



**Ayuntamiento de XXX  
(Segovia)**

**Asuntos: Varios servicios municipales/ Deficiencias**

Ilmo. Sr.:

Nos dirigimos a **V.I.** en relación con los expedientes que se tramitan en esta Institución con los números **3513/2019**, **3514/2019** y **3515/2019**, referencias a las que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la **queja** tramitada con el número de referencia **3513/2019** se aludía a la existencia de algunas deficiencias en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable en la localidad de XXX, perteneciente a su municipio.

Según manifestaciones del autor de la queja, las principales carencias que presenta este servicio afectan a su continuidad, señalando que sufren cortes de agua frecuentes que duran varios días y que no son comunicadas a la población abastecida por lo que no pueden adoptar medidas para paliar sus consecuencias. Añadía el escrito presentado que el agua arrastraba barro e impurezas procedentes del depósito de este barrio, en el que no se efectúan las labores necesarias de limpieza y desinfección, lo que ha obligado a los vecinos a instalar filtros en sus acometidas para evitar la rotura de las instalaciones y aparatos domésticos.

En el expediente tramitado con el número de referencia **3514/2019** se destacaban las carencias que sufrían estos mismos vecinos de XXX en relación con la prestación del servicio de recogida de residuos urbanos, aludiendo fundamentalmente a la ausencia en este núcleo de dispositivos de recogida selectiva de envases y también de restos de jardinería y poda, cuya instalación, al parecer, había sido solicitada en numerosas ocasiones ante esa entidad local.

Ya por último en el expediente **3515/2019** se aludía por el reclamante a la ausencia de información sobre la existencia de bocas de incendios e hidrantes en el núcleo de XXX y sobre la ubicación de las mismas, situación que consideraba de máximo interés ya que el barrio está rodeado de vegetación y existe un evidente riesgo de incendio.

Iniciadas las investigaciones oportunas, se solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en estas quejas.

Sin embargo, pese a haber reiterado nuestras solicitudes de información inicial (que tuvieron lugar con fecha 11-10-2019) hasta en tres ocasiones (10-12-2019, 06-02-2020 y 03-06-2020), no ha sido posible obtener las respectivas respuestas a las mismas.



El art. 3.1 de la Ley 2/1994 de 9 de marzo, establece la obligación de todos los órganos y entes sujetos a la supervisión del Procurador del Común de auxiliarle en sus investigaciones, obligación en la que insiste el art. 16 de la misma Ley. Ese **Ayuntamiento** ha incumplido este mandato al dejar de atender la solicitud de información y sus tres reiteraciones, **motivo por el cual se ha acordado hacer pública la no colaboración en relación con los presentes expedientes en el informe anual que se presentará en las Cortes de Castilla y León y mantener su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.**

Sin perjuicio de lo anterior y a la vista de la información de la que disponemos, que pasa por dar por acreditados los hechos tal y como se describen en las quejas, hemos estimado oportuno formular las siguientes consideraciones.

### **Servicio de abastecimiento de agua potable en XXX- expediente 3513/2019.**

Como V.I. conoce perfectamente, el servicio de abastecimiento de agua potable es un servicio público mínimo y básico (artículos 25 y 26 Ley de Bases de Régimen Local) que el Ayuntamiento debe prestar en condiciones de calidad.

En relación con el buen funcionamiento del servicio siempre recordamos a las entidades locales a las que debemos dirigirnos con ocasión de la tramitación de las quejas, que la continuidad en la prestación es una de las notas que caracterizan todo servicio público, lo que se traduce, desde el punto de vista del usuario, en su derecho a la calidad y regularidad en las prestaciones (calidad sanitaria tal y como se define en el RD 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano).

Como conoce, el III Plan de Salud de Castilla y León establecía como principal objetivo en el campo de la sanidad ambiental la mejora de la vigilancia del agua de consumo humano y para cumplir con dicho objetivo se elaboró el llamado Programa de Vigilancia Sanitaria (en adelante PVS) del Agua de Consumo Humano en Castilla y León, cuya principal pretensión era la de garantizar de manera eficaz y sistemática la seguridad de todas las zonas de abastecimiento de nuestra Comunidad, y para conseguirlo implantó un sistema de vigilancia sanitaria del agua de consumo que verificase el funcionamiento correcto del autocontrol del agua que debían efectuar los municipios.

