



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Deficiencias

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 **1596/2024**, 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 la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable que se realiza en su municipio.

Según manifestaciones del autor de la queja, desde hace años esta localidad viene sufriendo todo tipo de problemas y cortes en el suministro ordinario de agua potable. Sin embargo, según se indica, estos problemas no son comunicados a los vecinos de forma adecuada, ignorando las razones de las continuas interrupciones en el suministro y el tiempo que se van a mantener, lo que afecta de manera notable en su vida ordinaria, incidiendo en la habitabilidad de los inmuebles y en la garantía del derecho a un servicio básico y esencial.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el cual se reconocía que en la localidad se producen desde hace años problemas con la calidad del agua de consumo humano, debido a la presencia de elementos naturales en la misma que hacen que sus parámetros determinen, en determinados momentos, su falta de aptitud para el consumo humano.

Por ello, se añade, se instaló una estación de tratamiento de agua potable, que posibilita que, en la actualidad, el agua que llega a los domicilios reciba el adecuado tratamiento. En cuanto a las comunicaciones de las situaciones temporales de falta de aptitud en el agua, se han realizado, según se informa, mediante los cauces habituales para este tipo situaciones sobrevenidas, esto es, bandos de alcaldía publicados tanto en el



tablón de anuncios municipal como en varios puntos del casco urbano, además de en la sede electrónica municipal.

El 21 de mayo se publicó mediante bando de alcaldía una declaración de agua “no apta para consumo humano” por “problemas de color, turbidez y presencia de aerobios en el agua”, publicándose un nuevo bando declarando el agua “sí apta para el consumo humano” el 31 de mayo de 2024 (se adjunta copia de los bandos). La situación descrita vino motivada por una avería en la planta potabilizadora, avería que fue reparada en el menor tiempo posible.

Finaliza el informe reconociendo que se había recibido alguna queja verbal sobre la inadecuada comunicación de estos avisos, aunque no existe ninguna reclamación por deficiencias en el servicio de abastecimiento de agua. Manifiesta, además, que viene realizando sus funciones con la mayor diligencia posible y de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, pese a las dificultades que tiene para un municipio de tan solo XXX habitantes, con muy escasos medios económicos y personales. Concluye el informe señalando que se intentará, en el futuro, reforzar aún más los avisos en relación con las incidencias vinculadas con el servicio de abastecimiento de agua.

Dimos traslado de este informe a la parte reclamante, para que presentara las alegaciones que entendiera pertinentes, trámite que evacuó señalando que nada dice el informe sobre la situación que se ha vivido este verano, en el que hubo ausencia de agua potable durante los meses de agosto y septiembre, y, sin embargo, en los bandos que se pusieron por las calles no se hacía ninguna referencia al origen de tales problemas, razón por la que los vecinos desconocen el alcance y gravedad de la situación, así como su duración y el tiempo que deberán hacer frente a la adquisición de agua de consumo.

Añade que en la mayoría de los pueblos de la XXX se han tenido que instalar plantas potabilizadoras de agua y funcionan correctamente, pero en XXX nunca ha funcionado bien y cada poco tiempo hay avisos de que no se puede consumir el agua, sin dar explicaciones concretas sobre las causas de tales situaciones. Concluye indicando que desde el viernes 29 de noviembre, el agua no es apta para consumo humano, y es, al menos, la tercera vez que pasa esto en presente año. Nuevamente están puestos bandos informando de la situación por todo el pueblo pero sin decir el motivo de la contaminación (se adjunta foto).

A la vista de la información de la que disponemos, hemos estimado oportuno formular a ese Ayuntamiento algunas consideraciones.

En primer lugar debemos indicar que tanto a la fecha de efectuar la solicitud de información como en el momento de elaborar esta resolución se han examinado los datos que, respecto de esta zona de abastecimiento, constan en la aplicación SINAC y hemos



comprobado que el agua aparece en dicha aplicación como apta para el consumo humano, y ello pese a que se ha adjuntado copia de un reciente bando municipal prohibiendo el mismo.

