



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Red de saneamiento / Deficiencias

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 **1192/2026**, 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 existencia de posibles deficiencias relacionadas con el funcionamiento de la red municipal de saneamiento en el entorno de las calles XXX, XXX y XXX de su localidad.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, los vecinos de la zona vienen sufriendo de forma reiterada problemas derivados del mal funcionamiento de la red de evacuación de aguas residuales y pluviales, en particular se indica que durante episodios de lluvia intensa se producen obstrucciones en la red municipal, produciendo filtraciones y entradas de aguas residuales que afectan al interior de los inmuebles que allí se sitúan.

Se atribuye esta situación al deficiente estado de conservación de determinadas infraestructuras de saneamiento; en concreto, se hace referencia a que una arqueta de aguas residuales situada en la calle XXX, a la altura del acceso a un establecimiento deportivo, presenta importantes deterioros en sus elementos constructivos, permitiendo la salida de aguas hacia el subsuelo y favoreciendo su filtración. Asimismo, se denuncia la existencia de problemas en otra arqueta situada en la calle XXX, entre los números XXX y XXX, que permite la entrada de aguas de lluvia al sistema, contribuyendo al agravamiento de las incidencias descritas.

Según se manifiesta, estas circunstancias vienen produciéndose desde hace tiempo y han sido puestas en conocimiento tanto del Ayuntamiento de Ávila como de la entidad gestora del servicio municipal de abastecimiento y saneamiento mediante diversos escritos y comunicaciones, sin que hasta la fecha se haya adoptado una solución definitiva a los problemas planteados ni se haya facilitado una respuesta satisfactoria sobre las actuaciones previstas para corregirlos, razón por la que se requiere 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 cual se hacía constar que la Administración local tiene constancia de diversas reclamaciones relacionadas con el objeto de la queja desde el año 2023, refiriendo la existencia de filtraciones, atascos y daños producidos en los inmuebles situados en las calles XXX, XXX y XXX de la ciudad.

Entre ellas figuran solicitudes relativas a la titularidad de una arqueta de telecomunicaciones ubicada en el cruce de las calles XXX y XXX, denuncias sobre el deterioro de arquetas de saneamiento y del estado de la acera de la calle XXX, escritos poniendo de manifiesto filtraciones a través del pavimento, así como posteriores reclamaciones por daños ocasionados en sótanos y garajes de varias comunidades de propietarios a consecuencia de atascos registrados en la red de saneamiento.

Respecto de los escritos presentados durante los años 2025 y 2026, el Ayuntamiento reconoce que aún no han recibido contestación expresa, si bien señala que ello obedece a que continúan realizándose actuaciones de comprobación e investigación sobre el origen de las incidencias denunciadas.

En relación con el estado de la red municipal de saneamiento, se indica que, tras una reclamación formulada en 2023, la empresa concesionaria del servicio, inspeccionó la red y reparó diversas coqueras detectadas en pozos de registro. Posteriormente, a raíz de las reclamaciones presentadas en 2025 y 2026, se solicitó un nuevo informe técnico a dicha empresa, emitido el 20 de febrero de 2026.

Según dicho informe, la red municipal de saneamiento ha sido inspeccionada en varias ocasiones, incluso durante episodios de lluvia, sin que se hayan detectado deficiencias en su funcionamiento. No obstante, se apunta que el origen de las filtraciones podría encontrarse en otros elementos ajenos a la red municipal, especialmente en determinadas arquetas de telecomunicaciones y electricidad, que podrían permitir la infiltración de agua al subsuelo debido al elevado nivel freático de la zona o a la entrada de aguas pluviales.

Asimismo, en el informe de la concesionaria del servicio se señala que únicamente uno de los patios de las comunidades afectadas dispone de sumideros en buen estado, mientras que los restantes carecen de ellos y presentan fisuras en el pavimento que podrían facilitar la infiltración de agua. También se advierte de la existencia de antiguos tramos de acometidas anuladas que no habrían sido correctamente taponados en su conexión con el colector general, circunstancia que podría favorecer la entrada de agua hacia las edificaciones durante episodios de lluvias intensas.



En cuanto a las arquetas concretamente señaladas en la reclamación, el Ayuntamiento informa de que la situada en la calle XXX fue inspeccionada y reparada por XXX en junio de 2023. Respecto de las arquetas de telecomunicaciones, expone que se han realizado diversas gestiones con las operadoras implicadas para determinar su titularidad y exigir su reparación.

