

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.

Corresponderá a la Dirección General de Consumo, a través de las correspondientes Delegaciones Provinciales:

- El control de la correcta aplicación de las tarifas vigentes en cada momento a los suministros domésticos de agua y acometidas.
- La tramitación de cuantas reclamaciones se presenten, resolviendo las referentes a consumos domésticos y canalizando el resto al Organismo competente. En caso de considerarlo necesario, se solicitará del Organismo correspondiente informe previo a la resolución de la reclamación.»

También se remite a ambos organismos para la resolución de discrepancias entre la entidad suministradora y el cliente en relación con la ejecución y liquidación de la acometida (art. 32 RSDA).

Esta diferenciación de competencias ha dado lugar a un complejo entramado de órganos competentes para tramitar reclamaciones, de modo que en ocasiones se produce una confusión sobre el alcance de sus competencias.

En la tramitación de quejas hemos tenido ocasión de ver plasmada esta confusión y, así por ejemplo, el Servicio de Industria, Energía y Minas correspondiente entraba a conocer de una reclamación por corte de suministro doméstico. En un caso particular, incluso después de varios trámites con la persona interesada, se le comunicaba que la competencia correspondía al Servicio de Consumo, sin perjuicio de que su labor se centraba en determinar si el corte de suministro se había realizado conforme al RSDA *“al objeto de iniciar expediente sancionador contra la empresa suministradora de agua si se produjese un incumplimiento reiterado de la normativa”*.

Sobre el régimen de infracciones y sanciones abundamos en el apartado que se incluye a continuación de éste, por lo que no nos detendremos ahora en este asunto.

El sistema de reclamaciones pivota, pues, sobre dos ejes, el que corresponde a la normativa sobre protección de las personas consumidoras (hojas de reclamaciones, mediación y arbitraje) y, en paralelo, el que se desarrolla ante una Administración con competencias resolutorias que puede imponer sus decisiones a la entidad suministradora, quedando sólo a

ésta la posibilidad de acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en caso de disconformidad.

Aparte, claro está, la previa reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la propia entidad suministradora, la cual en ocasiones también dispone de otros mecanismos alternativos como la figura del Defensor del usuario.

A juicio de esta Institución, el problema de tramitación que plantea el modelo que propone el RSDA es doble.

De un lado, de cara a la ciudadanía, se presentan varias alternativas para la protección de sus derechos e intereses frente a la entidad suministradora cuyo uso indiscriminado en múltiples ocasiones conlleva que se produzcan duplicidades que no hacen más que añadir complejidad y, a veces, trámites administrativos innecesarios.

De otro lado, valoramos que el sistema de reparto de competencias para tramitación de reclamaciones que contiene el RSDA no tiene mucho sentido, porque se centra en el uso que se da al suministro, distinguiéndose entre doméstico -que se asigna a Consumo- y el resto -que se atribuye a la Administración competente en materia de Industria-.

Además, apreciamos que se está atribuyendo a los Servicios de Consumo una potestad de supervisión y control en la tramitación de reclamaciones sobre el suministro de agua que va más allá de las funciones de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias que legalmente les corresponden.

Esta Institución viene manifestando que considera necesario plantearse la oportunidad de mejorar la protección de los usuarios de servicios de interés general, encontrándose en esta categoría el de abastecimiento de agua o del ciclo integral del agua.

Se hace necesario mejorar su regulación, simplificando y potenciando los organismos de control y supervisión, e incrementando la eficacia y eficiencia de los procedimientos de reclamación.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia

de consumo, ofrece una oportunidad especial para la solución extrajudicial sencilla, rápida y asequible para los litigios entre los consumidores y los comerciantes.

A nuestro juicio, se hace necesario el establecimiento de organismos que puedan decidir de manera vinculante estas reclamaciones y la Directiva mencionada permite a los Estados miembros la adopción de este tipo de medidas (artículo 10.2):

«Los Estados miembros velarán por que, en los procedimientos de resolución alternativa que tengan por objeto resolver el litigio mediante la imposición de una solución, únicamente se dé a la solución carácter vinculante para las partes cuando estas hayan sido informadas con antelación de dicho carácter vinculante y lo hayan aceptado expresamente. Si las soluciones son vinculantes para el comerciante con arreglo a la normativa nacional, no se exigirá la aceptación del comerciante para cada caso concreto.»

En materia de agua esto es una realidad para todo lo relacionado con el cumplimiento de las disposiciones del RSDA, aunque como hemos dicho entendemos que la Administración de consumo no es la más apropiada para ejercer dicha competencia.

Por contra, entendemos que resultaría más apropiado asignar la potestad de supervisión del cumplimiento de lo dispuesto por RSDA al órgano al que corresponde materialmente la competencia sobre el agua de uso urbano, actualmente la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Si la presentación de reclamación estuviese motivada exclusivamente ante un posible incumplimiento de la normativa propia de la entidad local por la que se regulase la prestación del servicio o una discrepancia sobre su interpretación, entonces entendemos que quien debiera conocer de esta reclamación sería la propia entidad local titular del servicio.

Todo ello con independencia de que pudiera recabarse la colaboración de la Administración competente en materia de industria, o incluso de vivienda, para todas aquellas cuestiones que versen sobre otras normas sectoriales como pueden ser las relativas a instalaciones y equipos de medida, del mismo modo que actualmente está previsto que se solicite

informe previo a la resolución del expediente de reclamación en caso de considerarse necesario.

Cuestión aparte es la limitación sobre el contenido de las reclamaciones que tramitan los Servicios de Consumo ya que no pueden valorar aquellos aspectos que excedan estrictamente del abastecimiento de agua, al no referirse el RSDA al saneamiento y depuración.

De ahí, que también se justifique la necesidad de abordar un reglamento que se refiera a la gestión del ciclo integral del agua, lo que permitiría la resolución de cuantas reclamaciones formulase la ciudadanía.

En consecuencia, proponemos que para un futuro en que se desarrollen las disposiciones de la Ley de Aguas para Andalucía a través de un Reglamento unificado del ciclo integral del agua, el control de su cumplimiento, plasmado a través de la resolución de reclamaciones, se asigne a los órganos de la Consejería competente en materia de agua.

Asimismo, que se incluya entre las disposiciones locales por las que se regula la prestación de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración una referencia a la posibilidad de reclamar ante la entidad local titular del servicio.

Los servicios de consumo deberían ceñir su intervención a la tramitación de las hojas de quejas/reclamaciones que las personas usuarias le hagan llegar, aplicando sus potestades de mediación y/o arbitraje y ejercitando la potestad sancionadora cuando se produzcan infracciones tipificadas en la normativa de protección y defensa de las personas consumidoras.

7.2.4. EL PAPEL DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Además de las funciones de tramitación de reclamaciones y cauce de mediación que les atribuye la normativa sobre protección de las personas consumidoras, entendemos que las Oficinas de Información al Consumidor juegan un papel muy útil para trasladar las peticiones que la ciudadanía plantea en relación con la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua.