



CORTE DEL SUMINISTRO DEL AGUA, COSTE DEL REENGANCHE Y OBLIGADO AL PAGO DEL SUMINISTRO*

*Alicia Agüero Ortiz***

*Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha*

Fecha de publicación: 18 de mayo de 2018

Se reciben en el Centro de Estudios de Consumo diversas consultas del Servicio de Salud Pública de Consumo de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad en Toledo, relativas al procedimiento a seguir por las entidades suministradoras de agua para proceder a la suspensión del suministro, el coste de reenganche y el obligado al pago del suministro.

En concreto se cuestiona:

- A) Previo aviso en el corte del suministro. Consulta remitida por la Omic de la Mancomunidad Alta Sagra, Illescas, al Servicio de Salud Pública de Consumo de la Dirección Provincial de la Consejería de Sanidad en Toledo. Se envía al consumidor una carta certificada con acuse de recibo reclamando la deuda e indicando que a partir del día 29/06/2017 procederán al corte de suministro y que el coste del reenganche es de 60 euros. La notificación de esta carta es solo con un intento de notificación y el consumidor alega que no le dejaron aviso de recogida por lo que no se pudo enterar del corte del suministro. En las cláusulas del contrato se indica que “la empresa suministradora suspenderá el suministro por las causas determinadas en la normativa vigente”.**

En el municipio existe Ordenanza de abastecimiento de agua potable¹, cuyo art. 9 indica: la reiterada falta de pago en los recibos presumirá una renuncia a la

* Trabajo realizado en el marco de la ayuda para la Formación de Profesorado Universitario del Ministerio de Educación Cultura y Deporte (Ref. FPU014/04016); y de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

** ORCID ID: 0000-0003-2794-9200; alicia.aortiz@uclm.es.

¹ Disponible en: <http://www.aqualia.com/documents/373313/376507/Illescas-TARIFAS+ABASTECIMIENTO..pdf/2151726a-938b-4489-9c0d-f7c87f45d22e>



prestación del servicio dando lugar al corte de suministro previa audiencia del interesado.

Las cuestiones que este Servicio quiere plantear en relación a este caso concreto y otros que están relacionados con el actuar de la empresa Aqualia observado en otras reclamaciones similares:

1. Aqualia alega que procedió a realizar 4 avisos anteriores por falta de pago de los recibos. ¿Ha actuado correctamente Aqualia, procediendo al corte de suministro posterior con el envío de una sola carta certificada con un solo intento de notificación sin que el consumidor haya recogido la carta (ausente reparto)?, ¿Se entiende que con ese gesto (enviar la carta) ya ha procedido a dar audiencia al interesado?

El envío de una carta por correo certificado en la que se identifique la deuda, la forma de extinguirla, las consecuencias de no hacerlo (corte del servicio) y el modo de interponer una reclamación en caso de disconformidad, es suficiente para comprender que se ha dado audiencia al interesado, sin perjuicio de lo que diremos en relación con la siguiente pregunta.

2. ¿Tendría distintos efectos si en lugar de “ausente reparto”, el servicio de correos señalase “desconocido” y por tanto al no recoger la carta procediera inmediatamente al corte de suministro?

En efecto, el problema que suscita el caso planteado es que aparentemente el empleado de Correos no dejó un aviso de recogida estando ausente el consumidor en el momento del reparto. Si existiera constancia de ello, se tratará de un incumplimiento de la empresa de mensajería que podrá producir la responsabilidad oportuna por los daños y perjuicios ocasionados al consumidor. No obstante, la empresa acreedora que adopta las medidas necesarias para que el consumidor conozca la situación de impago, las consecuencias y el modo de remediarlo (contratación del servicio de correo certificado), no puede ser responsable del incumplimiento del trámite por el repartidor (incumplimiento que, por lo demás, debería ser probado). Dicho de otro modo, si la suministradora no pudo conocer que el repartidor no dejó el aviso y que el consumidor no había quedado oportunamente informado, no cabría comprender que el corte del suministro estuviera injustificado. Ahora bien, si a la entidad acreedora le constara que no se dejó aviso alguno al consumidor, comprendemos que debería haber ordenado el intento de una subsiguiente comunicación.