En este sentido, XXX comunicó haber procedido al vaciado y sellado de una de las arquetas, aunque manifestó que su titularidad correspondería a XXX. Por su parte, XXX sostuvo que la infraestructura pertenecería realmente a la antigua XXX (actual XXX). El Ayuntamiento destaca que esta discrepancia entre operadoras ha dificultado la determinación de la titularidad de las infraestructuras.

Con independencia de ello, durante una inspección municipal realizada el 17 de julio de 2026 se comprobó que varias arquetas de telecomunicaciones presentan deficiencias constructivas, careciendo de solera y de un adecuado sellado de las canalizaciones, circunstancia que, a juicio de los técnicos municipales, puede favorecer la infiltración de agua al subsuelo y su conducción hacia los edificios a través de las canalizaciones de telecomunicaciones. También se constató la existencia de agua acumulada en otra arqueta situada en el cruce de las calles XXX y XXX.

Por el contrario, en esa misma inspección no se observaron anomalías en los pozos y arquetas de la red municipal de saneamiento ni en los registros visibles de las bajantes de pluviales de los edificios, si bien se indica que estas instalaciones no son completamente registrables.

El informe concluye insistiendo en que no se aprecian deficiencias en la red municipal de saneamiento, ni se considera necesario acometer obras de ampliación o renovación de dicha infraestructura. Señala que el Plan Director de Saneamiento no prevé actuaciones en estas calles y que tampoco la empresa concesionaria ha solicitado la ejecución de mejoras en la red por insuficiencia de capacidad o mal estado de conservación.

No obstante, anuncia diversas actuaciones complementarias. En primer lugar, señala que comunicará a una de las comunidades de propietarios la necesidad de revisar el sellado de una antigua acometida de saneamiento que, según el informe de la concesionaria, podría constituir un punto de entrada de agua desde el colector general durante lluvias intensas. Asimismo, requerirá formalmente a XXX y XXX para que reparen sus infraestructuras de telecomunicaciones, ejecutando las obras necesarias para dotar a las arquetas de solera, sellar adecuadamente las canalizaciones y sustituir, en su caso, las tapas defectuosas. En relación con el mal estado de la acera de la calle XXX, informa de que esta actuación ha sido incorporada a la relación de obras pendientes para futuras anualidades presupuestarias.



Finalmente, el Ayuntamiento considera que no resulta técnicamente posible impermeabilizar el subsuelo bajo el pavimento de la vía pública y sostiene que la protección frente a la humedad de los inmuebles corresponde, conforme a la normativa edificatoria aplicable en las distintas épocas, a los propios elementos constructivos de los edificios, que deben disponer de los adecuados sistemas de impermeabilización y drenaje.

El informe concluye indicando que se dará traslado de estas actuaciones a las comunidades de propietarios afectadas y que se requerirá formalmente a las operadoras de telecomunicaciones para que procedan a la reparación de sus infraestructuras.

Dado traslado del informe municipal a la persona reclamante, esta formuló alegaciones en las que, si bien reconoce que algunas de las filtraciones detectadas podrían estar relacionadas con determinadas arquetas de telecomunicaciones o con el deficiente sellado de antiguas acometidas privadas, discrepa de que tales circunstancias expliquen la totalidad de las incidencias y daños que vienen produciéndose en los inmuebles de la zona.

En particular, sostiene que el principal problema tendría su origen en el estado de las conducciones y arquetas de saneamiento existentes en la calle XXX, señalando que se trata de antiguas tuberías de hormigón que, durante los episodios de atasco, permitirían la salida de agua a través de las juntas existentes entre los distintos tramos de la conducción. Como indicio de esta circunstancia, afirma que en alguna ocasión el agua habría llegado a aflorar a través del propio pavimento de la vía pública, en lugar de hacerlo por los registros de la red.

Asimismo, manifiesta que durante una intervención realizada para desatascar la conducción un operario de la empresa concesionaria habría grabado un vídeo en el que podría apreciarse lo sucedido, indicando que dicha grabación estaría en poder de la entidad gestora del servicio. Por todo ello, la parte reclamante considera que las comprobaciones realizadas hasta el momento no han permitido determinar adecuadamente el origen de todas las incidencias denunciadas y solicita que se continúe investigando el estado de la red de saneamiento y se adopten las medidas necesarias para solucionar definitivamente una problemática que, según expone, viene ocasionando importantes perjuicios a los inmuebles afectados.

