



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX**  
**ILMO. SR. ALCALDE**

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Deficiencias/ Ausencia de información a los vecinos**

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 **113/2025**, 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 posible existencia de irregularidades en la actuación de esa entidad local en relación con la comunicación a la población de la falta de aptitud del agua de consumo en su municipio.

Según manifestaciones del autor de la queja, desde hace años los vecinos vienen denunciando la mala calidad del agua en esa población, aludiendo a que tiene mal color, olor y turbidez, sin que tenga constancia de las medidas que esa entidad local aplica al respecto.

Se desprende del contenido de la reclamación presentada que ante el último episodio de falta de aptitud del agua y pese a que el Ayuntamiento tuvo conocimiento de que el agua no era apta para el consumo de boca con fecha 24/04/2024, estos datos no fueron comunicados a los vecinos, ni tampoco se les han proporcionado suministros alternativos, lo que supondría un incumplimiento de las obligaciones que al respecto se recogen en el RD 3/2003, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella tanto a ese Ayuntamiento como a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León.

En atención a dichas peticiones de información se remitió por el Ayuntamiento un informe en el que se indicaba que tiene contratado con una empresa externa el control analítico del agua de consumo, y que esta misma empresa se encarga del volcado de datos en los registros públicos correspondientes, para su consulta por parte de los ciudadanos. (Se adjuntan copias de todos los análisis realizados durante el año 2024).



Añade que, efectivamente, en abril de 2024 hubo una incidencia que afectó al agua de consumo, procediéndose a comunicar esta circunstancia a todos los vecinos de palabra y también por medio de un aviso en el tablón de anuncios, fechado el día XXX de 2024.

El Ayuntamiento, tras recibir una comunicación de los servicios oficiales, es requerido para la instalación de un filtro (se adjunta copia de dicho escrito). Tras adquirir dicho filtro fue instalado con algo de retraso, tal como consta en el acta de los servicios de control de la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León de fecha 21/08/2024. Añade que, una vez instalado el filtro, la incidencia resultó solventada, recuperándose la normalidad en el suministro.

En cuanto al informe remitido por la Consejería de Sanidad, en él se indica que:

*“El análisis realizado con fecha de toma de muestra 24/04/2024 como tipo de análisis “análisis completo”, y tras su determinación en laboratorio con fecha de informe de ensayo del 29/05/2024 fue volcada la información en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) con fecha 31/05/2024.*

*En éste, se genera una incidencia debida al parámetro “oxidabilidad” que supera el valor paramétrico fijado en la norma de 7,0 mg/L, relacionado frecuentemente con el arrastre de materia orgánica, o carencias en el sistema de depuración o filtrado. Dicho parámetro se especifica en el Anexo I, parte C, del Real Decreto 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, como parámetros indicadores de la calidad del agua.*

*Adicionalmente, la muestra ofrece un resultado en el parámetro color que también excede el valor tomado como referencia de las características organolépticas del agua.*

*En fecha 06/06/2024, a la vista de los resultados de este informe de ensayo, los Servicios Oficiales Farmacéuticos de la Demarcación Barco de Ávila remiten al Ayuntamiento escrito en relación con las incidencias analíticas en el agua de consumo humano de XXX (se adjunta documento), advirtiendo de la necesidad de incorporar un sistema de filtración eficaz como proceso de tratamiento.*

*El 29/05/2024, el operador había tomado muestra de cara al cierre o confirmación de los resultados, siendo cargados los resultados en SINAC el 11/07/2024 confirmándose que el parámetro oxidabilidad, excede el valor paramétrico que determina la calificación como “no apta para el consumo”.*

*El 21 de agosto de 2024 (n.º acta XXX) los Servicios Oficiales Farmacéuticos efectúan visita de inspección a la zona de abastecimiento de XXX, cotejando que se ha adquirido un sistema de filtración, prevista su instalación en el primer depósito destinado a almacenamiento de agua bruta, que una vez procesada será enviada al segundo*



depósito de distribución, si bien en la fecha de la visita de inspección no se había instalado.