En este sentido el PVS recogía un catálogo exhaustivo de responsabilidades y competencias en el control sanitario del agua y, en sintonía con lo establecido en el RD 140/2003, fijó como uno de sus objetivos específicos el de contribuir a facilitar al ciudadano toda la información disponible sobre los aspectos sanitarios del agua de consumo, de manera clara y comprensible.



Conforme establecía el PVS resultaba obligatorio, entre otras cosas y por lo que puede resultar de interés para la resolución de esta queja:

- La realización del autocontrol y el control en el grifo del consumidor con una determinada frecuencia y periodicidad en función de la población abastecida (artículos 18 y 20 RD 140/2003).

- La dotación suficiente de agua habitante/ día (artículo 7.1 RD 140/2003).

- La protección y señalización de captaciones, conducciones y depósitos (artículo 11 y 12 RD 140/2003).

- La limpieza y desinfección en especial de los depósitos y de las conducciones (artículos 8 y 10 RD 140/2003).

Además resulta una obligación de todas las administraciones implicadas y de los gestores del abastecimiento en particular, facilitar información suficiente, adecuada y actualizada sobre el suministro referido a los vecinos de su municipio, y ello conforme indica el artículo 29 del RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

Establecidas estas consideraciones generales y el marco de análisis previo, debemos abordar ya las cuestiones más concretas planteadas en la queja. Así, en primer lugar, se denuncia la reiteración de los cortes en el suministro, reiteración que consideramos acreditada por las innumerables comunicaciones que al respecto se han remitido por los vecinos al Ayuntamiento de forma individual o mediante la recogida de firmas y todo ello desde hace más de 10 años.

Sabemos por nuestro trabajo diario que la mayoría de los pequeños municipios de nuestra Comunidad ven como se incrementa la población en los meses de verano y obviamente estos vecinos, al igual que los que residen habitualmente en la localidad, deben cubrir sus necesidades diarias de bebida, limpieza y aseo.

Normalmente, salvo en situaciones de extrema sequía, los depósitos reguladores de nuestros pueblos suelen ser suficientes para atender los requerimientos de la población “incrementada”, ya que se ejecutaron hace muchos años cuando aún la despoblación no era el principal problema de nuestras zonas rurales.

Esto quiere decir que, en condiciones normales de mantenimiento de las infraestructuras asociadas al servicio y de uso racional del recurso no debían existir problemas de desabastecimiento como los que se ponen de manifiesto en esta queja y que han motivado que los vecinos hayan solicitado la construcción de un nuevo depósito. Debe esa administración examinar con detenimiento si las carencias que se denuncian se deben a usos abusivos o no racionales del recurso o a su utilización para usos que no son estrictamente consumo doméstico, como el llenado de piscinas, riego



de huertas o jardines, lavado de coches, etc, aplicando en estos casos las previsiones que se contienen en su Reglamento del servicio (BOP XXX) y al que hemos accedido a través de su página web, dada la falta de colaboración de esa Administración local con esta Institución.

En cuanto a las deficiencias sanitarias de este abastecimiento (se denuncian problemas de arrastres y deficiencias en la cloración del suministro), debemos señalar que cuando se admitió a trámite esta queja y también en el momento de elaborar esta resolución se consultaron los datos de este abastecimiento que aparecen en la plataforma SINAC y en ambos momentos el agua de XXX aparecía **como apta para el consumo**.

No obstante, también es cierto que con la queja se adjuntaron una serie de fotografías sobre el estado de los filtros instalados en las acometidas de agua potable, filtros que en algunas ocasiones aparecían completamente tupidos por suciedad y arrastres de áridos, hojas y similares. Este tipo de problemas puede deberse a deficiencias en la captación de agua de la localidad o a problemas en el depósito que esa administración debe verificar y reparar a la mayor brevedad posible.

En este sentido conviene recordar que, con carácter general, el artículo 7 del RD 140/2003 señala que el agua de consumo podrá proceder de cualquier origen, siempre que no suponga un peligro para la población abastecida, y que su dotación deberá ser suficiente para las necesidades higiénico-sanitarias de la población, fijando como objetivo mínimo 100 litros habitante/ día.

El artículo 12 del mismo texto legal indica que en las redes de distribución se deberán en la medida de lo posible eliminar puntos o situaciones que faciliten la contaminación o el deterioro del agua distribuida. Añade igualmente que en la captación se deberán instalar las medidas de protección adecuadas y debe ser señalizada de forma visible para su identificación como punto de captación de agua destinada al abastecimiento, con el fin de evitar en lo posible la contaminación y degradación del agua.

