

En este sentido, de acuerdo con el artículo 20.3.f) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, podrán: «Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.»

En consecuencia, sería oportuno que cuando reciban hojas de reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de abastecimiento de agua, o del ciclo integral de agua, su actuación no se limitase a la tramitación conforme al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

Si de dicha tramitación se concretase una petición de modificación del servicio sería oportuno su traslado a la entidad local titular del mismo con objeto de que la valore y pueda adoptar las medidas que estime oportunas ante la entidad suministradora.

Este papel cuanto más si cabe debieran desarrollarlo las Oficinas Municipales de Información al Consumidor ya que, por su proximidad, son las primeras a las que la ciudadanía dirige sus reclamaciones sobre los asuntos que les conciernen.

Todo ello sin perjuicio de las medidas de corrección que pudiera aplicar la entidad suministradora como resultado de la valoración de las reclamaciones que tramite porque se le presenten a ella directamente.

7.3. El ejercicio de la potestad sancionadora o de fiscalización del concesionario como medios para el control de la actividad de las entidades suministradoras

Esta Institución considera que el ejercicio de la potestad sancionadora que corresponde a la Administración autonómica en materia de protección de las personas consumidoras y el ejercicio de la potestad de fiscalización del concesionario que corresponde a las entidades locales deben convertirse en cauces necesarios para que las entidades suministradoras ajusten su actuación a las obligaciones que le vienen impuestas como consecuencia del especial servicio que prestan.

Ya hemos abundado en esta idea en el apartado dedicado a los cortes de suministro, señalando la oportunidad de acudir a la vía sancionadora para penalizar posibles incumplimientos de las obligaciones de comunicación del aviso de corte y otras relacionadas con este procedimiento.

Recordemos que, de acuerdo con el artículo 106 RSDA, cualquier incumplimiento por parte de la entidad suministradora de las obligaciones que se establecen en el propio Reglamento constituye una infracción administrativa en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Preguntadas las entidades suministradoras acerca de esta cuestión, manifestaba cierta empresa concesionaria su conformidad con que la actuación de las entidades suministradoras sea supervisada tanto por las autoridades de consumo como por la Administración adjudicante en el ámbito de sus respectivas competencias y, de ser apreciada una eventual infracción, su actuación aplicando los procedimientos legalmente establecidos, tanto en materia sancionadora como en lo relativo al cumplimiento del contrato.

Respecto a esta última posibilidad, existe coincidencia en la conveniencia de la fiscalización tanto de los entes propios instrumentales como de las empresas concesionarias. Alguna empresa destacaba que no se debe aguardar a que se produzcan las reclamaciones de los abonados, sino que el ente local o titular del servicio ha de velar continuamente porque el desarrollo de la gestión se ajuste a lo pactado. Las Comisiones de Seguimiento del contrato juegan un importante papel al respecto.

Otras empresas, por contra, ponían en duda el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de consumo considerando que sería deseable la creación de órganos administrativos independientes al modo de los Tribunales económico-administrativos.

Las asociaciones de defensa de las personas consumidoras consideran que, en general, la potestad sancionadora en materia de protección de consumidores y usuarios es muy débil y poco eficaz, tanto referido a la Junta de Andalucía como a los Entes Locales.

Al respecto manifiestan que la actividad inspectora, tanto de oficio como previa denuncia de parte, es muy precaria, escasa y lenta, con procedimientos que se alargan en el tiempo. En particular denuncian que la

Junta de Andalucía lleve años sin llevar a cabo una campaña de inspección sobre el suministro de agua en Andalucía.

Sobre este particular consideran que podría tener incidencia el reparto competencial entre Administraciones -que sería necesario subsanar en aras de la efectiva tutela de los consumidores- pero que sería fácilmente reconducible mediante la firma de convenios de colaboración, del mismo modo que se hace para las inspecciones en materia comercial.

Asimismo, consideran que el marco sancionador es muy laxo, con sanciones de pequeña cuantía y poco o nada disuasorias.

Tampoco a su juicio las entidades locales estarían llevando a cabo programas de control y fiscalización adecuados sobre las entidades suministradoras gestoras del servicio.

Por nuestra parte, no nos queda más que insistir en la idea de que el procedimiento sancionador es un elemento más en aras de la protección de los consumidores que pretende penalizar incumplimientos normativos al tiempo que evitar que se reproduzcan en el futuro.

Además, los avances reglamentarios que permitan el desarrollo efectivo de los principios de restitución de derechos afectados e indemnización de daños producidos con la conducta infractora pueden suponer un importante paso en favor de los consumidores.