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

En primer lugar debemos señalar que el informe municipal permite dar por acreditado que la problemática objeto de este expediente no responde a una incidencia aislada o puntual. El propio Ayuntamiento reconoce tener conocimiento, al menos desde el año 2023, de diversas reclamaciones relacionadas con filtraciones, atascos y daños



producidos en inmuebles situados en las calles XXX, XXX y XXX, habiéndose realizado desde entonces distintas comprobaciones y actuaciones tanto por los servicios municipales como por la empresa concesionaria encargada de la gestión del servicio de saneamiento.

Según se informa, tras las primeras reclamaciones formuladas en 2023 se inspeccionó la red municipal y se procedió a reparar diversas coqueras detectadas en pozos de registro. Posteriormente, como consecuencia de las nuevas incidencias comunicadas durante los años 2025 y 2026, la empresa concesionaria realizó nuevas inspecciones, concluyendo en su informe de 20 de febrero de 2026 que no se habían apreciado anomalías en el funcionamiento de la red municipal de saneamiento.

No obstante, las mismas investigaciones han identificado otros posibles puntos de infiltración. En particular, se ha constatado la existencia de deficiencias constructivas en determinadas arquetas de telecomunicaciones, algunas de las cuales carecen de solera y presentan canalizaciones insuficientemente selladas, así como acumulaciones de agua. También se ha señalado la posible incidencia de antiguas acometidas de saneamiento que no habrían quedado correctamente taponadas y de determinadas condiciones constructivas de los patios y edificios afectados.

A partir de estos datos, el Ayuntamiento considera que no se encuentra acreditado que las filtraciones tengan su origen en un funcionamiento deficiente de la red municipal y entiende que no resulta necesario acometer obras de ampliación o renovación de los colectores existentes. Sin perjuicio de ello, anuncia que requerirá a las empresas titulares de las infraestructuras de telecomunicaciones para que subsanen las deficiencias observadas y que comunicará a una de las comunidades afectadas la conveniencia de revisar el sellado de una antigua acometida.

Frente a estas conclusiones, la persona reclamante reconoce que determinadas filtraciones pueden efectivamente guardar relación con las instalaciones de telecomunicaciones o con antiguas acometidas privadas, pero mantiene que tales circunstancias no explican la totalidad de los daños producidos. En particular, sostiene que la incidencia más importante se encuentra en el colector existente en la calle XXX, constituido, según manifiesta, por antiguas conducciones de hormigón cuyas juntas permitirían la salida de aguas cuando se producen atascos o situaciones de sobrecarga.

Planteada así la controversia, debemos comenzar recordando que el artículo 25.2 c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, atribuye al municipio competencias propias en materia de abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales, mientras que el artículo 26.1 a) de la misma Ley incluye entre los servicios que todos los municipios deben prestar, cualquiera que sea su población, el alcantarillado.



En el ámbito autonómico, el artículo 20.1 de la Ley 1/1998, de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León, contempla igualmente entre las competencias municipales la prestación de estos servicios básicos. Nos encontramos, por tanto, ante una infraestructura municipal vinculada a un servicio público esencial, cuya conservación y adecuado funcionamiento corresponde garantizar al Ayuntamiento.

El hecho de que la gestión material del servicio se encuentre encomendada a una empresa concesionaria no altera esta conclusión. La utilización de una forma de gestión indirecta no determina el desplazamiento de la titularidad municipal del servicio ni de las potestades de dirección, inspección y control que corresponden a la Administración titular. Corresponde, por ello, al Ayuntamiento comprobar que las instalaciones afectas al servicio se mantienen en las condiciones adecuadas de conservación y funcionamiento y exigir a la entidad gestora las actuaciones necesarias para solventar las deficiencias que se detecten.

Esta obligación resulta especialmente relevante cuando el eventual funcionamiento inadecuado de la infraestructura puede ocasionar la entrada de aguas residuales en viviendas, garajes u otros inmuebles, como parece que ocurre en este caso. En tales circunstancias, la actuación administrativa no puede limitarse a reaccionar frente a los atascos una vez producidos, sino que debe dirigirse también, desde una perspectiva preventiva, a determinar sus causas y a adoptar las medidas razonablemente necesarias para evitar su reiteración.

