



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

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Falta de presión/ Cortes de suministro**

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 **1680/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja eran las posibles irregularidades en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable que se realiza en esa localidad.

Según manifestaciones del autor de la queja, un inmueble ubicado en la calle XXX nº XXX, de su municipio, sufre desde hace tiempo un suministro de agua deficiente, tanto por su baja presión como por la existencia de cortes totales del servicio, lo que impide el uso ordinario de los aparatos domésticos y de los electrodomésticos. Al parecer, pese a que se renovó la instalación interior de dicho inmueble, las deficiencias persisten y afectan también a otros vecinos de la zona, quienes habrían presentado varias reclamaciones ante el Ayuntamiento.

Se indica que el problema podría estar relacionado con el uso compartido de la red de abastecimiento con una residencia de mayores, agravándose durante el llenado de un estanque ornamental. El reclamante, que afirma haber sufrido perjuicios económicos por esta situación, señala la falta de información clara por parte del Ayuntamiento respecto al origen de las deficiencias, o sobre las medidas previstas para paliarlas y los plazos para su solución, razones por las que se ha requerido la intervención de esta Defensoría.

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 que se reconoce la existencia de quejas reiteradas de los vecinos por la baja presión y se indica que dichas reclamaciones han sido sistemáticamente trasladadas a la empresa concesionaria del servicio.



Se indica igualmente que la problemática persiste desde anteriores legislaturas y que se han mantenido diversas reuniones con los interesados para explicar la situación. Se reconoce la inexistencia de reglamentación local específica sobre el abastecimiento, al margen de la ordenanza fiscal.

En cuanto a las actuaciones previstas, se alude a una obra futura destinada a conectar a los inmuebles afectados con una captación diferenciada, con el fin de aliviar la sobresaturación de la red municipal en los meses de mayor consumo. Se subraya, no obstante, que la competencia del Ayuntamiento alcanza hasta la red general, correspondiendo a la comunidad de propietarios tanto la acometida como las instalaciones interiores, y se concluye que las mediciones de presión realizadas por la concesionaria muestran valores dentro de los límites establecidos por la normativa vigente, con caídas de presión detectadas dentro de los edificios.

La empresa concesionaria, por su parte, sostiene que las pruebas técnicas realizadas muestran una presión media de 1,8 bar en la red general, con descensos significativos en el interior de los bloques, lo que relaciona con el material y antigüedad de las tuberías y con el escaso diámetro de las acometidas. Se afirma que otros inmuebles del municipio han resuelto este tipo de situaciones mediante la instalación de grupos de presión costeados por los vecinos, y que esta podría ser una solución adecuada también en este caso, en lugar de responsabilizar íntegramente a la red municipal. Se recalca que los inmuebles afectados presentan alturas que justificarían técnicamente esa solución.

Tras el traslado del informe a la parte reclamante, esta ha presentado un escrito de alegaciones muy extenso y detallado, en el que reitera la gravedad del problema, documenta la variabilidad horaria de la presión mediante manómetros instalados en viviendas y aporta un informe técnico independiente en el que se concluye que el sistema municipal, por estar alimentado por gravedad desde un depósito distante, es incapaz de mantener una presión suficiente durante el día, incumpliendo el Código Técnico de la Edificación.

Este informe descarta fallos en la instalación interior de los inmuebles y propone como solución la instalación de un grupo de presión centralizado en la red municipal, alternativa que considera técnica, económica y socialmente más adecuada que la multiplicación de equipos individuales.

También señala, en sus alegaciones, que el canon por mejora de redes incluido en la tarifa de abastecimiento debería haberse traducido en inversiones visibles, que hasta ahora no han alcanzado a la zona afectada. Considera inaceptable que se derive toda la responsabilidad a los usuarios cuando existen evidencias de sobredemanda no prevista por parte de nuevas edificaciones, autorizadas sin un análisis previo de capacidad de red. Denuncia además la falta de respuesta administrativa a sus reclamaciones formales, el



silencio ante las peticiones de medición de presión independientes y la negativa a facilitar un estudio completo de caudales por un técnico ajeno al concesionario. Concluye que la situación es estructural y afecta a otras zonas del municipio, como demostrarían las más de 1300 firmas recogidas por una plataforma ciudadana constituida al efecto.

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

El abastecimiento de agua potable es un servicio público obligatorio y esencial, conforme al artículo 20.1 de la Ley 1/1998, de Régimen Local de Castilla y León, y al artículo 26.1 a) de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL). Este servicio tiene la consideración de asistencia vital y debe prestarse en condiciones de igualdad real, conforme al artículo 14 de la Constitución Española.

Las relaciones entre los usuarios y la Administración no se agotan en el derecho del usuario a exigir la prestación del servicio público -artículo 18 l. g) en relación con el artículo 26 de la LBRL-, sino que el usuario tiene derecho al buen funcionamiento del mismo, siendo la continuidad en la prestación una de las notas que caracterizan ese servicio público.

El principio de continuidad encuentra su fundamento en lo indispensable de la prestación y en la necesaria satisfacción de los intereses generales que el servicio representa, al estar en juego condiciones básicas de salud e higiene de la población cuya defensa y garantía tiene encomendada la administración competente.

La continuidad, junto con la regularidad, pretenden colmar las necesidades de los potenciales usuarios, considerados tanto colectiva como individualmente. Con ello se trata de garantizar que el servicio de abastecimiento de agua, por su condición de básico, se encuentre disponible para los usuarios en todo momento, sin interrupciones, con calidad sanitaria y con presión de uso suficiente.