En cualquier caso, debemos señalar que son muchos los hechos que podrían reconducirse a infracciones a la normativa de consumo pero sería deseable una regulación específica de infracciones y sanciones por incumplimientos de la normativa de aguas ya que algunos de éstos no pueden ser reconducidos al ámbito de la normativa sobre protección de las personas consumidoras.

En este sentido, consideramos necesario que por las entidades locales se incluya en las ordenanzas reguladoras del servicio de aguas un régimen específico de infracciones y sanciones en aplicación de lo dispuesto en el art. 112 de la Ley 9/2010, de Aguas de Andalucía.

Sin perjuicio de lo anterior, resultaría conveniente modificar la Ley de Aguas de Andalucía para incluir un régimen más detallado de infracciones

y sanciones que posibilite una mayor homogeneidad en su aplicación por las entidades locales, en lugar de establecer los parámetros básicos para el ejercicio de la potestad reglamentaria local. De este modo se permitiría a la Administración local el ejercicio de esta potestad sancionadora aun cuando no haya aprobado una regulación propia de acuerdo con lo establecido en el vigente artículo 112 de la Ley de Aguas para Andalucía.

También hemos puesto de manifiesto para su oportuna valoración las diferencias detectadas entre el importe de las sanciones previstas en la Ley de Aguas para Andalucía -que se establecen como tope máximo para el ejercicio de la potestad de regulación reglamentaria que le corresponde a las entidades locales- frente a las recogidas en la normativa sectorial eléctrica.

Así, las sanciones por infracciones muy graves previstas en la normativa local podrían oscilar en la horquilla que va desde 300.506,62 hasta 601.012,10 euros. Choca que este último importe coincida con el importe máximo de las sanciones a imponer por infracciones leves en materia de electricidad (hasta 600.000 euros).

También esta Institución viene defendiendo que la entidad local titular del servicio puede y debe desplegar todas las facultades de **control, seguimiento y fiscalización sobre la gestión del concesionario**.

Esto supone que, ante una reclamación de una persona usuaria del servicio, deba valorar la adecuación de la actuación de la empresa concesionaria y, en su caso, le inste al cumplimiento de sus obligaciones.

Las previsiones relativas a las obligaciones que corren a cargo de la entidad suministradora, además de en el RSDA, deberán constar en el pliego de condiciones técnicas que hubiere servido para la licitación de la prestación del servicio mediante concesión.

El incumplimiento de las mismas debe reputarse como infracción que puede ser sancionada conforme a la legislación sobre concesiones administrativas, distinguiéndose así de las que afecten exclusivamente a la relación empresa-usuario que sí cabría derivar al actual sistema de protección al consumidor. Asimismo procedería la imposición al concesionario de las correcciones pertinentes.

De acuerdo con lo expuesto consideramos oportuno señalar a las entidades locales titulares del servicio que, cuando reciban una reclamación ciudadana en relación con la prestación del servicio por la empresa concesionaria, entren a valorar posibles incumplimientos de las obligaciones que corresponden a la empresa gestora y, en su caso, adopten las medidas correctoras y sancionadoras oportunas.

Tratándose de sociedades mercantiles locales, correspondería a la Administración titular el ejercicio de sus facultades de supervisión sobre la actuación de la sociedad.

Por último, nos parece oportuno señalar la oportunidad de dar cauce a la participación ciudadana, bien directamente, bien a través de órganos de participación y consulta, para el ejercicio de estas facultades de supervisión de la actuación de la entidad suministradora.

De este modo, entendemos se contribuye al logro de uno de los objetivos propuestos en el artículo 10 del Estatuto de Autonomía para Andalucía: «19.º La participación ciudadana en la elaboración, prestación y evaluación de las políticas públicas, así como la participación individual y asociada en los ámbitos cívico, social, cultural, económico y político, en aras de una democracia social avanzada y participativa».

Igualmente, recordar el papel que puede jugar al efecto el Observatorio Andaluz del Agua. Así, el propio Parlamento andaluz aprobaba recientemente una moción dirigida al Consejo de Gobierno andaluz en la que se hace mención al control que debe realizar dicho organismo sobre la calidad del servicio que se presta a los consumidores, la atención a las quejas de éstos y la ayuda a la fiscalización del comportamiento de las entidades gestoras.

La función de Observatorio Andaluz del Agua en relación con las reclamaciones sobre el servicio de agua podría servir de cauce para registro y control de las mismas, de modo que fuera posible disponer una base de datos sistematizada de información para su oportuno análisis. Esta petición ya la realizábamos en el Informe Especial relativo a los servicios domiciliarios de agua en Andalucía y consideramos que resulta de interés mantenerla como vía para la mejora de la calidad en la prestación del servicio.