Es cierto que la información remitida por el Ayuntamiento contiene elementos técnicos que impiden atribuir, con los datos actualmente disponibles, todas las filtraciones denunciadas a la red municipal de saneamiento y que la inspección realizada el 17 de julio de 2026 no detectó anomalías visibles en sus pozos y arquetas, habiéndose identificado otros posibles puntos de entrada y circulación de agua cuya incidencia no puede ser descartada.

Ahora bien, tampoco estimamos que las comprobaciones efectuadas permitan descartar definitivamente la hipótesis planteada en la reclamación, singularmente si las aguas que penetran en las edificaciones son aguas residuales, tal y como se manifiesta en la queja inicial, ya que de ser esto así solo pueden provenir de la red pública que presta este servicio.

Debe tenerse en cuenta que las incidencias descritas se producen fundamentalmente durante episodios de lluvia intensa y, según se afirma, coincidiendo con situaciones de atasco o sobrecarga de la conducción. Una inspección realizada cuando la red funciona en condiciones ordinarias puede resultar insuficiente para excluir defectos que únicamente se manifiesten cuando el colector trabaja en determinadas condiciones hidráulicas.



Además, el propio informe municipal reconoce que en 2023 se localizaron y repararon coqueras en pozos de registro. Esta circunstancia no demuestra que actualmente existan pérdidas en la conducción, pero sí aconseja que, ante la reiteración posterior de las incidencias, la comprobación de su estado estructural sea realizada de forma exhaustiva.

En este sentido debemos recordar que el objeto de la investigación técnica no debe consistir únicamente en determinar si los pozos de registro presentan defectos visibles, sino en conocer si el conjunto de la conducción mantiene condiciones adecuadas de estanqueidad y capacidad cuando se producen los episodios que originan las reclamaciones.

En consecuencia, consideramos conveniente que se realice, si no se ha llevado ya a cabo con este alcance, una inspección suficientemente exhaustiva del tramo afectado de la red, mediante los medios técnicos que resulten adecuados —incluida, cuando técnicamente proceda, la inspección interior mediante cámara—, dirigida específicamente a comprobar el estado de los tubos, sus juntas, conexiones, pozos y demás elementos del colector y a determinar si existen fisuras, pérdidas, desplazamientos, defectos de estanqueidad u otras anomalías susceptibles de permitir la salida de aguas residuales hacia el terreno y/o hacia las edificaciones situadas en las inmediaciones.

Igualmente, teniendo en cuenta que las incidencias parecen asociarse a episodios de precipitaciones intensas, resulta razonable analizar el comportamiento hidráulico de la red en esas circunstancias y determinar si los atascos referidos constituyen acontecimientos meramente ocasionales o si, por el contrario, revelan alguna deficiencia recurrente relacionada con su configuración o capacidad.

Como sabe, el artículo 103.1 de la Constitución Española dispone que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo, entre otros, con el principio de eficacia. En desarrollo de esta previsión, el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, incorpora entre los principios de actuación administrativa los de eficacia, servicio efectivo a los ciudadanos, responsabilidad por la gestión pública, racionalización y agilidad de los procedimientos y cooperación y colaboración entre las Administraciones públicas.

Estos principios adquieren particular importancia cuando parecen existir distintas posibles causas concurrentes de un mismo problema, como en este expediente, en el que se refieren defectos en instalaciones municipales, infraestructuras de telecomunicaciones, antiguas acometidas y/o elementos constructivos privados. En estos casos la respuesta adecuada no consiste en trasladar sucesivamente la responsabilidad de unos titulares a otros, sino en delimitar técnicamente, en la medida de lo posible, la incidencia de cada uno de esos elementos y actuar sobre aquellos respecto de los cuales corresponda ejercer competencias municipales.



No se trata, por tanto, de atribuir apriorísticamente al Ayuntamiento la responsabilidad por todas las filtraciones denunciadas. Se trata de culminar una investigación que la propia Administración reconoce todavía abierta y conseguir que cada deficiencia objetivamente constatada sea corregida por quien tenga la obligación de hacerlo.

