



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ARROYO DE LA ENCOMIENDA
ILMO. SR. ALCALDE**

Asunto: Denegación de Ayuda de Emergencia Social

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 **1011/2026**, 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 disconformidad de la persona autora de la misma con la denegación, por parte del CEAS de Arroyo de la Encomienda, de la Ayuda de Emergencia Social solicitada por XXX.

Según se manifestaba en la reclamación, el Ayuntamiento ha tenido en cuenta, para denegar la ayuda solicitada, la titularidad de un plan de pensiones inmovilizado (no rescatable legalmente en este momento), considerándolo como si se tratara de dinero disponible.

Asimismo, consta que, con fecha 26 de marzo de 2026, el interesado presentó una impugnación formal (Registro nº XXX/2026), en la que exponía el supuesto error técnico cometido en la valoración de su solicitud y aportaba documentación acreditativa de su situación de vulnerabilidad extrema, sin que, hasta la fecha en que se dirigió a esta Institución, hubiera recibido respuesta alguna.

La reclamación también expone que, el día 6 de abril de 2026, la empresa concesionaria Aquona procedió al corte del suministro de agua en el domicilio de XXX y a juicio del autor de la queja, dicha actuación contraviene lo dispuesto en el Real Decreto-ley 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica que prohíbe el corte de suministros básicos a consumidores vulnerables mientras exista un expediente de Servicios Sociales en tramitación.

Igualmente, se indica que XXX se encuentra realizando formación oficial de nivel avanzado, concretamente en SAP y en un Certificado de Profesionalidad de Transporte de Nivel 3. Según manifiesta, la falta de suministros básicos en su domicilio -tras el corte del suministro de agua y el previo corte del suministro de gas- pone en grave riesgo la finalización de dichos itinerarios formativos orientados a su inserción laboral.



Señala que la empresa suministradora le exige el abono de una deuda de 56 euros, además de otros 52 euros en concepto de derechos de reconexión para restablecer el suministro. Ello eleva el importe total a 108 euros, cantidad que considera inasumible dada su situación económica y que, a su juicio, agrava su situación de exclusión social, al derivar de un corte de suministro que estima improcedente por su condición de consumidor vulnerable.

Por ello, solicita la intervención urgente de esta Institución para que el Ayuntamiento de Arroyo de la Encomienda ordene la reconexión inmediata del suministro de agua por razones sanitarias y con fundamento legal, así como la revisión de oficio del expediente n.º XXX/2026, corrigiendo el error de valoración relativo al plan de pensiones y concediendo las ayudas de emergencia social que considera que le corresponden al interesado.

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, en resumen, que el interesado no llegó a presentar solicitud formal de Ayuda de Emergencia Social por lo que, en consecuencia, no existe resolución administrativa denegatoria.

Refiere asimismo que la contestación remitida al escrito presentado el 26 de marzo de 2026 explica cronológicamente todas las actuaciones realizadas y que el interesado fue debidamente notificado por medios electrónicos.

Se añade que cuando acudió al CEAS el suministro de agua ya estaba suspendido pero que se le informó del convenio existente entre Cruz Roja y la empresa Aquona para atender situaciones de vulnerabilidad. Asimismo, se destaca en el informe municipal que el CEAS ofreció a XXX información, orientación y derivación a otros recursos asistenciales.

A la vista de lo informado y de la documentación remitida procede hacer a ese Ayuntamiento una serie de consideraciones.

Como cuestión previa cabe poner de manifiesto que esta actuación no tiene por finalidad sustituir la valoración técnica que corresponde efectuar a los profesionales de los Servicios Sociales ni revisar el contenido de sus informes. La función del Procurador del Común consiste en comprobar si la actuación administrativa se ha desarrollado respetando los principios de legalidad, objetividad, eficacia, buena administración y servicio efectivo a los ciudadanos, así como verificar que las personas en situación de vulnerabilidad hayan recibido una respuesta administrativa suficiente, motivada y acorde con los fines propios del Sistema de Servicios Sociales.



Del informe municipal y de la documentación remitida se desprende que no consta presentada solicitud administrativa de Ayuda de Emergencia Social por parte de XXX y que, por tanto, no existe una resolución denegatoria susceptible de revisión.

Esta afirmación modifica sustancialmente el planteamiento inicial de la queja, pues desplaza la cuestión desde una eventual denegación de una prestación económica hacia la actuación de orientación desarrollada por el CEAS.

Es necesario destacar que el sistema de Servicios Sociales no se limita a la mera tramitación de expedientes administrativos, sino que comprende igualmente funciones de información, valoración, orientación, acompañamiento social y activación de recursos, conforme establecen la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, y el modelo de atención integral que inspira dicha norma.

En consecuencia, aun cuando no hubiera llegado a iniciarse formalmente un procedimiento de concesión de ayuda económica, resulta procedente valorar si la intervención municipal desarrollada respondió adecuadamente a la situación de necesidad planteada por el interesado.

