

En consecuencia, la titularidad del derecho de uso del inmueble en el momento de producirse los hechos objeto de reclamación entendemos que es una circunstancia que debe tenerse en cuenta para permitir una interpretación normativa que habilite para tramitar la reclamación, siempre y cuando se den dos circunstancias: que se regularice la situación anómala y el titular del derecho de uso pase a ser igualmente titular del contrato de suministro; y se acredite que el reclamante ya era titular del derecho de uso del inmueble en el momento de producirse los hechos objeto de reclamación.

Esta interpretación valoramos que permite una mejor defensa de las personas consumidoras en relación con la prestación de un servicio de interés general esencial como el suministro domiciliario de agua.

Ante las dudas que suscita esta interpretación por la posible colisión con derechos de terceros, y una vez valoradas estas circunstancias, entendemos que sería oportuna la regulación del supuesto para permitir la tramitación de la reclamación presentada por persona que acceda a la titularidad del suministro con posterioridad a los hechos reclamados, siempre y cuando resulte acreditado que era titular del derecho de uso de la finca que tenga contratado el suministro cuando se produjeron los hechos.

7.2.2. PARALIZACIÓN DEL COBRO DE FACTURAS RECLAMADAS

Continuando con los trámites propios de la reclamación, si ésta se refiere a disconformidad con la facturación, supone para la entidad suministradora la obligación de paralizar la gestión de cobro.

Esta situación se encuentra regulada por el propio RSDA, que dispone en su artículo 105, párrafo segundo:

«Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas; no obstante, cuando la reclamación se plantee por disconformidad con la cuantía facturada por el servicio, el abonado tendrá derecho a que no se le cobre el exceso sobre la facturación inmediatamente anterior. Una vez resuelta la reclamación, la Entidad Suministradora, en base a la cantidad satisfecha por el abonado, realizará la correspondiente liquidación.»

Pese a esta disposición, coincidimos con las asociaciones de defensa de las personas consumidores en que resulta necesario adoptar medidas para que se produzca la efectiva paralización del cobro de facturas reclamadas.

Por la tramitación de quejas hemos podido conocer que no siempre se paraliza el cobro de la factura, o bien, que se reactiva su cobro antes de que la Administración autonómica dicte la oportuna resolución, en ocasiones debido a las dilaciones del expediente de reclamación.

Nos parece oportuno señalar que se reiteran los casos en que la persona usuaria no tenía conocimiento de esta posibilidad y la entidad suministradora no habría suspendido el cobro por propia iniciativa una vez recibida la reclamación.

En cuanto al momento en que deba entenderse resuelta la reclamación para proceder a la liquidación corresponda, defendemos que pueda acordarse la suspensión del cobro hasta el momento en que se agota la vía administrativa.

Así, entendemos que no procedería pasar automáticamente al cobro la factura si, una vez tramitada la reclamación por el Servicio de Consumo y resuelta en sentido desfavorable por la persona titular de la correspondiente Delegación Territorial, el cliente formulase recurso de alzada contra la misma.

En estos supuestos, y del mismo modo que el artículo 111 LRJPAC permite al órgano que vaya a resolver el recurso pronunciarse sobre la posible suspensión de la ejecución del acto administrativo impugnado, podría la Consejería competente en materia de consumo, de oficio o a solicitud del recurrente, acordar lo que estimase oportuno en relación con la posibilidad de cobro de la factura.

Este pronunciamiento habría de producirse en un primer momento y antes de conocer del fondo del asunto, debiendo preverse un mecanismo parecido al del artículo 111 LRJPAC de modo que si, formulada la solicitud de paralización del cobro en el recurso de alzada, pueda entenderse aceptada si el órgano competente no se pronuncia en un plazo de 30 días.

De acuerdo con lo expuesto, si no se considerase oportuna una regulación reglamentaria tan prolija, con objeto de la efectividad paralización

del cobro de facturas entendemos necesario contar con el consenso de las entidades suministradoras tanto para la aplicación del artículo 105 RSDA *motu proprio* como para la aceptación de los criterios expuestos sobre el momento en que procedería efectuar la liquidación.

7.2.3. CAUCES PARA LA RECLAMACIÓN Y ORGANISMOS COMPETENTES

Resulta realmente necesario clarificar el sistema de reclamaciones al que pueden acudir los usuarios del servicio de abastecimiento de agua, o del ciclo integral del agua.

El RSDA establece como obligación a cargo de la entidad suministradora la de contestar las reclamaciones que se le formulen por escrito, en plazo no superior a diez días hábiles (art. 8).

Por lo demás, se remite a la normativa por la que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los usuarios en Andalucía (art. 105).

Asimismo, se refiere a la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo (art. 108).

Todo ello sin perjuicio de la intervención de los **organismos** que menciona en su artículo 3 para la resolución de los asuntos que se indican:

«Corresponderá a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, de la Junta de Andalucía, a través de las correspondientes Delegaciones Provinciales:

- El control y vigilancia de la correcta adecuación a la legislación vigente en cada momento de las instalaciones electromecánicas de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua.
- Las comprobaciones, verificaciones y precintado de los distintos sistemas de medida.
- El correcto dimensionamiento de las instalaciones y equipos de medida, siempre que existan discrepancias entre el peticionario y el suministrador, así como la resolución de las reclamaciones de los suministros no domésticos.