Si el consumidor hubiera rechazado la comunicación o habiendo recibido el aviso no hubiera recogido la carta certificada en Correos en el plazo disponible para ello, se le



podría dar por informado. La única diferencia en este caso es que no existiría incumplimiento imputable a Correos ni obligación de resarcir daños y perjuicios al consumidor.

Con todo, en la Ordenanza del municipio de Illescas no existe ninguna regulación a este respecto ni contamos con una norma a nivel autonómico de derecho supletorio, a diferencia de lo que sucede, por ejemplo, en Andalucía. En concreto, el Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de la Comunidad Autónoma de Andalucía (redacción dada por el 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) establece en su art. 67 el procedimiento a seguir para proceder al corte del suministro. En concreto, señala que «la Entidad suministradora deberá dar cuenta de éste al Organismo competente, en función de lo previsto en el artículo 3 de este Reglamento, y al abonado, por correo certificado con acuse de recibo o cualquier medio que permita tener fehaciencia de la recepción, para proceder a la suspensión del suministro. En el supuesto de rechazo de la notificación o por deficiencias en la dirección facilitada por éste, se especificarán las circunstancias del intento de la notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Se considerará que la Entidad suministradora queda autorizada para la suspensión del suministro si no recibe orden en contrario de dicho Organismo en el término de quince días hábiles, contados a partir de la fecha en que se dio cuenta de los hechos, salvo que lo solicitado no se ajustara a Derecho. La suspensión del suministro de agua por parte de la Entidad suministradora, salvo en los supuestos de corte inmediato, no podrá realizarse en días festivos o días en que, por cualquier motivo, no exista servicio administrativo y técnico de atención al público, a efectos de la tramitación completa del restablecimiento del servicio, ni en vísperas del día en que se den algunas de estas circunstancias». Asimismo, especifica que «La notificación el corte de suministro, incluirá, como mínimo, los siguientes puntos: nombre y dirección del abonado; identificación de la finca abastecida; Fecha a partir de la cual se producirá el corte; detalle de la razón que origina el corte; dirección, teléfono y horario de las oficinas comerciales de la entidad suministradora en que puedan subsanarse las causas que originaron el corte.

3. A diferencia de Illescas, en muchos municipios no hay nada regulado en las ordenanzas sobre el corte de suministro y la previa audiencia al interesado, tan solo regula la tasa por abastecimiento. ¿Cómo debería actuar la empresa para cortar el suministro por impago ante ese vacío legal y no causar indefensión a los consumidores?

El art. 7.1 del CC establece que todos los derechos deberán ejercitarse de buena fe. En ausencia de normas aplicables, deberá regir tal principio general, lo que parece exigir que



se comunique al cliente la falta de pago, forma y plazo de saldar la deuda, consecuencias del incumplimiento con suficiente antelación para que pueda evitarlas y mecanismos para reclamar en caso de disconformidad. Precisamente la ausencia de regulación expresa de las entidades con competencia para regular tales extremos nos impide definir o aventurar plazos o trámites detallados, puesto que no existe una norma general aplicable supletoriamente.

B) En cuanto al reenganche o reconexión del suministro tras el corte del mismo por falta de pago, se plantean las siguientes cuestiones:

1. Según las reclamaciones de los consumidores se quejan del elevado precio del reenganche. ¿Sería abusivo cobrar a todos los consumidores lo mismo con independencia del tiempo empleado por el fontanero?

El art. 38 de la Ley 12/2002, de 27 de junio, Reguladora del Ciclo Integral del Agua reconoce la competencia de Administraciones Locales para establecer los precios y tasas aplicables a la prestación del servicio de abastecimiento y distribución de agua, cuya aprobación deberá contar con el informe previo y preceptivo de la Comisión Regional de Precios, y ser informado a la Agencia de Agua de Castilla-La Mancha. Por lo tanto, no podría considerarse abusivo el cobro de una tarifa o precio público que se adecúe a los aprobados por la Administración Local. Ahora bien, por ejemplo en la Ordenanza fiscal de la tasa por suministro municipal de agua potable a domicilio del municipio de Illescas, no se hace referencia a esta tasa, por lo que no parece que el cobro de este importe que no tiene posibilidad previa de conocer el consumidor y usuario cumpla con los requisitos de transparencia exigidos en la normativa de consumidores (art. 80 TRLGDCU), ni tampoco puede verificarse que el importe repercutido satisfaga el procedimiento reseñado en el art. 38 Ley 12/2002, de 27 de junio, Reguladora del Ciclo Integral del Agua.

