

AL AYUNTAMIENTO DE LUCENA (CÓRDOBA)

Sevilla, 04 de marzo de 2015

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y  
USUARIAS DE ANDALUCÍA AL REGLAMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO PÚBLICO DE ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA  
POTABLE DEL AYUNTAMIENTO DE LUCENA.**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006, de 14 de marzo, ante el Ayuntamiento de Lucena (Córdoba), comparece y como mejor proceda,

**EXPONE**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto del Reglamento de la Prestación del Servicio Público de abastecimiento domiciliario de agua potable del Ayuntamiento de Lucena, y ello en base a las siguientes:

**ALEGACIONES**

**PRIMERA.- Consideración General.**

Como se viene reiterando ante esta Consejería, interesamos que expresamente se mencione el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo. Aún cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el

texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa.

## **SEGUNDA.- CONSIDERACIÓN GENERAL**

Entiende este Consejo que el presente Reglamento debe hacer mención a cierta normativa de necesaria aplicación respecto del abastecimiento de agua y del suministro domiciliario de aguas.

El servicio de agua potable está sometido a diversas normativas por lo que cualquier regulación que se efectúe al respecto deberá tener en cuenta la actual regulación, en concreto, en lo que afecta a la calidad del agua, rige el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, sobre criterios sanitarios del agua para el consumo humano (BOE nº 45/200, de 21/02/2003), que desarrolla a su vez la Directiva 98/83/CE relativa a la calidad de aguas destinadas al consumo humano (DOCE 330/05/12/1998).

Igualmente, en política de aguas, los criterios vienen fijados por la Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo.

El régimen de disciplina en materia de agua debe desarrollarse en el presente Reglamento, de forma coherente, con el establecido en materia de disciplina ambiental en la Ley 7/2007, de 9 de julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental.

Igualmente debe hacerse mención a que rige el Reglamento de Suministro Domiciliario de Andalucía (BOJA, nº 81, de 10 de septiembre de 1991), modificado por [Decreto 327/2012, de 10 de julio](#), por el que se modifican diversos Decretos para su adaptación a la normativa estatal de transposición de la Directiva de Servicios (BOJA 137, de 13 de julio de 2012), y por el Reglamento de Vigilancia Sanitaria del Agua.

### **TERCERA.- Al artículo 2. Objeto.**

Este Consejo entiende que este artículo debería comenzar por definir el abastecimiento de agua potable al municipio de Lucena como un servicio público de competencia municipal, de conformidad con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Igualmente debería establecer como objeto la regulación de las relaciones entre la Entidad Suministradora (o Entidad Gestora) que preste el servicio de suministro domiciliario de agua potable y los abonados del mismo, delimitando los derechos y obligaciones básicas para cada una de las partes. Así se evitaría la modificación del texto para el caso normal de explotación del servicio por una Entidad distinta al Ayuntamiento.

### **CUARTA.- Al art. 3. Entidad Gestora.**

Contiene dos apartados con el mismo número 2. Por lo que debería rectificarse.

Debería igualmente diferenciarse entre Entidad Gestora y Entidad Suministradora a fin de evitar confusión.

### **QUINTA.- Al Artículo 5. Usuarios.**

Este Consejo entiende que debería definirse, a efectos de este Reglamento, que se entiende por Abonado al Usuario del Servicio Municipal de Agua que tenga contratado el servicio de suministro de agua. El abonado debe ser titular al menos del derecho de uso de la finca, local o industria. Evitando así confusión entre quien usa y no es titular de ningún derecho y de aquel que si lo posee.

## **SEXTA.- Al Artículo 6. Red de Distribución.**

Este Consejo propone como definición la siguiente:

Una red de distribución de agua potable es el conjunto de instalaciones que la empresa de abastecimiento tiene para transportar desde el punto o puntos de captación y tratamiento hasta hacer llegar el suministro al cliente.