El 30/10/2024 (n.º Acta XXX, que se adjunta), se realiza una nueva visita de inspección en la que se constata la instalación y funcionamiento de un proceso de filtrado. La fecha en la que el incumplimiento fue confirmado corresponde con el volcado de datos en SINAC el 11/07/2024, calificándose como “no apta para el consumo”.

Finalmente, tras la puesta en funcionamiento del sistema de filtración, se toma muestra con fecha 03/09/2024, cuyo resultado de 4,9 mg/l para el parámetro oxidabilidad, se graba en SINAC el 23/09/2024, cerrándose la incidencia.

El artículo 23 del Real Decreto 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, indica en su apartado 2, sobre las actuaciones generales ante incidencias que “Tras la confirmación de la incidencia, el operador, la administración hidráulica en las zonas de captación, el municipio en la zona de abastecimiento o el titular del edificio en las instalaciones interiores, investigará inmediatamente el motivo de la misma y lo comunicará a la autoridad sanitaria, dejando constancia de ello en el SINAC”

Los campos de información contenidos en los referidos anexos 13.2 y 13.3 se han visto superados por la información que se ofrece en SINAC, así como en la agilidad del flujo de la información a la que tienen acceso tanto los operadores como los servicios oficiales de salud pública.

La publicación del Real Decreto 3/2023 puede asumirse como una medida de simplificación administrativa que mejora la operatividad existente previa, toda vez que sobre el mismo aspecto, el ya derogado Real decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, establecía sobre la gestión de los incumplimientos en su artículo 27.2, lo siguiente: Tras la confirmación del incumplimiento, el gestor o el titular de la actividad, si existe una actividad pública o comercial, o el municipio, en el caso de domicilios particulares, investigarán inmediatamente el motivo del mismo, dejando constancia de ello en un libro de incidencias, y notificarán antes de veinticuatro horas a la autoridad sanitaria las características de la situación con un impreso que se ajustará al modelo recogido en el anexo VII y por el medio de transmisión que ésta determine para los parámetros contemplados en las partes A y B del anexo I.

En el caso de los parámetros de la parte C del anexo I, la comunicación se realizará semanalmente. De este modo, los anexos 13.2 y 13.3 del Programa de Vigilancia Sanitaria del Agua de Consumo Humano de Castilla y León editado en 2009 conforme al derogado Real Decreto, no han sido recabados, al figurar la información en



SINAC. Compete al operador, o el municipio adoptar las medidas correctoras y preventivas de forma inmediata, así como su comunicación a los usuarios, en línea con el artículo 23.5 del Real Decreto 3/2023.

*De acuerdo con la descripción recogida en las actas adjuntas, no se ha dejado constancia de haber efectuado indicaciones específicas al gestor sobre la información que se debía ofrecer a la población en relación con la falta de aptitud del agua de consumo, si bien, en las dos actas referidas con anterioridad, se detallan los aspectos de seguimiento de actuaciones de medidas correctoras adoptadas por el operador”.*

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

Hemos examinado los datos que, respecto de la situación del abastecimiento de XXX, constan en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC) y hemos comprobado que, en los últimos años, han sido numerosos los episodios de falta de aptitud del agua de consumo en esa localidad. De hecho todos los análisis completos que constan en esta plataforma recogen que el agua no resulta apta para el suministro, así en el último de fecha 08/04/2025 se excede el valor paramétrico en Trihalometanos (132 ug/l) y en AHAs<sup>1</sup> (180 ug/l).

En el análisis del año anterior, de fecha 24/04/2024, el valor afectado fue la oxidabilidad (12,9 mg/l- frente a los 5 mg/l que marca el límite de aptitud).

En cuanto a los análisis de control, el último realizado (14/11/2024) determina que el agua no resulta apta para el consumo al superarse el parámetro turbidez (18 UNF, frente al valor de aptitud que está fijado en 4UNF).

