda a personas consumidoras.

Del mismo modo, consideramos oportuno que la normativa sobre suministro domiciliario de agua incluyera supuestos en que no es posible proceder al corte de suministro por impago. Esta Institución considera que existen supuestos que debieran ser amparados por una prohibición absoluta de corte de suministro de agua, como aquellas viviendas en las que residan personas con determinadas enfermedades, mayores y menores que reúnan determinadas características, así como familias en circunstancias económicas acreditadas por los Servicios Sociales comunitarios que justifiquen la adopción de esta medida de protección.

En cuanto a los derechos de reconexión que se exigen para el caso de materializarse el corte de suministro, pese a las medidas adoptadas para evitarlo en atención a una situación de vulnerabilidad social, entendemos necesario que se regulen expresamente modulaciones que permitan atenuar su impacto económico.

Asimismo, hemos indicado la conveniencia de modificar el plazo de reconexión para que éste se produzca en el mismo día en que se subsanen las circunstancias que lo originaron cuando se trate de la vivienda habitual.

En cuanto al procedimiento a desarrollar para la detección de **fraudes** esta Institución estima necesario un mayor desarrollo reglamentario de algunos aspectos que pudieran redundar en favor de los usuarios, con objeto de garantizar su legítimo derecho a la defensa.

Esta reglamentación consideramos oportuno que se incluya en el RSDA, o en el más amplio Reglamento del ciclo integral del agua que pudiera promoverse, con objeto de garantizar un mínimo homogéneo para todo el territorio andaluz.

En su defecto, esta tarea podría ser asumida por las Ordenanzas específicas aprobadas por las diferentes entidades locales para regular la prestación del servicio por parte de la respectiva entidad suministradora.

En dicho procedimiento entendemos que debieran incluirse necesariamente, como garantías en favor del usuario, la firma de testigo en el informe de inspección y la notificación fehaciente de las actuaciones practicadas.

Respecto al carácter de la notificación fehaciente de este trámite nos remitimos a lo expuesto en el anterior apartado sobre la notificación del aviso de suspensión del suministro.

A la notificación habría de acompañarse la oportuna copia del informe de inspección, incluyendo documentación gráfica acreditativa del fraude, así como la liquidación que se le vaya a girar en concepto de valoración del agua defraudada, explicando claramente los criterios empleados.

En el contenido de esta comunicación entendemos igualmente necesaria la concesión al abonado de un trámite de audiencia, cuyo plazo debiera computar a partir de la recepción de la misma, a fin de formular cuantas alegaciones estime oportunas.

Consideramos que este trámite de notificación debiera realizarse con independencia de que el abonado haya estado o no presente en el momento de la inspección, como una mayor garantía que le permita el ejercicio de sus derechos en plazos formales.

No obstante, podría valorarse la posibilidad de que se le diera traslado de la misma información cuando estuviera presente en el acto de la inspección mediante entrega de copia del informe acompañado de una notificación, con firma de recibí, en la que se le conceda el mismo trámite de audiencia.

En la liquidación que posteriormente se le girase, lo mismo que la que se emita de forma definitiva tras el trámite de alegaciones, deberá hacerse constar expresamente la posibilidad de recurrir la misma, así como el órgano al que hubiera de dirigirse y plazo en que hubiera de hacerlo.

Igualmente, esta liquidación definitiva debiera llevar incluida una nota relativa a las posibilidades de pago fraccionado de la deuda y, en caso de dificultades económicas, otras medidas que pudieran acordarse con el abonado para regularizar su situación.

A propósito de esta liquidación, consideramos oportuno que las entidades suministradoras regulen expresamente determinadas modulaciones en los criterios que se emplean para girar la misma de modo que, sin perder su carácter disuasorio, permitan a las personas y familias que se encuentran en riesgo de exclusión social regularizar la situación de su suministro de agua y disfrutar del mismo conforme a su situación económica.

Finalmente, esta Institución también considera oportuno que se arbitre un régimen jurídico de infracciones y sanciones, con las suficientes garantías legales, que tenga por objeto la erradicación de prácticas defraudatorias.

Con el mismo objeto, consideramos conveniente la valoración de las circunstancias en que resulta procedente acudir a la vía penal.

Estas actuaciones, en todo caso, debieran ir acompañadas de las oportunas campañas de información a la población con objeto de que se ponga en su conocimiento las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la defraudación, así como las posibilidades existentes para

facilitarles el pago de las facturas cuando la situación económica fuese la que podría justificar tal actuación.

En casos de **averías en las instalaciones interiores**, estimamos oportuno que las Ordenanzas por las que se aprueban las contraprestaciones que corresponden a la prestación del servicio regulen determinadas modulaciones para evitar una facturación excesiva

Como requisitos necesarios, entendemos que debieran fijarse que la pérdida de agua se haya producido de modo involuntario y no apreciable, además de que se adopten las medidas oportunas para solventar con diligencia la situación por la que se produjo la fuga.

Las decisiones que se adoptasen y tuviesen reflejo en la correspondiente normativa debiera contar con la suficiente transparencia y ser accesible al público a través de la web de la entidad suministradora, junto con el resto de información relativa a las tarifas del servicio, así como los procedimientos a través de los que se podría aplicar.

Resultaría aconsejable que se establecieran unos mínimos en la reglamentación autonómica que sirvieran de común denominador para todas las entidades suministradoras en Andalucía.

Igualmente, estimamos necesario que la Ley de Aguas para Andalucía recogiese previsiones similares de aplicación para la exacción del canon autonómico de depuración, dado que este tributo también se configura para penalizar consumos excesivos y entendemos que éstos habrían de ser voluntarios y conscientes para tener tal consideración.

Finalmente, con objeto de evitar las pérdidas de agua que se producen estimamos necesario que las entidades suministradoras asuman un papel proactivo en la advertencia y localización de posibles fugas para procurar su corrección inmediata.

Consideramos necesario abordar una regulación más exigente relativa al aviso al abonado cuando se produzcan circunstancias de consumo excesivo que debieran determinarse con antelación para activar estos mecanismos de respuesta.

Entre los derechos del abonado que deben quedar garantizados en este procedimiento habrían de incluirse los relativos a la constancia de la

notificación que se curse; plazos para el cumplimiento de la obligación de responder a la comunicación y, en su caso, reparar la avería; comunicación de los efectos de la inobservancia del requerimiento que se practique; y potestades que podría ejercitar la compañía suministradora a los efectos de garantizar que no se siga produciendo la pérdida de agua si se debiese a avería.

Con objeto de mejorar la respuesta ante posibles fugas de agua, también estimamos oportuno que la norma autonómica reduzca los plazos mínimos de toma de lecturas por parte de las entidades suministradoras.

Asimismo, habría que tener en cuenta la oportunidad que brindan las nuevas tecnologías para el acceso inmediato a la información sobre datos de consumo.

Igualmente, habría que insistir en la renovación y mejora de las instalaciones interiores, valorándose la oportunidad de establecer inspecciones periódicas a las instalaciones interiores con determinada antigüedad.

Esta actuación debiera ir unida de las oportunas ayudas en favor de personas y familias con menos recursos como viene haciéndose con las ayudas a la rehabilitación edificatoria.