Desconocemos las razones concretas que motivan la reiteración de este tipo de situaciones y tampoco nos ha indicado cual es el contaminante que incide en mayor medida en el abastecimiento de esa población, aunque sabemos que otros municipios de su entorno han sufrido problemas provocados por la presencia de nitratos o fluoruros.

En el trabajo diario que desarrolla esta Defensoría estamos observando un incremento significativo de las incidencias en los suministros de agua potable en numerosos municipios, sobre todo las que se derivan de la presencia de elementos químicos en el agua. Estas situaciones provocan que los vecinos no puedan abastecerse en determinados periodos, más o menos dilatados en el tiempo, de las captaciones que tradicionalmente se venían utilizando, tal y como, al parecer, ha ocurrido en su localidad durante la última temporada estival.

En las ocasiones en las que abordamos problemas relacionados con el abastecimiento de agua de consumo, recordamos a los Ayuntamientos a los que nos dirigimos que resulta obligatoria la prestación de este servicio público básico (artículos 25 y 26 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local).

El buen funcionamiento del servicio exige la continuidad en la prestación como una de las notas que caracterizan todo servicio público, continuidad que se traduce, desde el punto de vista del usuario, en un derecho a la calidad y a la regularidad de agua suministrada, calidad sanitaria del agua de consumo que se halla regulada en 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 (en adelante RD 3/2023).

El artículo 4 del RD 3/2023 señala que la Administración local es responsable de asegurar que el agua suministrada a través de cualquier red de distribución, en su ámbito territorial, sea apta para el consumo en el punto de entrega al usuario, y toda la información actualizada y disponible sobre el suministro de agua potable debe encontrarse a disposición de los usuarios, tanto a través del Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC), como en la página web municipal o por otros medios.

Por otra parte, el artículo 22.1 del RD 3/2023 contiene una definición de la incidencia en el agua de consumo a los efectos del contenido del real decreto, señalando que existirá incidencia cuando se superen los valores de los parámetros referidos en el Anexo I de esta misma norma. Más aún, el apartado 3 del artículo 22 del RD 3/2023 añade que cualquier tipo de incidencia deberá ser notificada a SINAC.



En cuanto a las medidas que debe tomar la Administración local, el artículo 23 RD 3/2023 señala que cuando el operador de una zona de abastecimiento o el municipio detecte una incidencia analítica en la calidad del agua, debe realizar un análisis de confirmación en las veinticuatro horas siguientes a dicha toma de muestras, y, en su caso, tras dicha confirmación, la incidencia detectada se debe comunicar a la autoridad sanitaria.

Además, el municipio debe aplicar, lo antes posible, las medidas correctoras y/o preventivas necesarias con el fin de garantizar la protección de la salud de la población abastecida. Entre las medidas a adoptar se contabilizan prohibir el suministro o el consumo de agua, aplicar los tratamientos adecuados para eliminar la causa que dio origen al incumplimiento, así como otro tipo de medidas que se estimen adecuadas.

Ante la comunicación del municipio, el Servicio de Sanidad puede valorar la adopción de medidas complementarias a las ya señaladas, como, por ejemplo, el incremento en el control analítico, la viabilidad de los suministros alternativos, etc. aunque, en todos los casos, la responsabilidad sobre la adopción de las medidas corresponde al gestor/municipio, que también debe informar inmediatamente a la población abastecida de todas las incidencias detectadas, conforme establecen los artículos 62 y siguientes del RD 3/2023.

A estas exigencias relacionadas con la información se debe dar cumplimiento antes del transcurso de 72 horas desde la recepción de los informes analíticos correspondientes, tanto si los informes son positivos como si contienen indicaciones sobre calidad sanitaria del suministro, pudiendo hacerse constar las recomendaciones realizadas, en su caso, por la autoridad sanitaria (Anexo IX RD 3/2023), así como toda la información relacionada con las medidas que se están adoptando para hacer frente a los problemas detectados y para recuperar la normalidad en los suministros.