Pues bien, a esta institución le preocupan los problemas que se plantean, cada vez con más frecuencia, en el abastecimiento de agua potable a la población. Por esta razón todos los años solemos iniciar investigaciones de oficio, además de las que realizamos a partir de las quejas que recibimos, como la que ha motivado la realización del presente expediente, en los que habitualmente se ponen de manifiesto las dificultades que, para el gestor del servicio, supone la presencia en el suministro de contaminantes de diverso tipo,

---

<sup>1</sup> Los AHAs en el agua de consumo se refieren a los ácidos haloacéticos (HAA), que son subproductos de la desinfección del agua potable. El desinfectante utilizado para la potabilización del agua de consumo, generalmente cloro, reacciona con la materia orgánica natural presente en el agua bruta generando este tipo de subproductos y también los trihalometanos (THM). Su grado de formación varía en función de las características del agua (materia orgánica), del proceso de potabilización utilizado y de otro tipo de factores operacionales como la temperatura, el pH, el cloro residual o el tiempo de contacto entre el desinfectante y la materia orgánica, etc. En cualquier caso, la alta concentración de THM y AHAs en el suministro de su municipio parecen tener una evidente relación con los problemas que ha presentado en episodios anteriores (turbidez, oxidabilidad, etc.) ya que todos ellos están relacionados con la presencia de materia orgánica en el agua captada.



sobre todo en los municipios pequeños, y la alarma que provoca en la población, sobre todo cuando estas situaciones se repiten en el tiempo.

La elevación de los niveles de contaminantes en el agua de consumo está suponiendo de hecho que localidades como la que ahora nos ocupa sufran problemas reiterados en sus abastecimientos y, consecuentemente, no pueda suministrar el agua de consumo en determinados periodos más o menos dilatados en el tiempo con las captaciones que tradicionalmente se venían utilizando.

En este sentido, los abastecimientos de agua potable a la población realizados por medio de cisternas o depósitos alternativos, aun desconociendo cuál es el sistema que se utiliza en su localidad, ya que no se ha indicado, o el suministro de agua embotellada, no pueden ser más que una solución ocasional y temporal. En efecto, debe buscarse la mejor manera de recuperar la normalidad en los suministros.

Aunque se desprende de la información que se nos ha facilitado que ese Ayuntamiento está buscando soluciones a los problemas que presenta el suministro, la realidad es que las incidencias no han cesado, lo que exige una atención prioritaria de esa Administración para garantizar la salud de la población abastecida y frenar la desconfianza de los ciudadanos, puesta de manifiesto con la presentación de una queja ante esta Defensoría.

Respecto a la información que esa Administración debe ofrecer en relación con la situación del agua de consumo debemos señalar que, con carácter general, el derecho de acceso a la información se encuentra regulado en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

En este sentido, la Directiva 90/313 estableció que por "información sobre medio ambiente" debe entenderse toda información disponible por las Administraciones públicas en cualquier formato o soporte material, y relativa al estado de todos los recursos naturales, de las interacciones existentes entre ellos, así como la información relativa a toda actividad, medida, plan, programa o actuación de protección que afectase al medio ambiente.

La amplitud del derecho de acceso a la información ambiental que contiene la norma citada fue confirmada por la STJCE de 17 de junio de 1998, y ha sido acogida por los tribunales españoles. La cual se ha visto incrementada tras la publicación de la Directiva 2003/4/CE, en la medida en que ha puesto de relieve la importancia que tiene el acceso a la información ambiental para poder garantizar el ejercicio del derecho a participar en asuntos públicos, contenido en los artículos 9.2, 23 y 48 de la CE de 1978.



Siguiendo las directrices que marcan estas normas, los Ayuntamientos, en cuanto administraciones públicas que son, deben proporcionar a los vecinos toda la información con la que se cuente respecto del agua de consumo. Ello puede hacerse a través del tablón de anuncios u otros medios que se consideren más adecuados, uniendo copia de los boletines analíticos que les son remitidos por el laboratorio, lo cual, además, aumentaría la confianza en la gestión municipal; sin embargo, en la web municipal no aparece ninguna información en relación con el abastecimiento de agua.

Debe facilitarse, 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 se conocen, en los que se va a recuperar la normalidad del suministro.