En el caso analizado, la administración local niega que el suministro tenga deficiencias generalizadas, aunque reconoce que existe una disminución de la presión en algunas zonas de la localidad, aunque no las relaciona con las infraestructuras que prestan el servicio, sino con las instalaciones interiores de los usuarios.

Sin embargo, el informe técnico aportado por la parte reclamante y elaborado por un profesional especializado señala que la red municipal no garantiza los niveles mínimos de presión exigidos por la normativa técnica y que las deficiencias detectadas son compatibles con un problema de diseño y/o de sobrecarga del sistema general. Ello refuerza la conveniencia y la necesidad de que sea esa Corporación local la que realice un estudio riguroso y completo que permita identificar las causas reales de los problemas que se han detectado y que fije las soluciones más adecuadas para solventarlos, sin trasladar a



los vecinos el coste de un posible problema estructural que, por lo que se infiere de toda la documental aportada, afecta al sistema público de suministro de agua a la población.

Debe recordarse que el abastecimiento de agua potable constituye, además de una competencia municipal obligatoria, un derecho humano esencial, reconocido por la Resolución 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas y asumido por nuestro ordenamiento a través de los principios de gestión del servicio público y protegido como un derecho; y esto es así porque el acceso efectivo al agua potable es condición necesaria para el ejercicio de otros derechos básicos, como el derecho a la salud, a la vivienda digna y al bienestar. En este sentido, no basta con la mera existencia formal del servicio, es necesario que el suministro sea continuo, adecuado y accesible, y que se proporcione a todos los vecinos, sin discriminación por razones geográficas o técnicas.

En los videos a que hemos tenido acceso se aprecia cómo en los grifos de los inmuebles afectados, en determinados momentos, el agua sale con una presión normal, sin embargo en otros apenas sale, solo un hilo, lo que implicaría que el Ayuntamiento no estaría garantizando, en todo momento, que el suministro sea suficiente para cubrir las necesidades higiénico-sanitarias y de consumo regular de la población abastecida, tal y como exige el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se fijan los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Dicha situación no resulta imputable a los propios usuarios o a las comunidades en las que se integran, como parece esgrimir el Ayuntamiento, ya que siempre han recibido el suministro con normalidad y aun ahora esto es así en determinados días o momentos del día, de lo que puede inferirse que las instalaciones interiores se hallan, salvo prueba fehaciente en contrario, en condiciones adecuadas. Serán, por tanto, otras circunstancias estructurales las que motiven la situación que en este momento padecen algunos vecinos en relación con este servicio público.

Por tanto, debemos recomendar a ese Ayuntamiento la realización de un estudio técnico exhaustivo sobre este problema, que permita establecer la causa o causas de la falta de presión en parte de la red de suministro de esa localidad en determinadas franjas horarias. Posteriormente, y en función del diagnóstico técnico, deberá realizar las actuaciones que resulten necesarias para garantizar en todo momento y a todos los vecinos de esa localidad el suministro previsto en el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, en cada uno de los puntos de entrega a los usuarios.

Pueden contemplarse como medidas complementarias para la mejora del suministro en esa localidad, la instalación de depósitos intermedios de mayor capacidad en áreas elevadas o periféricas de la misma, la creación de sectores hidráulicos que permitan optimizar el reparto de presiones en función de la demanda real, o la incorporación de válvulas reguladoras de presión que permitan ajustar automáticamente el caudal en franjas horarias de máximo consumo.



También sería oportuno que ese Ayuntamiento, con el apoyo técnico de la Diputación Provincial si lo considera necesario, evalúe la viabilidad de cualquiera de estas u otras soluciones, en términos de eficiencia, sostenibilidad y coste. La eventual solicitud de financiación externa para acometer estas inversiones ya sea a través de convocatorias autonómicas o provinciales, podría reforzar la capacidad técnica y presupuestaria de ese municipio, si ello fuera preciso, para dar respuesta a una necesidad claramente puesta de manifiesto por parte de los vecinos de ese municipio.

Seguramente resultaría recomendable que se establezcan, si no se ha hecho aún, mecanismos de control de consumos anómalos o excesivos, que permitan evitar situaciones de desequilibrio hídrico, que pueden llegar a afectar negativamente a zonas ya tensionadas de la red. En colaboración con la empresa concesionaria y con las comunidades vecinales se podrían realizar campañas de información, mantenimiento y uso racional del agua, como formas de actuación complementarias que pudieran contribuir a mitigar los efectos del problema, mientras se ejecutan las obras estructurales que resulten necesarias.

Finalmente, debemos recordarle que el artículo 21 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, reconoce el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta expresa a sus solicitudes. La ausencia de contestación formal a las reclamaciones vecinales sobre un asunto de esta relevancia puede, además, contribuir al deterioro de la confianza institucional.

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 realice, a la mayor brevedad posible, un estudio técnico exhaustivo sobre la causa o causas que motivan la falta de presión en el servicio de abastecimiento de agua potable en determinadas zonas de su municipio; fijando, en función de dicho diagnóstico, las medidas concretas a adoptar para garantizar, en todos los casos, un suministro regular, suficiente y de calidad a todos los vecinos afectados, conforme exige la normativa vigente.

**SEGUNDA:** Que se valoren otras posibles soluciones técnicas complementarias, como la instalación de depósitos intermedios, la creación de sectores hidráulicos, el control de consumos excesivos o anómalos etc., actuaciones para las que puede recabar, si fuera preciso, la cooperación técnica y/o económica de la Diputación Provincial de Ávila, en el marco de los mecanismos previstos en la legislación de régimen local y en los Planes Provinciales de Obras y Servicios.



**TERCERA: Que, en todo caso, se garantice el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta expresa y motivada a las reclamaciones o solicitudes que formulen, en cumplimiento estricto del artículo 21 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común.**

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).