



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAGUNA DE DUERO
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Suministro de agua para riego/ Solicitud de conexión

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 **19/2024**, referencia a la que rogamos haga mención en posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la falta de atención municipal a una solicitud de conexión al servicio de agua para riego efectuada en su localidad.

Según manifestaciones del autor de la queja, mediante escrito de fecha XXX/2023 (registro de entrada XXX) se solicitó una conexión para un inmueble situado en la XXX nº XXX, de ese municipio, conforme a las determinaciones que marca el reglamento del servicio de abastecimiento de agua potable, riego y saneamiento vigente; solicitud que no se habría atendido y tampoco se informaba al solicitante de las razones que justificativas de esa falta de satisfacción a la petición.

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

En atención a dicha solicitud de información, se remitió por ese Ayuntamiento diferente información, en concreto un informe-presupuesto de XXX del Encargado de Medio Ambiente en funciones de fecha XXX de 2024.

También se adjuntó un informe del Arquitecto municipal de fecha XXX de 2024, y una copia del Reglamento del servicio municipal de abastecimiento de agua potable, riego y saneamiento.



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

En primer lugar debemos indicar, a la vista de la información remitida, que la cuestión de fondo que se planteaba en la queja podría haber quedado resuelta, aunque esta Defensoría no puede ignorar la demora de más de un año sufrida en la tramitación del procedimiento, ni la falta de respuesta a los reiterados escritos presentados por el interesado.

Como es bien conocido, los ciudadanos tienen derecho a que las Administraciones públicas tramiten y resuelvan los asuntos de su competencia en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración, consagrado en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

En este caso, consta en el expediente que la solicitud inicial fue presentada el XXX/2023, siendo reiterada el XXX/2023, con exposición expresa de los perjuicios derivados de la inacción administrativa. Esta reiteración fue seguida de otros escritos de en fechas XXX/2023 y XXX/2023. No consta que ninguno de estos escritos fuera objeto de respuesta en tiempo ni forma.

El principio de buena administración, en conexión con el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, exige a las Administraciones actuar con especial diligencia en los procedimientos que afectan a servicios públicos esenciales, como es el suministro de agua, servicio público de prestación obligatoria municipal.

Tal y como recuerdan las defensorías del pueblo en su Decálogo aprobado en las XXXVII Jornadas de Coordinación (2024), la buena administración impone una actuación proactiva, eficaz y sensible a las necesidades de la ciudadanía. Este principio no es una cláusula programática, sino un mandato jurídico que exige que los procedimientos se impulsen y resuelvan con agilidad, objetividad y transparencia, garantizando la seguridad jurídica y la confianza legítima.

Sin prejuzgar las dificultades técnicas u organizativas que puedan haber concurrido en este caso —como la necesidad de informes técnicos específicos—, es responsabilidad del Ayuntamiento impulsar el procedimiento y recabar con diligencia los informes necesarios, para evitar, de esta manera, demoras injustificadas. Así lo exige el artículo 21 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuyo apartado sexto establece la responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones en caso de incumplimiento del deber de resolver en plazo.

Más allá de la tardanza en la autorización de la acometida de agua de riego y la remisión al interesado de los datos técnicos para que aquella se pudiera materializar, tampoco consta que los escritos presentados por la persona interesada obtuvieran



respuesta expresa por parte del Ayuntamiento, incumpléndose con ello el mandato legal del citado artículo 21 de la Ley 39/2015.

Conviene también recordar que la remisión de información a esta Defensoría no exime al Ayuntamiento de su deber legal de responder directamente al ciudadano afectado, pues el control externo que ejerce esta Institución no sustituye el derecho individual a recibir una respuesta clara, motivada y dentro de plazo, conforme a los principios de buena fe y servicio efectivo a los ciudadanos (artículo 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público).

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 vele, en lo sucesivo, por el respeto efectivo del derecho de la ciudadanía a una buena administración, en los términos establecidos en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. En particular, se deberán adoptar las medidas organizativas necesarias para garantizar la celeridad, el impulso y la resolución en plazo de todos los procedimientos, máxime cuando se hallan relacionados con la prestación de servicios públicos.

SEGUNDA. Que, en su caso y si lo considera necesario, se establezcan criterios de coordinación y seguimiento que permitan impulsar sin demoras indebidas la emisión de los informes técnicos o jurídicos que resulten necesarios para autorizar acometidas o conexiones a las redes de servicios municipales, evitando que recaiga sobre la ciudadanía la carga de suplir la inactividad administrativa o de asumir las consecuencias de una gestión ineficiente.

TERCERA. Que promover ante los órganos y servicios municipales competentes el cumplimiento de la obligación de responder expresamente a las solicitudes, escritos o reclamaciones formuladas por los ciudadanos, con independencia de las comunicaciones que, en su caso, se mantengan con esta Defensoría, conforme ha quedado reflejado *ut supra*.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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).