## **SÉPTIMA.- Se echa en falta un artículo referente a las competencias.**

A fin de garantizar la debida prestación del suministro de agua potable a que se refiere el presente Reglamento, deberían fijarse las competencias que a continuación se detallan:

A.- Corresponderá a la Entidad Suministradora:

El dimensionamiento de la sección del ramal general de abonado y la acometida y equipo de medida que se ha de instalar, en función de la solicitud de consumos que se formalice y de lo que a tal efecto regulen las disposiciones vigentes.

La propuesta de tarifa necesaria para la gestión del servicio, con los informes y ratificaciones que correspondan, atendiendo a la estructura tarifaria definida por el Ayuntamiento.

Definir, proyectar e informar cualquier tipo de obra que afecta a su abastecimiento.

Cualquier otro aspecto recogido en la normativa reguladora del abastecimiento.

B.- Corresponderá a los Servicios Técnicos Municipales del Ayuntamiento de Lucena:

Las labores de seguimiento y control de la gestión del abastecimiento.  
Informar de los aspectos de financiación del servicio (tarifas y estructura tarifaria).

Resolver reclamaciones del Servicio.

Cualquier otro aspecto que le asigne la normativa reguladora del abastecimiento de agua en Andalucía.

#### **OCTAVA.- Al Artículo 8 Suministro a los Usuarios.**

Entiende este Consejo que la Entidad Suministradora, dentro del ámbito territorial en que desarrolle sus servicios, viene obligada no sólo a conceder el suministro de agua a todo peticionario, sino a distribuir y situar en los puntos de toma de los abonados el agua potable o agua para usos secundarios, con arreglo a las condiciones que fija este Reglamento y demás disposiciones que sean de aplicación. Por ello interesamos modificar el contenido de este artículo en función de lo ya comentado.

Igualmente entendemos que es aquí donde debe incorporarse como requisito esencial de toda urbanización, la instalación o conexión a la red general del servicio de agua potable. Y establecer que en consecuencia no se concederán licencias para edificar en suelo urbano si en los correspondientes proyectos de obra que se sometan a la Administración Municipal no consta la instalación o conexión con la red general de suministro de agua, con las garantías necesarias, o las ampliaciones necesarias de infraestructura para cubrir sus propias necesidades y no alterar las de terceros, incluso previstas, garantizando el cumplimiento de las especificaciones recogidas en la normativa reguladora del abastecimiento.

#### **NOVENA.- Al Artículo 8 Suministro a los Usuarios.**

Este Consejo entiende que la norma debería establecer las herramientas necesarias para garantizar el acceso al suministro esencial a la totalidad de la ciudadanía.

#### **DÉCIMA.- Al Artículo 9, Regularidad en la Prestación del Servicio.**

Este Consejo propone que la notificación sea fehaciente para avisar a ~~los abonados o usuarios de los cortes previsibles y programados, en cuyo~~

caso, deberá ampliarse el plazo de 24 horas a un mínimo de 48 horas. Sin que ello sea óbice de avisar con más antelación por saberse de antemano y estar programados con tiempo suficiente.

#### **UNDÉCIMA.- Al Artículo 14, Pago del servicio.**

Debería la norma establecer un marco adecuado para que ninguna persona se vea privado de este servicio esencial por motivos de angustia económica derivada de estos tiempos de crisis.

Igualmente, y referido a la tarifa especial por fuga, entiende este Consejo que debería incluir que la notificación será igualmente fehaciente, y poder contar a partir de dicha notificación con 15 días para poder subsanar la cauda que la originó.

**DUODÉCIMA.- Debería añadirse un Título nuevo que llevara, al igual que el Título IV es Derechos y Obligaciones de los Usuarios, entiende este Consejo que debió establecerse un Título de Obligaciones y Derechos de la Entidad Suministradora, donde recoger:**

La obligación de suministro.

Calidad de agua.

Conservación de las Instalaciones.

Regularidad en la prestación de los servicios.

Exposiciones y visitas a las Instalaciones.

Reclamaciones.

Tarifas.

Garantías de presión o caudal.

Avisos Urgentes (recepción 24 horas).

