



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LEÓN
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Gestión del servicio de abastecimiento de agua potable / Disconformidad

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 **1219/2026**, 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 irregularidades en las actuaciones desarrolladas en relación con la solicitud de cambio de titularidad del contrato de suministro de agua potable número XXX, correspondiente a un inmueble situado en esa ciudad, así como la falta de respuesta expresa a distintas solicitudes formuladas por la persona interesada y las posteriores incidencias producidas en la gestión del contrato, que llegaron a determinar la suspensión del suministro y el abono de los gastos correspondientes a su reposición.

Según se exponía en la queja, en enero de 2025 se había solicitado la rectificación de determinados datos identificativos correspondientes al contrato y, posteriormente, en febrero del mismo año, el cambio de titularidad del suministro, sin que esta última solicitud hubiera sido tramitada. Asimismo, se cuestionaba la regularidad de las comunicaciones efectuadas posteriormente respecto de la deuda existente, al haberse continuado dirigiendo a quien figuraba como titular del contrato, pese a haber fallecido.

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, con base en la información facilitada por la Sociedad Mixta Aguas de León, que el XXX de 2025 se recibió, a través de la Oficina virtual de dicha entidad, una solicitud de modificación de determinados datos del contrato al que se refiere la queja, concretamente del número del documento nacional de identidad y de la domiciliación bancaria. Dicha solicitud iba acompañada del DNI de la persona titular del mismo, un certificado de cuenta bancaria correspondiente a una persona ajena al contrato y el justificante de presentación de aquella documentación en el Registro de la Administración General del Estado, figurando como organismo destinatario el Ayuntamiento de León.



Se indica que esta petición fue contestada por Aguas de León el XXX de 2025, comunicando a la persona solicitante que cualquier modificación del contrato requería autorización expresa de su titular, y que al día siguiente se le informó de que, si la persona titular del contrato había fallecido, procedía tramitar un cambio de titularidad, indicándole la documentación necesaria y los cauces para su presentación.

En relación con la posterior solicitud de cambio de titularidad presentada en XXX de 2025, el informe manifiesta que Aguas de León no recibió en aquel momento la documentación por ninguna de sus vías, presencial o virtual, razón por la cual no realizó actuación alguna respecto de ella. No obstante, se reconoce expresamente que las solicitudes identificadas con los números REGAGEXXX y REGAGEXXX correspondían al Registro de la Administración General del Estado y tenían como organismo destinatario al Ayuntamiento de León, habiendo tenido conocimiento de ellas Aguas de León posteriormente, al ser aportadas nuevamente por la interesada en actuaciones posteriores.

Por lo que se refiere a la obligación de resolver las solicitudes presentadas, se manifiesta que Aguas de León no emite resoluciones por tratarse de una sociedad limitada de carácter mixto, relacionándose seguidamente las distintas comunicaciones realizadas durante la gestión de las facturas impagadas y del procedimiento que finalmente condujo a la suspensión del suministro. En concreto se hace referencia a diversas comunicaciones de devolución bancaria de facturas, una notificación de deuda de XXX de 2025, una carta relativa a la situación irregular del servicio de XXX de 2025, un aviso de suspensión de XXX de 2026, en el que se concedía hasta el XXX para satisfacer las facturas pendientes y se advertía de los gastos derivados de una eventual suspensión, y, finalmente, un aviso de corte publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el XXX de 2026.

Respecto de la actualización de la titularidad, se sostiene que no se atendió inicialmente el requerimiento efectuado y que no se aportó la documentación necesaria hasta el XXX de 2026, una vez producido el corte del suministro por impago. Tras dicha aportación, Aguas de León tramitó el cambio de titularidad, formalizándose el nuevo contrato el XXX de 2026.

El informe añade que, durante las actuaciones relacionadas con el impago, se continuó considerando titular del contrato a la persona que figuraba como tal desde su formalización, pese a existir un error en el número de su documento nacional de identidad. Se considera que este error no impedía la recepción de las facturas ni su abono, dado que la identidad, el número del contrato y la dirección del suministro eran correctos, señalándose igualmente que las facturas podían ser satisfechas con independencia de que se hubiera formalizado el cambio de titularidad. Asimismo, Aguas de León afirma que tuvo conocimiento fehaciente del fallecimiento del anterior titular el XXX de 2026, cuando se aportó la documentación relativa a la extinción del condominio.