La existencia de episodios reiterados de turbidez y/o arrastres de partículas en suspensión puede poner de manifiesto que no estamos ante un problema puntual (de fallos en los sistemas filtrantes por ejemplo) sino que su causa sería más bien la presencia de un gran número de sedimentos que podrían situarse en la captación del manantial, en las conducciones o en el depósito, que deben limpiarse con una cierta periodicidad

Los costes extras que la excesiva turbidez del agua provoca para el tratamiento de las aguas superficiales de cara a su desinfección y consumo son muy elevados, pero a estos inconvenientes económicos debe añadirse que las partículas suspendidas en el agua y que provocan esta situación ayudan a la adhesión de materiales pesados y otros compuestos orgánicos, tóxicos y/o pesticidas.



En cuanto a los cortes de suministro, parece que no está en cuestión que el suministro no llega siempre y en igualdad de condiciones a todos los vecinos de la localidad de XXX y esto significa que en determinados momentos no se estén cubriendo por la administración los mínimos habitante/día que recomienda el RD 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios del agua de consumo humano. Dicho problema, al parecer, se agrava en época estival, por lo que deberá realizar un estudio técnico exhaustivo sobre esta cuestión, que establezca la causa o causas de la falta de suministro y que fije las medidas que debe adoptar la administración para solucionar estos problemas. Será después cuando, en función del diagnóstico técnico, deberá realizar las actuaciones que resulten necesarias para garantizar en todo momento y a todos los vecinos los mínimos de suministro previstos en el RD 140/2003, de 7 de febrero.

Por último señalar que esta Institución siempre recomienda a los Ayuntamientos que proporcionen a los vecinos toda la información con la que cuente respecto del agua de consumo y atendiendo a la población a la que se dirige, esa información debe ofrecerse a través de los tablones de anuncios y los bandos situados en los lugares de costumbre de cada núcleo de población afectado, uniendo a la información copia de los boletines analíticos que les son remitidos por el laboratorio, ya que de esta manera se aumenta la confianza en la gestión municipal. Debe facilitar además toda la información posible sobre las medidas que se adoptan por parte de la administración para hacer frente a las contingencias que surgen en la prestación de este servicio, indicando los plazos aproximados, si los conoce, en los que se va a poder recuperar la normalidad en el suministro.

### **Solicitud de contenedores de residuos de envases y restos de poda-expediente 3514/2019**

Como sabe, el artículo 26.1 LBRL incluye como servicios obligatorios en todos los Municipios el de recogida de residuos. Esta normativa se concreta con las previsiones contenidas en la Ley 22/2011 de 28 de julio de Residuos y suelos contaminados; y especialmente en lo que se refiere a las competencias de las entidades locales el artículo 12.5 señala que les corresponde: “a) *Como servicio obligatorio, la recogida, el transporte, y el tratamiento de los residuos domésticos generados en los hogares, comercios y servicios en la forma en que establezcan sus respectivas ordenanzas en el marco jurídico de lo establecido en esta Ley, de las que en su caso dicten las Comunidades Autónomas y de la normativa sectorial en materia de responsabilidad ampliada del productor. La prestación de este servicio corresponde a los municipios que podrán llevarla a cabo de forma independiente o asociada, b) El ejercicio de la potestad de vigilancia e inspección, y la potestad sancionadora en el ámbito de sus competencias.*”; y con lo establecido en el Decreto 11/2014, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Plan Regional de Ámbito Sectorial denominado “Plan Integral de Residuos de Castilla y León”.



Nos encontramos, entonces, ante un servicio público obligatorio para los Municipios y esencial para la Comunidad, cuya prestación pueden exigir los vecinos y para cuya organización y regulación tienen plena potestad las entidades locales.

En el caso objeto de este expediente de queja, lo que se está reclamando del Ayuntamiento es la instalación de un contenedor de recogida de envases y de contenedores específicos para la recogida de restos de poda y restos vegetales dadas las características de los inmuebles existentes en la localidad de XXX.

