



AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Solicitud de acometida a la red de abastecimiento de agua/ Demora

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1764/2023**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, en la queja se hacía alusión a la demora en la concesión de una autorización solicitada por un vecino para realizar la conexión a la red de suministro de agua potable.

Según manifestaciones del autor de la queja, tras haberse solicitado una acometida para una pequeña industria alimentaria ubicada en la parcela XXX del polígono XXX de esa localidad, el Ayuntamiento ha tardado más de seis meses en acceder a dicha solicitud, sin que atendiera ninguno de los requerimientos efectuados por los afectados y sin que existieran razones técnicas o de otro tipo que vinieran a justificar dicha tardanza, lo que habría provocado graves inconvenientes y perjuicios a la parte solicitante, razón por la que se requirió la intervención de esta Defensoría.

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

Sin embargo, pese a haber reiterado nuestra solicitud de información inicial (que tuvo lugar con fecha 09/04/2024) hasta en tres ocasiones (20/05/2024, 26/06/2024 y 25/07/2024), no ha sido posible obtener una respuesta a la misma.

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 el presente expediente 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, hemos estimado oportuno formular a ese Ayuntamiento la presente resolución,



considerando que en este caso es la mejor forma de cumplir las funciones que nos encomienda el artículo 18 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre.

El presente expediente de queja se inició exclusivamente por la posibilidad de que se hubiera vulnerado el derecho de la persona interesada a que las Administraciones públicas tramiten y resuelvan los asuntos de su competencia en un plazo razonable, en el marco del derecho de los ciudadanos a una buena administración (artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León).

De la lectura de los documentos que integran este expediente de queja se deduce que una persona presentó en fecha XXX/2019 un escrito solicitando una acometida de agua potable ante ese Ayuntamiento, petición que, tras distintas vicisitudes, reiteró el XXX/2023 exponiendo los perjuicios que entendía se le estaban ocasionando con la demora municipal en la tramitación de este expediente.

Este último escrito fue reiterado mediante otros presentados los días XXX/2023 y XXX/2023 y, por lo que sabemos, ninguno de ellos obtuvo respuesta.

Pues bien, conviene recordar que el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León (Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre) reconoce expresamente el derecho de la ciudadanía a que las Administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable. La vigencia de este precepto, en conexión con lo dispuesto en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, impone a las Administraciones públicas un plus de diligencia en el análisis de las peticiones que les dirigen los ciudadanos y en la adopción de una solución real y definitiva, dentro de un plazo adecuado.

El principio de buena administración no es una fórmula retórica, sino un mandato jurídico que condiciona el ejercicio de potestades públicas. En el ámbito de los servicios públicos municipales —y singularmente respecto del abastecimiento de agua potable, que constituye un servicio esencial— este principio exige que los procedimientos administrativos vinculados a su prestación se tramiten con la máxima agilidad, transparencia y eficacia.

Su vulneración no solo compromete la regularidad administrativa, sino que incide directamente en el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios básicos, con consecuencias que pueden ser especialmente gravosas cuando se trata de actividades económicas que requieren dicho suministro para poder desarrollarse, como sería el caso analizado.

En este sentido, las defensorías del pueblo han recordado que la buena administración “*exige una actitud proactiva para garantizar la plena efectividad de los*



derechos reconocidos constitucional y legalmente”, y que “los servidores públicos deben actuar con empatía y sensibilidad social, poniéndose en el lugar de las personas intervinientes en cada caso, facilitando el ejercicio de sus derechos” (Declaración programática y decálogo de las defensorías del pueblo. XXXVII Jornadas de Coordinación celebradas en octubre de 2024).

Además, como recogen las conclusiones técnicas del taller preparatorio de esas mismas jornadas, la actuación administrativa debe desarrollarse con la diligencia debida, lo que implica atender a los elementos relevantes del expediente, motivar suficientemente las decisiones, y excluir toda consideración improcedente o ajena al objeto del procedimiento.

No corresponde a esta Institución valorar si el trámite de concesión de esta o de cualquier otra acometida requiere, o no, un elevado número de informes técnicos o jurídicos, pero sí reclamar que el procedimiento sea impulsado de forma activa por la Administración competente, con la máxima diligencia y sin dilaciones injustificadas.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece con carácter general la obligación de resolver expresamente todos los procedimientos administrativos y notificar su resultado. Su apartado sexto añade que el personal al servicio de las Administraciones Públicas, así como los titulares de los órganos competentes, son responsables del cumplimiento de esta obligación, y que su incumplimiento puede dar lugar a responsabilidad disciplinaria.

Es cierto que, en algunos supuestos, la tramitación de expedientes puede verse condicionada por la necesidad de obtener informes de otras Administraciones colaboradoras, singularmente de las Diputaciones Provinciales. Sin embargo, incluso en tales casos, corresponde al Ayuntamiento el impulso del procedimiento y la coordinación con el órgano consultado para evitar retrasos indebidos, debiendo actuar como interlocutor eficaz que facilite al ciudadano el acceso a los servicios públicos municipales.

Finalmente, debe recordarse que, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, las Administraciones públicas deben actuar conforme a los principios de legalidad, eficacia, objetividad, proximidad a los ciudadanos, simplicidad procedimental y servicio efectivo. Su observancia constituye una garantía de seguridad jurídica, confianza legítima y respeto a los derechos de la ciudadanía.

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 y en adelante, se vele por el cumplimiento del derecho de los ciudadanos a una buena administración, conforme establece el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre; adoptando para ello las medidas organizativas que garanticen la celeridad, la objetividad y la eficacia en la resolución de los procedimientos relacionados con la prestación de servicios públicos esenciales, como es el suministro de agua potable, así como el impulso de los expedientes y su resolución en plazo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

SEGUNDA: Que, en su caso, se establezcan criterios de coordinación y seguimiento que permitan impulsar, sin demoras indebidas, la emisión de los informes técnicos o jurídicos necesarios para la autorización de acometidas, incluidos aquellos que deban recabarse de otras Administraciones, de modo que no recaiga sobre el ciudadano la carga de suplir la inactividad administrativa o de soportar las consecuencias de una gestión ineficiente del servicio.

TERCERA: Que en adelante cumpla, como es su deber, 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

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).