Podemos contrastar otra vez estas lagunas con el Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de la Comunidad Autónoma de Andalucía, su art. 67 aclara que «La reconexión del suministro se hará por la Entidad suministradora que podrá cobrar del abonado, por esta operación, una cantidad máxima equivalente al importe de la cuota de contratación vigente, en el momento del restablecimiento, para un calibre igual al instalado. En ningún caso se podrá percibir estos derechos si no se ha efectuado el corte de suministro».

2. Teniendo en cuenta lo dispuesto en la cláusula nº 16 del contrato que indica: «Regularidad en la prestación del servicio: La empresa suministradora estará obligada a mantener la regularidad en el suministro del agua, salvo casos de fuerza mayor, después del pago de la reconexión», ¿cuál sería el plazo para el reenganche



del servicio, dado que no consta ningún plazo? En el caso de la reclamación del consumidor de Sonseca manifiesta que el día 29 de junio de 2017 (jueves) pagó el reenganche y no le dieron de alta hasta el 3 de julio de 2017 (lunes), en pleno verano y siendo una familia de 4 miembros. Aqualia alega: *«debido a que el fontanero se encontraba de baja (no queda demostrado), el suplente se encontraba desplazado reparando avería en la red general de abastecimiento (tampoco queda demostrado) y en cuanto le fue posible se le reconectó el suministro»*.

Nuevamente, no existe regulación al respecto². Creemos que, de conformidad con la buena fe contractual, el servicio debería reestablecerse como tarde el día siguiente hábil al día en que se efectuó el pago, salvo que concurran causas de fuerza mayor que lo impidieran.

En contraste, de nuevo, podemos mencionar que el Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de la Comunidad Autónoma de Andalucía establece en su art. 67 que «El restablecimiento del servicio se realizará el mismo día o, en su defecto, al siguiente día hábil en que haya sido subsanadas las causas que originaron el corte de suministro».

3. Cuando el titular del contrato (propietario del inmueble que sigue manteniendo el contrato de suministro a su nombre con Aqualia) es una persona diferente del titular del suministro (facturas que son expedidas a nombre del inquilino por sus consumos, con el conocimiento y aceptación de dicho cambio por parte del propietario y Aqualia), es lógico que si el inquilino tiene recibos impagados asuma el coste del reenganche pero la cuestión es: ¿se le puede imputar los gastos del reenganche de suministro al titular del contrato (propietario) debido a la falta de pago de su inquilino, cuando éste (el inquilino) además finaliza su contrato de arrendamiento y ya no va permanecer más en la vivienda?

Si las facturas son emitidas a nombre del arrendatario ha debido producirse un cambio de titularidad en el suministro. Desde que el cambio de titularidad tiene lugar, la persona obligada al pago de los gastos generados a partir de ese momento es el titular del suministro, esto es, el arrendatario. Si el contrato de arrendamiento finaliza y el arrendador desea volver a ostentar la condición de titular del suministro y existen deudas pendientes, por lo general el suministrador está autorizado a no proceder al cambio de titularidad mientras no se salden las deudas pendientes. La entidad suministradora solo puede reclamar la deuda al titular (arrendatario), pero quien soportará las consecuencias

² Cfr. Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de suministro de agua potable de Sonseca: <http://www.sonseca.es/portal/descargas.asp?descarga=si&file=ORDENANZA%2007.pdf>



del impago de aquél será el arrendador, por lo que podrá abonar la deuda pendiente subrogándose en la posición del acreedor, disponiendo pues de un derecho de reembolso frente al deudor (arrendatario), que podrá compensar con el importe de la fianza.