



**Excmo. Ayuntamiento de Ponferrada**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**Plaza del Ayuntamiento, 1**  
**24400 PONFERRADA**  
**(León)**

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Baja presión**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **861/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la existencia de posibles deficiencias en el servicio de abastecimiento de agua potable que se presta en el Barrio de El Temple, de su localidad.

Según manifestaciones del autor de la queja, desde hace varios meses los vecinos vienen detectando falta de presión en el suministro que reciben en sus hogares, lo que les genera dificultades en los aparatos domésticos y electrodomésticos. Al parecer, estos hechos han sido puestos de manifiesto ante ese Ayuntamiento, sin que se haya tomado medida alguna para solucionar esta deficiencia, razón por la que se vienen a reproducir ante esta Defensoría.

Tras nuestra solicitud de información inicial y a la vista del informe evacuado por parte del Ayuntamiento, procedimos al archivo del citado expediente. Ello no obstante, con posterioridad a dicho archivo, el reclamante se puso en contacto con esta Institución solicitando la reapertura del expediente y aportando nueva información en respaldo de su petición, lo que motivó que se reanudaran nuestras investigaciones.

Por esta razón se le solicitó nueva información en relación con las cuestiones planteadas en la queja. En atención a dicha petición de información se remitió informe en el cual se hacía constar:

*“Participo a Vd. el informe emitido por el Servicio de Ingeniería.*

**INFORMA:**



- *Que el abastecimiento del Barrio del Temple está controlado telemáticamente por una válvula automática que regula caudales y presiones de red en continuo durante las 24 horas del día, no habiendo ninguna incidencia de funcionamiento en el último año.*

- *Que se realizan búsquedas de fugas en función del rendimiento del caudal mínimo nocturno, no habiendo ninguna incidencia ni reparación en la red de abastecimiento en lo que llevamos de año. La presión media de la red de abastecimiento del Barrio del Temple es de 3,4 kg/cm<sup>2</sup> de 6:30 h a 0:00 h y de 2,7 kg/cm<sup>2</sup> de 0:00 a 6:30 h.*

- *Que han sido tramitadas 9 incidencias de presión en las calles mencionadas en este año, siendo determinado en todas ellas las causas por problemas de vejez en la instalación interior y de incumplimiento del Reglamento de Abastecimiento y el CTE.*

- *Que según el art 25 del reglamento del servicio en vigor todo edificio de más de tres alturas sobre rasante debe tener instalado depósito regulador previo con grupo de sobreelevación.*

- *Que según el art 24 del mismo reglamento los abonados o propietarios estarán obligados a realizar los trabajos de conservación de tuberías y demás materiales instalados en la finca y que, por ser indispensables, al no ser reparados pudieran ocasionar perturbación en el suministro o daños a terceros.*

- *Que ni el CTE, ni el Reglamento del servicio en vigor se establece una presión mínima o necesaria para abastecer desde la red, sino que es la propia instalación del edificio quien debe asegurar la simultaneidad y presión mínima en los grifos, así como que da a los usuarios la responsabilidad de cumplimiento de adecuación a las exigencias de la normativa en vigor”.*

Dimos traslado de este informe a la parte reclamante para que presentara las alegaciones que entendiera pertinentes en respaldo de la postura que mantiene ante esta Defensoría, trámite que evacuó ratificándose íntegramente en el contenido de la queja inicial y aportando, para respaldar su solicitud de intervención, varios videos que reflejan la situación del abastecimiento público en domicilios particulares ubicados en el “Barrio del Temple”. En tales videos se observa con claridad que la presión del agua en horario nocturno impide el funcionamiento de los aparatos domésticos (caldera), por lo que estos vecinos no pueden efectuar unas mínimas labores de higiene y aseo personal, realizando incluso acopios de agua para atender a las contingencias más urgentes que les puedan surgir en esos momentos en los que apenas reciben agua de consumo en el punto de suministro.

A la vista de la información recabada debemos efectuar a ese Ayuntamiento algunas consideraciones.



Como V.I. conoce perfectamente, el servicio de abastecimiento de agua constituye, de conformidad con el artículo 20.1 de la Ley 1/1998 de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León, un servicio público obligatorio, con la peculiaridad de que al tratarse del abastecimiento de agua potable alcanza la categoría de “asistencia vital”, servicio que debe prestarse en condiciones de igualdad real -artículo 14 CE 1978- a todos los vecinos de su municipio.