Respecto del contenedor de envases, la falta de colaboración del Ayuntamiento a nuestra solicitud de información nos dificulta el análisis del problema planteado, aunque en una respuesta de esa administración a las reiteradas solicitudes cursadas por los vecinos se indicaba que el Consorcio Provincial de Medio Ambiente no les envía más contenedores amarillos ya que XXX se encuentra por encima de la ratio estimada para su instalación. Si es to es así deberá reubicar uno de los existente en otras localidades para que preste servicio en XXX, de manera que cuente con un dispositivo al menos para este tipo de residuos, al igual que ya tienen un iglú verde para la recogida de vidrio y otro azul para el papel.

En cuanto a los restos de poda y vegetales debemos señalar que el art. 3 de la Ley de Residuos y Suelos contaminados define residuos domésticos como aquellos generados en los hogares como consecuencia de las actividades domésticas. Se consideran también residuos domésticos los similares a los anteriores generados en servicios e industrias. Se incluyen en esta categoría, los residuos que se generan en los hogares de aparatos eléctricos y electrónicos, ropa, pilas, acumuladores, muebles y enseres así como los residuos y escombros procedentes de obras menores de construcción y reparación domiciliaria. Añade a continuación el artículo citado que, tendrán la consideración de residuos domésticos los residuos procedentes de limpieza de vías públicas, zonas verdes, áreas recreativas y playas, los animales domésticos muertos y los vehículos abandonados.

Parece por tanto que si bien los restos de poda de inmuebles particulares no son estrictamente residuos domésticos si tienen a los efectos de lo establecido en esta norma dicha consideración, y por ello y en los que nos interesa en este momento, creemos que deben ser gestionados de manera adecuada en el ámbito local. A nuestro juicio, los restos de poda no deben ser vertidos en los contenedores de basura orgánica ni en los de recogida selectiva ya que debido al tamaño, forma y consistencia de estos residuos (sobre todo en el caso de las podas de árboles y arbustos) verterlos al contenedor reduciría su capacidad para contener los residuos a los que están destinados y daría lugar a situaciones de desbordamientos con los inconvenientes que ello conlleva (acumulación de bolsa en el exterior, basura, insectos, etc.). Además, y lo que a nuestro juicio es más importante, este tipo de residuo puede provocar averías en los mecanismos compactadores de los vehículos recolectores, provocando así una merma en el servicio y



el consiguiente coste para la administración local.

Es por ello que algunos Ayuntamientos facilitan su recogida a través del punto limpio municipal, obviando que en ocasiones por su volumen no todos los ciudadanos pueden transportar estos restos a dicho punto limpio, acabando finalmente en los contenedores de recogida orgánica o directamente abandonados en zonas rústicas, como podría ser el caso, generando así numerosos problemas de salubridad e incrementando el riesgo de incendio en otros supuestos.

Quizá por ello algunos Ayuntamientos vienen ofreciendo una recogida separada (en contenedores específicos) de estos restos de jardinería y poda, situando dispositivos en las zonas concretas en las que se plantea esta necesidad, como pueden ser las áreas residenciales y pequeños núcleos rurales en las que las viviendas cuentan con pequeños jardines particulares y limitadas a periodos temporales concretos (habitualmente desde finales de primavera hasta el otoño). En otros casos hemos observado como las entidades locales sitúan contenedores de mayor capacidad en estas áreas a modo de punto limpio móvil, o bien se ofrece servicio de recogida puerta a puerta (como para el caso de los residuos voluminosos) a los particulares, que pueden hacer uso de ellos tras abonar la correspondiente tasa, pudiendo fijar limitaciones de cantidades y/o de volumen, organizando el Ayuntamiento el servicio de la manera que le resulte más conveniente, por semanas, o sólo cuando se solicite, etc., pero informando con claridad al usuario de las condiciones en las que se vendría a realizar tal prestación.

En este sentido conviene recordar que resulta necesario que todas estas previsiones se recojan en una Ordenanza municipal de recogida de residuos urbanos, que le vamos a recomendar que elabore, puesto que salvo error por nuestra parte solo cuenta con una Ordenanza fiscal, y ello teniendo en cuenta las determinaciones que al respecto se establecen en la Disposición Transitoria segunda de la Ley 22/2011, de Residuos y suelos contaminados. En dicha ordenanza puede incluir los mecanismos que entienda más adecuados para mejorar la colaboración ciudadana en relación con estos residuos (y cualquier otro) atendiendo especialmente a las características de la población que se debe atender.