El artículo 73 del RD 3/2023 señala que puede ser constitutivo de infracción administrativa la falta de puesta a disposición de la población de la información a la que se refiere el Anexo XI de esta norma, así como el incumplimiento de los plazos señalados en los artículos 23, 24 y 64 del Real Decreto.

En relación con ello, las comunicaciones dirigidas a prohibir el consumo del agua que se proporciona a la población, impidiendo que se utilice tanto para beber como para cocinar, se han de realizar por todos los medios a su alcance, es decir, entre otros, pero fundamentalmente, mediante la actualización de los datos que constan en SINAC y a través de la publicación de bandos, página web, etc.

En este caso, las exigencias derivadas de la aplicación del RD 3/2023 solo se han cumplido parcialmente, ya que no nos consta que este verano, ni tampoco en este



momento, durante la incidencia que ha afectado a este suministro desde el día 29 de noviembre, se hayan volcado de datos analíticos en el SINAC y tampoco que se haya informado a la población sobre los problemas concretos que han afectado y posiblemente están afectando en este momento al suministro.

Por esta razón, en adelante, ante cualquier situación de incumplimiento de los valores paramétricos en el agua de consumo en su localidad, se debe garantizar que por parte de esa Administración local se adoptan las medidas preventivas y correctoras que sean necesarias, atendiendo a la incidencia con la mayor celeridad posible, al tiempo que se proporciona a la población un suministro alternativo.

Por otra parte, se debe asegurar el acceso a toda la información relacionada con el agua de consumo, de forma que cualquier persona pueda conocer los problemas que eventualmente presente el suministro. No solo debe informar sobre la falta de aptitud del agua de consumo, mediante bandos u otras formas, tal y como se ha hecho en este caso, sino que a dicha información se debe adjuntar copia de los boletines analíticos que les son remitidos por el laboratorio, así como información precisa sobre todas las medidas que se están adoptando para hacer frente a los problemas detectados y para recuperar la normalidad en el suministros, conforme señalan los artículos 63 y siguientes del RD 3/2023.

Esta Defensoría es consciente de las especiales dificultades que tienen los pequeños municipios para hacer frente, por sus propios medios, a este tipo de contingencias y, por esa razón en su momento dirigimos una resolución a todas las Diputaciones provinciales para que intensifiquen las relaciones de colaboración, entre las que se encuentra la Diputación de Zamora, en el marco de la actuación de oficio 1352/2022.

En efecto, como conclusión de dicho expediente instamos a todos los entes provinciales a mantener y/o, en su caso, incrementar las medidas de apoyo al suministro municipal de agua potable en situaciones de desabastecimiento y/o de emergencia por la aparición de contaminantes, así como a incrementar las medidas de apoyo técnico y financiero necesarias para la renovación y modernización de las infraestructuras asociadas al servicio o para la búsqueda de nuevas captaciones.

La Diputación provincial de Zamora aceptó las indicaciones que le dirigimos y puso de manifiesto en su respuesta que dicha Entidad provincial, a través de su Sección de Medio Ambiente, actúa cada año para ofrecer distintos servicios alternativos para el abastecimiento de agua y así cubrir con las necesidades particulares de cada localidad ofreciendo suministro de agua embotellada, plantas de potabilización portátiles o suministro en cisternas. También añadía que cada año aumenta las inversiones destinadas a mejorar las infraestructuras básicas de este servicio municipal, por lo que en su caso y



de resultar necesario, puede recabar la colaboración de la Diputación de Zamora para hacer frente a los problemas referidos de forma inmediata.

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**:

ÚNICA: Que por parte de la Entidad local que V.I. preside, en adelante y ante cualquier situación de incumplimiento de los valores paramétricos en el agua de consumo, se garantice la adopción, de forma inmediata, de las medidas preventivas y/o correctoras que sean necesarias, asegurando que toda la información relacionada con la calidad del agua esté disponible para la población de manera transparente. Esto incluye la actualización, dentro de los plazos previstos, de los datos recogidos en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC), así como su publicación en la página web municipal y a través de otros medios accesibles para todos los ciudadanos.

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

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).