



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX  
ILMA. SRA. ALCALDESA**

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Solicitud de información sobre reglamentación municipal/ Falta de respuesta**

Ilma. Sra.:

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 **1249/2023**, 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 falta de atención municipal a diversas solicitudes de información planteadas por los ciudadanos.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, en diversas ocasiones ha requerido de esa Entidad local información sobre la normativa que rige el servicio de abastecimiento de agua potable en ese municipio, sin que ese Ayuntamiento, que en principio ostenta todas las competencias al respecto, haya facilitado la información precisa, ni tampoco que haya hecho llegar las solicitudes a las Administraciones en las que, eventualmente, haya podido delegar la prestación de este servicio local, lo que causa a la persona reclamante indefensión, pues ignora a quien ha de dirigir sus solicitudes y/o reclamaciones en relación con el precitado servicio público.

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

En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el cual se hacía constar que el Ayuntamiento tiene delegado el servicio de abastecimiento de agua potable desde el año 2010 de las entidades locales menores de XXX, XXX, XXX, XXX y XXX en la Mancomunidad de XXX y que el agua que se suministra XXX fue gestionada desde 1986 hasta 2010 por una Comisión de aguas creada por los vecinos, y desde entonces, hasta la fecha, lo gestiona la pedanía de XXX. Se aportan documentos acreditativos al respecto, que están publicados en el BOP Burgos, en concreto:

Copia de la orden de XXX, por la que se acuerda hacer públicos los Estatutos de la Mancomunidad de XXX.

Copia de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por distribución de agua potable en la población de XXX.



Tras la recepción de la información municipal procedimos a dejar sin efecto la inclusión del Ayuntamiento de XXX (Burgos) en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría.

A la vista de la información recabada procede efectuar a ese Ayuntamiento las siguientes consideraciones.

El derecho de los ciudadanos a recibir información clara, veraz y comprensible sobre los servicios públicos que les afectan constituye una de las exigencias del derecho a una buena administración, reconocido, entre otros textos legales, en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Este derecho encuentra un desarrollo específico en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación.

Desde la perspectiva de la buena administración —tal y como recoge el Decálogo aprobado por las Defensorías del Pueblo en sus XXXVII Jornadas de Coordinación—, la falta de respuesta y la ausencia de orientación institucional no solo constituyen ejemplos de mala gestión administrativa, sino que pueden desembocar en situaciones de *grave indefensión ciudadana*, especialmente, añadimos nosotros, cuando se trata de servicios esenciales como el abastecimiento de agua potable, cuyo acceso y prestación está vinculado al derecho a unas condiciones de vida dignas y a la protección de la salud pública.

La buena administración exige, además, que las entidades públicas actúen con empatía y sensibilidad, adoptando una actitud proactiva que facilite el ejercicio de los derechos ciudadanos. En este sentido, se recuerda que, aunque el Ayuntamiento haya delegado formalmente la gestión del servicio en una Mancomunidad o, más concretamente por ceñirnos al caso que nos ocupa, en una Entidad Local menor, no queda exento del deber de orientar y atender las peticiones que le sean formuladas por la ciudadanía, informando de forma clara y accesible sobre las cuestiones que los ciudadanos les plantean, las normas aplicables y los cauces para ejercer sus derechos.

Asimismo, conviene subrayar que la remisión de un informe a esta Defensoría no suple ni extingue la obligación legal que tiene el Ayuntamiento de responder directamente al ciudadano que formuló la solicitud. La colaboración con esta Institución es un deber legal, pero no sustituye el derecho individual del administrado a recibir una respuesta expresa y motivada de la Administración a la que se dirige. Por tanto, en casos como el presente, resulta imprescindible que, además de atender los requerimientos de información que cursa esta Defensoría, el Ayuntamiento comunique al ciudadano



interesado la información solicitada, extremo que en este caso no nos consta, con el fin de garantizar la efectividad del derecho a una buena administración y evitar su posible indefensión.

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 Corporación municipal que V.I. se adopten las medidas necesarias para garantizar que toda solicitud presentada por la ciudadanía, especialmente las relacionadas con la prestación de servicios públicos esenciales como el abastecimiento de agua potable, sea contestada de forma expresa, clara y dentro del plazo previsto para ello.**

Asimismo, se recuerda que la atención y respuesta a los requerimientos de esta Defensoría no exime de la obligación legal de ese Ayuntamiento de contestar directamente al ciudadano interesado, si es que no lo hubiera hecho aún, en cumplimiento del principio de buena administración y del deber legal de resolución establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

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).