La labor diaria de esta Procuraduría nos ofrece una realidad demográfica de la población en Castilla y León cada vez de mayor edad y más dependiente, y por ello resulta necesaria otra mirada en relación con la prestación de los servicios que otorgue mayores facilidades para todos, garantizando así los ciudadanos una forma de vida más autónoma, al mismo tiempo que todos colaboramos en los objetivos que se fijan en las normas a las que nos hemos referido y más específicamente los recogidos en el Plan Integral de Residuos de Castilla y León.

**Localización de los hidrantes y las bocas anti-incendios en XXX - expediente 3515/2019.**



Como quizá usted conoce, tanto los hidrantes como las bocas de incendios forman parte de los servicios de protección activa contra este tipo de siniestros y su finalidad es proporcionar agua a mangueras o a los monitores que tienen directamente acoplados, o bien a tanques o bombas de extinción. En todo caso son tomas diseñadas para proporcionar agua a alta presión y en un caudal adecuado y en el caso de los hidrantes suelen situarse en el exterior de los edificios en el suelo, normalmente en una arqueta, bajo el nivel de pavimento de la acera para que acoplen a las mismas sus mangueras los servicios anti-incendios directamente, para atacar el fuego si está cerca o para cargar las cisternas.

Resulta conveniente que los vecinos conozcan su ubicación únicamente si cuentan en la localidad con algunos medios (singularmente mangueras) con los que hacer frente a un posible incendio de una manera muy inicial y hasta la llegada de los medios profesionales, ya que no son los vecinos, en principio, los que tendrán que hacer uso de tales medios.

Desconocemos cual es la situación de XXX al respecto, ya que tan solo consta en una de las respuestas evacuadas por la entidad local a las solicitudes vecinales y que se adjuntaron con la queja inicial, que estas bocas se encuentran visibles y que se procederá a su revisión. Únicamente nos gustaría añadir que debe revisarse el estado de este tipo de sistemas anti-incendios regularmente, realizando las reparaciones que resulten necesarias para que se encuentren en un estado adecuado de uso.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

**Primero.:** En relación con las cuestiones referidas en el expediente 3513/2019, que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se adopten, tras realizar los correspondientes estudios técnicos, las medidas que resulten precisas para garantizar en cualquier circunstancia, la igualdad y la regularidad en el suministro de agua de consumo humano en la localidad de XXX y para que se ajuste, en todo momento, a los parámetros contenidos en el Real Decreto por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, RD 140/2003, de 7 de febrero, especialmente en cuanto a los mínimos de consumo por habitante día y la calidad sanitaria del suministro.

Que, en su caso se realicen en la captación, depósito o redes las obras de adecuación precisas para ajustarse a las previsiones del Programa de Vigilancia del agua de consumo humano de Castilla y León, especialmente en cuanto a su protección, señalización y los requisitos sanitarios que deben cumplirse.

Que en todo caso, se mantenga informados a los ciudadanos de los aspectos sanitarios del agua de consumo, de la situación de las infraestructuras y de las



**medidas adoptadas por la administración para la recuperación de la normalidad en los suministros, dando a dicha información la máxima difusión posible.**

**Segundo.:** Que en atención a las solicitudes efectuadas en el expediente 3514/2019 se valore la posibilidad de elaborar una Ordenanza municipal de recogida de residuos urbanos que contribuya al incremento de la colaboración ciudadana en esta materia y a la difusión de los medios que se facilitan por parte de la administración local, reubicando en la localidad de XXX al menos un dispositivo de recogida de envases para garantizar así la igualdad en la prestación de dicho servicio.

**Que en su caso implante, teniendo en cuenta los medios municipales y las necesidades vecinales, un servicio de recogida de restos vegetales y de poda, para evitar que se depositen estos residuos en los contenedores de recogida orgánica, informando a los ciudadanos de sus obligaciones en relación con el depósito y tratamiento de estos restos, para evitar su depósito en las zonas públicas de esta población.**

**Tercero.:** Que en atención a las reclamaciones realizadas en el expediente 3515/2019 se revise la situación de las bocas de incendios o hidrantes existentes en la localidad de XXX, de manera que se asegure su operatividad en caso de incendio, facilitando la oportuna información en cuanto a su ubicación a los vecinos interesados.

**Cuarto.:** Que en atención a la situación planteada en todos los expedientes citados cumpla ese Ayuntamiento, en adelante, con la obligación de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones en los términos exigidos por los artículos 3.1 y 16 de la Ley 2/1994 de 9 de marzo.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López