Las relaciones entre los usuarios y la Administración no se agotan en el derecho del usuario a exigir la prestación y en su caso el establecimiento del correspondiente servicio público- artículo 18 l. g) en relación con el artículo 26 de la Ley de Bases de Régimen Local- sino que el usuario tiene derecho al buen funcionamiento del servicio, siendo la continuidad en la prestación una de las notas que caracterizan al servicio público, continuidad que se traduce desde la perspectiva del usuario en regularidad y calidad en las prestaciones.

El principio de continuidad encuentra su fundamento en lo indispensable de la prestación y en la necesaria satisfacción de los intereses generales que el servicio representa, al estar en juego condiciones básicas de salud e higiene de la población cuya defensa y garantía tiene encomendada la administración competente.

La continuidad, junto con la regularidad, pretenden colmar las necesidades de los potenciales usuarios, considerados tanto colectiva como individualmente. Con ello se trata de garantizar que un servicio como el abastecimiento de agua, tan básico, se encuentre disponible para los usuarios en todo momento, sin interrupciones, con calidad sanitaria y con presión suficiente teniendo en cuenta para ello las prescripciones que se fijen en el Reglamento del Servicio<sup>1</sup>, que en este caso, y según se indica en el informe, no establece ninguna determinación al respecto.

En el caso analizado, la administración local niega que el suministro tenga deficiencias, señalando no obstante que existe una disminución de la presión en horario nocturno, pasando de los 3,4 kg/cm<sup>3</sup> a los 2,7 kg/cm<sup>3</sup>. En los videos que se hicieron llegar a esta Defensoría se aprecia como en los aparatos medidores de una Comunidad de propietarios del Barrio del Temple la presión no llega (en el cuarto de contadores y por lo tanto a nivel de la calle) a los 2 kg/cm<sup>3</sup> y, por lo tanto, en esa zona **el Ayuntamiento no estaría garantizando** que el agua sea suficiente para cubrir las necesidades higiénico

---

<sup>1</sup> Muchas reglamentaciones locales si fijan parámetros de presión y por ejemplo el Reglamento para el Suministro domiciliario de Agua de Andalucía, en su artículo 8, establece como obligaciones generales de las empresas suministradoras de agua mantener permanentemente el servicio salvo que se prevea expresamente en la póliza, la concurrencia de causa de fuerza mayor o como resultado de una avería en instalaciones públicas. Esta prestación, regular deberá llevarse a cabo en las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato de acometida, con las variaciones máximas y mínimas que fije el propio Reglamento y que admiten una tolerancia de un 20 % entre el caudal y presión mínimos, que deben observarse siempre para el correcto abastecimiento.



sanitarias de la población abastecida, tal y como establece el RD 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Dicha situación, no resulta una responsabilidad de los propios usuarios o de las comunidades en las que se integran, como parece esgrimir el Ayuntamiento, ya que siempre han recibido el suministro con normalidad y aun ahora esto es así en horario diurno, de lo que podemos inferir que la instalación interior se encuentra en condiciones adecuadas, habiendo sido las decisiones de la administración las que han motivado la situación que en este momento sufren en relación con este servicio.

Por tanto, la recomendación que debemos efectuarle se debe dirigir a que realice, a la mayor brevedad posible, un estudio técnico exhaustivo sobre esta cuestión, que permita establecer la causa o causas de la falta de presión en parte de la red de suministro de esa localidad en determinadas franjas horarias y que fije las medidas que deba adoptar la administración para solucionar estos problemas; posteriormente, en función del diagnóstico técnico, deberá realizar las actuaciones que resulten necesarias para garantizar en todo momento y a todos los vecinos de esa localidad el suministro previstos en el RD 3/2023, de 10 de enero, en cada uno de los puntos de entrega a los usuarios.

El Ayuntamiento debe continuar con las labores de verificación y control hasta que se detecte el origen del problema, poniendo fin definitivamente a estas situaciones que afectan a la calidad de vida de alguno de sus vecinos, y que tienen una incidencia directa en el derecho a la salud de la población, que esa Entidad local tiene obligación de garantizar.

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**:

**Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se adopten, tras realizar los correspondientes estudios técnicos, las medidas que resulten necesarias para garantizar, en cualquier circunstancia, la igualdad y la adecuada presión en el suministro de agua de consumo humano en el barrio al que se refiere la queja, para que se ajuste, en todo momento y en el punto de entrega a los consumidores, a los parámetros contenidos en el Real Decreto por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, su control y suministro ( RD 3/2023, de 10 de enero).**

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



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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