El artículo 103 de la Constitución exige que la Administración Pública sirva con objetividad los intereses generales y actúe con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Por su parte, el derecho a una buena administración, hoy plenamente consolidado en nuestro ordenamiento jurídico y expresamente reconocido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, comprende, entre otros aspectos: el derecho a obtener una respuesta motivada; el derecho a que los asuntos sean tratados en un plazo razonable y el derecho a que la Administración despliegue una actuación diligente y eficaz; principios que adquieren especial intensidad cuando la actuación administrativa afecta a personas en situación de vulnerabilidad social.

Del expediente resulta acreditado que el interesado manifestó encontrarse sin ingresos suficientes y expuso una situación económica especialmente precaria. Consta igualmente la suspensión del suministro de agua; la existencia previa del corte del suministro de gas; la realización de acciones formativas encaminadas a su inserción laboral y la imposibilidad alegada de afrontar el pago exigido para recuperar el suministro.

Aunque el Ayuntamiento sostiene que la intervención municipal consistió en derivar el caso a Cruz Roja al existir un convenio específico con la empresa suministradora, esta Institución considera que dicha derivación, aun siendo adecuada, no agota necesariamente todas las posibilidades de intervención que corresponden a los Servicios Sociales municipales. Precisamente porque los Servicios Sociales constituyen la puerta de entrada al sistema de protección social, la existencia de convenios con entidades colaboradoras no



exime a la Administración de mantener una actuación activa de seguimiento y coordinación cuando concurren necesidades básicas especialmente relevantes.

El acceso al agua potable constituye un presupuesto indispensable para el mantenimiento de unas condiciones de vida dignas. Sin perjuicio de que la competencia material sobre el suministro corresponda al Ayuntamiento y a la empresa concesionaria en el marco del contrato de gestión del servicio, los Servicios Sociales desempeñan una función esencial de detección, acreditación y atención de situaciones de vulnerabilidad.

Por ello, aun cuando el informe municipal indique que no era necesario emitir informe de vulnerabilidad para la derivación a Cruz Roja, esta Procuraduría considera que, cuando se tiene conocimiento de una situación de especial exclusión social que afecta a un suministro básico, resulta conveniente que los Servicios Sociales documenten suficientemente la situación social existente y mantengan una coordinación efectiva con todos los operadores implicados.

El Ayuntamiento acredita haber dado contestación al escrito presentado por el interesado y haber practicado correctamente su notificación electrónica. Por tanto, no puede apreciarse falta de respuesta administrativa. No obstante, el contenido material de dicha contestación pone de manifiesto la existencia de una discrepancia entre la percepción del interesado y la actuación efectivamente desarrollada por los Servicios Sociales. Ello aconseja reforzar los mecanismos de información y comunicación con las personas usuarias, especialmente cuando se trata de explicar la diferencia entre una consulta social, una valoración técnica y el inicio formal de un procedimiento administrativo para la concesión de prestaciones económicas. Una adecuada información evita conflictos posteriores y constituye una manifestación directa del principio de buena administración.

El interesado sostiene que el CEAS valoró como recurso económico un plan de pensiones que no podía hacerse efectivo por encontrarse legalmente inmovilizado. Sin embargo, del informe remitido por el Ayuntamiento resulta que no llegó a efectuarse valoración económica dentro de un procedimiento administrativo de Ayuda de Emergencia Social, precisamente porque dicho procedimiento nunca llegó a iniciarse formalmente.

En todo caso, procede recordar con carácter general que la valoración económica de las personas solicitantes de prestaciones sociales debe atender a los recursos realmente disponibles y efectivamente realizables, evitando considerar como liquidez inmediata aquellos activos cuya disposición se encuentre legalmente limitada, salvo que la normativa reguladora establezca expresamente un criterio distinto, el cual también habría de ser considerado.



Las ayudas de emergencia social constituyen instrumentos destinados a prevenir situaciones de exclusión y atender necesidades básicas inaplazables. Su finalidad exige que los procedimientos administrativos se desarrollen con especial celeridad y que los Servicios Sociales faciliten activamente a las personas potencialmente beneficiarias la correcta formalización de sus solicitudes cuando concurren indicios razonables de necesidad. La intervención profesional propia del sistema de Servicios Sociales no debe agotarse en una mera función informativa, sino que comprende igualmente tareas de acompañamiento social que permitan superar obstáculos administrativos cuando la situación personal así lo aconseje.

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, en aquellos supuestos en los que los Servicios Sociales Municipales tengan conocimiento de situaciones de especial vulnerabilidad que comprometan la cobertura de las necesidades básicas de las personas o unidades familiares, se intensifiquen las actuaciones de acompañamiento social, facilitando, cuando resulte procedente, la tramitación de las solicitudes de las prestaciones económicas a las que pudieran tener derecho, reforzando la coordinación con las entidades colaboradoras y dejando debidamente documentada la valoración social efectuada, con el fin de garantizar una respuesta integral, diligente y acorde con los principios de buena administración.

SEGUNDA: Que, en el supuesto de que el interesado continúe encontrándose en situación de necesidad y reúna los requisitos legalmente exigibles, se le facilite el acceso a una nueva valoración social y, en su caso, a la adecuada tramitación de una nueva solicitud de Ayuda de Emergencia Social, a fin de que pueda dictarse una resolución expresa y motivada sobre el fondo de su pretensión.

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