A este respecto, el derecho a una buena administración exige una actuación diligente y materialmente orientada a la resolución de los problemas planteados por los ciudadanos. El artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León reconoce el derecho de las personas en sus relaciones con la Administración autonómica a recibir un tratamiento imparcial y objetivo de sus asuntos y a que estos sean resueltos en un plazo razonable, principio que, junto con las exigencias generales derivadas del artículo 103 de la Constitución y del artículo 3 de la Ley 40/2015, expresa un estándar de actuación administrativa basado no únicamente en el cumplimiento formal de los procedimientos, sino también en la diligencia y efectividad de la respuesta pública.

Desde esta perspectiva, tampoco podemos obviar que el propio Ayuntamiento reconoce que determinados escritos presentados durante los años 2025 y 2026 permanecen sin respuesta expresa, justificándolo en que continúan desarrollándose actuaciones de investigación.

La realización de comprobaciones técnicas puede justificar razonablemente que una respuesta definitiva requiera cierto tiempo, pero no elimina el deber legal de resolver.

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 la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación. Esta obligación no queda satisfecha mediante conversaciones informales, actuaciones materiales o la mera realización interna de gestiones administrativas, por útiles que estas puedan resultar.

Cuando la complejidad de una cuestión impide ofrecer inmediatamente una solución definitiva, la buena administración exige, además, mantener adecuadamente informadas a las personas interesadas acerca de las actuaciones desarrolladas y, una vez obtenidos los elementos necesarios, proporcionar una respuesta expresa, clara y suficientemente motivada sobre cada una de las cuestiones sustanciales planteadas.

En el presente supuesto esta exigencia resulta particularmente relevante porque las reclamaciones se refieren a filtraciones y entradas de aguas residuales que, según se manifiesta, vienen ocasionando daños de forma reiterada, lo que puede comprometer la salubridad pública de toda la zona y de los vecinos más directamente afectados. La sucesión de escritos sin una respuesta expresa, en este contexto, puede generar una



comprensible situación de incertidumbre acerca de las causas del problema, de las actuaciones realizadas y de las medidas que corresponde adoptar a cada uno de los posibles responsables.

Por ello, una vez culminadas las comprobaciones pendientes, el Ayuntamiento debe trasladar a las comunidades y personas afectadas unas conclusiones técnicas comprensibles que permitan conocer qué deficiencias han sido constatadas, cuáles han sido descartadas, qué actuaciones corresponden a la Administración municipal o a la concesionaria y cuáles, en su caso, deben ser ejecutadas por las operadoras de telecomunicaciones y/o por los titulares de elementos privados.

Tal forma de proceder no solamente satisface el deber formal de resolver, sino que evita que los ciudadanos tengan que dirigirse sucesivamente a diferentes entidades intentando determinar por sí mismos el origen de una incidencia cuya investigación exige conocimientos técnicos y facultades de inspección de las que aquellos carecen.

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 complete la investigación técnica sobre las filtraciones y episodios de entrada de agua denunciados en el entorno de las calles XXX, XXX y XXX de su localidad, realizando, si no se hubiera efectuado ya con suficiente alcance, una inspección exhaustiva del tramo afectado de la red municipal de saneamiento que permita comprobar el estado de las conducciones, juntas, conexiones, pozos y demás elementos integrantes de aquella, así como su comportamiento durante situaciones de lluvia intensa, atasco o sobrecarga, adoptando las medidas de reparación, conservación o mejora que resulten necesarias si se detectara cualquier deficiencia.

SEGUNDA: Que, en todo caso, se lleven a término los requerimientos anunciados respecto de las arquetas e infraestructuras de telecomunicaciones en las que los técnicos municipales han constatado deficiencias, exigiendo a sus responsables la ejecución de las actuaciones necesarias para evitar la infiltración y circulación de aguas a través de aquellas; y que, igualmente, se promueva la corrección de las deficiencias que puedan existir en antiguas acometidas u otros elementos privados cuando se compruebe técnicamente que contribuyen a las filtraciones denunciadas.

TERCERA: Que se dé respuesta expresa y motivada a los escritos y reclamaciones que permanezcan pendientes de contestación, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 39/2015, trasladando a las personas y comunidades afectadas,



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

una vez culminadas las comprobaciones necesarias, información clara sobre las causas que hayan podido determinarse, las actuaciones realizadas y las medidas que corresponda adoptar a cada uno de los titulares de las infraestructuras implicadas.

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