Incorporación de obras e instalaciones hidráulicas.

Conservación, mantenimiento y explotación de obras e instalaciones ejecutas por el Estado u otras administraciones.

Inspección de instalaciones.

Cobro por facturación.

Disponer de tarifas suficientes para mantener el equilibrio económico del servicios.

Realizar cortes de suministro de conformidad a lo dispuesto en este reglamento.

#### **DECIMOTERCERA.- Al Artículo, 17 Pago.**

Entiende este Consejo que es demasiado indeterminado el concepto por el cual se exime al Ayuntamiento del pago de consumos. Máxime cuando estos son redistribuidos entre los distintos usuarios. Debería por tanto delimitarse aquellos consumos de los que queda exento y cuáles no para evitar el incremento de tarifas por fugas, riegos incontrolados y otros servicios.

#### **DECIMOCUARTA.- Al Artículo 21. Condiciones de Salubridad del Suministro.**

Debería añadirse que se trata del Decreto 70/2009 de 31 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía.

#### **DECIMOQUINTA.- Al Artículo 26. Contratación.**

El penúltimo párrafo carece de sentido por error en su redacción, por lo que deberá corregirse donde dice: “Una vez usuarios los derechos y cumplimentados los requisitos ....”.

#### **DECIMOSEXTA.- Al Artículo 35. Reclamaciones de los Usuarios.**

Entiende este Consejo que la presente norma debe incluir:

- 1.- El derecho del abonado para obtener de la Entidad Suministradora ~~cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones,~~  
**Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía**  
Plaza Nueva nº4 1ª planta. 41071 SEVILLA. Tfnos: 671563285-671563914  
www.consejoconsumidoresandalucia.es ccu.calri@juntadeandalucia.es

comprobaciones de contador, cobros y tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro que se haya generado en un período de un año anterior a la fecha de presentación de la reclamación.

2.- Igualmente es aconsejable regular que cuando el abonado presente una reclamación para la devolución de ingresos que considere indebidos, expresará de forma clara y concisa los conceptos que reclama y los fundamentos de la reclamación y se acompañará a la misma los justificantes de los ingresos supuestamente indebidos y cualquier otra documentación que al caso corresponda.

3.- De la misma manera debe incluirse que la devolución de las cantidades percibidas indebidamente deberá ser inmediata, una vez se compruebe el error de facturación, de medida o cualquier otra causa que lo haya provocado.

4.- La Entidad Suministradora deberá llevar un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por el Excelentísimo Ayuntamiento que estará a disposición de los abonados

5.- Las reclamaciones que se formulen por daños y perjuicios que se causen por la Entidad Suministradora se registrarán por la legislación aplicable, teniendo en cuenta la naturaleza de las mismas y su carácter contractual o extracontractual.

6.- Deberá establecerse un plazo para contestación a las reclamaciones de conformidad con el decreto regulador de las hojas de reclamaciones. Decreto 72/2008, de 4 de marzo, que regula las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía.

7.- Sería deseable que se regulara un sistema extrajudicial de resolución de conflictos que obligara a las partes a someterse a una mediación o arbitraje de consumo para determinados supuestos.



Este Consejo entiende que falta un artículo destinado a la Jurisdicción en el sentido de establecer que todas las cuestiones de índole civil o penal, derivadas del servicio de suministro de agua que se susciten entre los abonados y la Entidad Suministradora serán competencia de los tribunales y juzgados de Lucena.

Por otro lado, entiende este Consejo que en tanto no se resuelva una reclamación planteada, debería establecerse como norma general que no se proceda a la supresión del suministro hasta que sea resuelta definitivamente la controversia.

Por lo expuesto, procede y

**SOLICITAMOS AL AYUNTAMIENTO DE LUCENA**, que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el Reglamento de la Prestación del Servicio Público de abastecimiento domiciliario de agua potable del Ayuntamiento de Lucena. Por ser todo ello de Justicia que se pide en lugar y fecha arriba indicados.