En este sentido, también conviene recordar que el artículo 4 del Real Decreto 3/2023 establece que la Administración local es la responsable de asegurar que el agua suministrada sea apta para el consumo en el punto de entrega al usuario y también de que toda la información disponible esté accesible para la ciudadanía, a través del SINAC, de la página web municipal u otros medios.

Después de que el artículo 22.1 del mismo texto legal defina como "incidencia" la superación de los valores de los parámetros incluidos en el Anexo I, entre los que se encuentra la "oxidabilidad", los trihalometanos o los AHAs, a los que se alude en este expediente, el artículo 23 establece que, tras detectar una incidencia analítica, debe realizarse un análisis de confirmación en un plazo máximo de 24 horas, y, una vez confirmado el incumplimiento, se debe comunicar a la autoridad sanitaria. En paralelo, el municipio u operador está obligado a aplicar, lo antes posible, las medidas preventivas o correctoras necesarias para proteger la salud pública, las cuales pueden consistir en prohibir el consumo de agua, restringir su uso, aplicar tratamientos adecuados o adoptar medidas alternativas.

El artículo 62 y siguientes del referido Real Decreto obligan a informar, de forma inmediata, a la población afectada ante cualquier incidencia, información que debe hacerse pública en un plazo no superior a 72 horas desde la recepción del informe analítico correspondiente, incluyendo, en su caso, las recomendaciones formuladas por la autoridad sanitaria y las medidas que se estén adoptando para restablecer la normalidad del suministro.

Finalmente, el artículo 73 tipifica como infracción administrativa el incumplimiento de estas obligaciones, tanto en lo relativo a la información como al incumplimiento de los plazos establecidos.



Más aún, sin olvidar las anteriores consideraciones, debemos recordar que la obligatoria prestación de este servicio municipal, ya que se trata de un servicio público mínimo y básico (artículos 25 y 26 LBRL).

En relación con el buen funcionamiento del servicio, la continuidad en la prestación es una de las notas que caracterizan todo servicio público, continuidad que se traduce, desde el punto de vista del usuario, en su derecho a la calidad y a la regularidad en el servicio, calidad sanitaria del agua de consumo que se determina por el RD 3/2023.

En este caso, consta que se publicó un aviso el día XXX de 2024, aunque en el mismo no se efectuaba ninguna indicación respecto del problema concreto que sufría el agua, ni tampoco sobre las medidas que se iban a adoptar para solucionarlo. Tampoco consta que se ofreciera un abastecimiento alternativo durante los períodos en los que el agua resultó calificada como no apta para el consumo.

Esta ausencia de información sobre las medidas adoptadas, los riesgos asociados a la incidencia o la previsión de resolución de la misma, constituye un incumplimiento de lo establecido en el artículo 64 del Real Decreto 3/2023, el cual obliga a garantizar una comunicación adecuada con la población abastecida en caso de detectarse un problema en el abastecimiento, sin que la publicación de los resultados analíticos en el SINAC pueda considerarse, por sí sola, una medida suficiente para cumplir con el deber de trasladar la información debida a la ciudadanía.

Asimismo, las Administraciones municipales tienen la responsabilidad de implementar las recomendaciones formuladas por los Servicios Oficiales Farmacéuticos y de actuar con celeridad ante cualquier comunicación que incida sobre la calidad del agua de consumo, especialmente cuando ésta afecta directamente a la salud pública. Es cierto que, en este supuesto y según se nos informa, en esta captación se ha instalado un sistema de filtrado para reducir la presencia de materia orgánica en línea con las recomendaciones recibidas pero la instalación de este sistema, por los resultados que se observan en el último análisis completo, no parece ser eficaz, ya que no ha posibilitado la reducción de la materia orgánica presente en el agua, pues de lo contrario no se estarían generando trihalometanos en valores tan elevados.

En este sentido, la Diputación Provincial de Ávila incluye anualmente en su presupuesto partidas económicas destinadas específicamente a sufragar los costes derivados del suministro de agua potable en los núcleos de población de la provincia afectados por problemas de escasez derivadas de cualquier causa sobrevenida, como la falta de caudal, la contaminación en las fuentes de suministro o la existencia de averías en el sistema de abastecimiento, así como para financiar los costes derivados de la ejecución de obras de abastecimiento de agua potable.



Por ejemplo, la "Convocatoria de concesión de Subvenciones a Entidades Locales de menos de 10.000 habitantes de la Provincia de Ávila para la financiación de obras de bajo coste económico destinadas a garantizar el abastecimiento de agua en los núcleos de población", que se realiza dos veces al año, viene incluyendo como gastos subvencionables las obras necesarias para ejecutar nuevas captaciones o mejorar las existentes, así como las de mejora de los equipos de tratamiento y desinfección instalados.

Además, desde el año 2022 está en vigor el Protocolo de actuación suscrito entre la Consejería de Fomento y Medio Ambiente y la Diputación de Ávila para la implantación de un programa de mejora de infraestructura hidráulica en la provincia, que cuenta con una importante aportación económica anual, financiando proyectos de construcción de nuevas captaciones, ampliación de depósitos, etc.

Por último, existen otras líneas de subvenciones de esa Diputación Provincial, como el Plan Extraordinario de Inversiones o el Fondo de Cohesión Territorial, que no se destinan exclusivamente a estos fines, pero en el que se prevé la posibilidad de que entre las actuaciones subvencionadas pueda estar incluida alguna obra en infraestructuras destinadas al abastecimiento de agua. Estas ayudas, que pueden destinarse tanto a la adquisición e instalación de equipos de tratamiento como a la mejora de las infraestructuras de captación o distribución, constituyen una oportunidad para municipios como XXX, que probablemente sufrirá limitaciones presupuestarias, pero está obligado a garantizar un suministro de agua seguro a los vecinos, conforme a la normativa sanitaria.

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:**

**PRIMERA:** Que, por parte de la Corporación municipal que V.I. preside, se garantice que, ante cualquier episodio de no aptitud del agua de consumo, se cumplan íntegramente las obligaciones de información previstas en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, especialmente en lo relativo a la comunicación clara, accesible y en plazo a toda la población afectada, utilizando para ello todos los medios a su alcance (bandos, redes sociales, web municipal, tablones de anuncios, comunicación directa, etc.).

**SEGUNDA:** Que, en su caso, el Ayuntamiento garantice el suministro alternativo de agua apta para el consumo humano siempre que se declare la no aptitud del agua distribuida por la red general, mediante sistemas como depósitos móviles, cisternas o distribución de agua embotellada, adoptando las medidas necesarias para informar a la población sobre su disponibilidad, ubicación y condiciones de uso. Tales soluciones, aun siendo provisionales, deben activarse con



**inmediatez y mantenerse durante todo el tiempo en que subsista la incidencia, en cumplimiento del deber municipal de protección de la salud pública.**

**TERCERA: Que, en su caso, se valore la adopción de soluciones estructurales para garantizar la calidad del agua suministrada, incluyendo el cierre de conducciones abiertas que favorezcan el arrastre de materia orgánica, así como la mejora de los sistemas de tratamiento. En caso de necesidad, deberá valorar la solicitud de ayudas técnicas y económicas a la Diputación Provincial de Ávila u otras Administraciones competentes, aprovechando las líneas de subvención disponibles.**

**CUARTA: Que se refuerce el control sobre la eficacia del sistema de filtración instalado, incorporando revisiones periódicas y evaluaciones técnicas que permitan verificar su adecuación a los parámetros sanitarios exigibles, en especial aquellos relacionados con la oxidabilidad y con los subproductos de desinfección, como los trihalometanos.**

**QUINTA: Que, en todo caso, se adopten todas las medidas que resulten necesarias para garantizar la prestación continua del servicio público de abastecimiento de agua en condiciones sanitarias adecuadas, en cumplimiento de los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, y se mantenga la calidad, regularidad y seguridad como principios esenciales de la gestión municipal del mismo.**

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](mailto: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](http://pccyl.sedelectronica.es)). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).