Sin embargo, entre la documentación remitida figura también una certificación de Correos de XXX de 2025 correspondiente a un intento de notificación, en la que consta como resultado de la entrega la devolución a origen por encontrarse fallecida la persona destinataria. Posteriormente se acudió a la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia del aviso de corte del suministro.

Finalmente, se señala que la situación administrativa del contrato se encuentra actualmente regularizada, una vez aportada la documentación requerida y satisfecha la deuda pendiente, y que Aguas de León dispone en la actualidad de medios digitales para verificar la identidad de los titulares de los contratos.

Expuestos así los antecedentes, esta Institución considera necesario efectuar las siguientes consideraciones.

En primer lugar debemos señalar que el abastecimiento domiciliario de agua potable constituye un servicio de competencia municipal y de prestación obligatoria en todos los municipios, de conformidad con lo establecido en los artículos 25.2.c) y 26.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LBRL). La circunstancia de que su gestión se realice a través de una sociedad mercantil de carácter mixto no altera la titularidad municipal del servicio ni permite desvincular al Ayuntamiento de las obligaciones que derivan de su adecuada organización y funcionamiento.

La Administración local dispone de capacidad para determinar, dentro del marco establecido por el ordenamiento jurídico, la forma de gestión de sus servicios públicos. Ahora bien, la opción organizativa adoptada no puede repercutir negativamente sobre los derechos de los usuarios ni imponerles cargas derivadas de la distribución interna de funciones entre el Ayuntamiento titular del servicio y la entidad encargada de su gestión material. Corresponde, por tanto, a la Administración municipal establecer mecanismos adecuados de coordinación que permitan que los escritos que recibe y que afectan a un servicio de su titularidad sean identificados y canalizados hacia el órgano o entidad competente para su tramitación.

Esta consideración adquiere especial relevancia en el presente supuesto. De la documentación obrante en el expediente se desprende que, después de que Aguas de León indicara a la persona interesada, el XXX de 2025, que el fallecimiento del anterior titular hacía necesario tramitar un cambio de titularidad y le comunicara la documentación requerida para ello, se presentó en XXX de 2025 una solicitud dirigida al Ayuntamiento interesando precisamente dicho cambio, acompañando la solicitud correspondiente, documentación relativa a la extinción del condominio y la necesaria para la domiciliación bancaria.

No cabe, por ello, compartir en sus propios términos la afirmación contenida en el informe conforme a la cual la persona interesada no atendió el requerimiento efectuado y



no aportó documentación alguna hasta XXX de 2026. Tal conclusión únicamente puede sostenerse desde la perspectiva del sistema interno de recepción documental de Aguas de León, pero no atendiendo a la actuación efectivamente desarrollada por la persona interesada ante la Administración municipal.

En efecto, el propio informe reconoce que los escritos identificados mediante los correspondientes números REGAGE habían sido presentados en el Registro de la Administración General del Estado teniendo como organismo destinatario al Ayuntamiento de León. Que esos escritos no fueran posteriormente trasladados a la sociedad encargada de la gestión del servicio constituye una circunstancia perteneciente al ámbito de organización y funcionamiento de la Administración municipal, cuyas consecuencias no pueden hacerse recaer sobre quien utilizó un registro administrativo para dirigir su solicitud a la Administración titular del servicio.

El artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce a los interesados la posibilidad de presentar los documentos que dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas en los registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1 de dicha Ley, además de en los restantes lugares contemplados en aquel precepto. Una vez presentado válidamente un escrito dirigido al Ayuntamiento, corresponde a este asegurar su adecuada recepción, identificación y tramitación, sin que pueda exigirse al ciudadano que conozca o solvente las circunstancias relativas a las relaciones internas existentes entre la Administración titular de un servicio y la sociedad a través de la cual se gestiona.

Desde esta perspectiva, no puede considerarse que la falta de recepción de la solicitud por Aguas de León determine por sí sola la inexistencia de actuación administrativa pendiente. Antes al contrario, la cuestión que debía haber sido esclarecida es qué tratamiento recibió en el Ayuntamiento la solicitud de cambio de titularidad que le había sido dirigida y por qué razón no fue remitida a la entidad encargada de tramitar materialmente el cambio solicitado.

Tampoco resulta suficiente, a juicio de esta Institución, la explicación ofrecida respecto de la inexistencia de una resolución expresa. La circunstancia de que Aguas de León sea una sociedad mercantil y, como tal, no dicte resoluciones administrativas no permite concluir que los escritos formalmente dirigidos por los ciudadanos al Ayuntamiento puedan quedar sin una respuesta adecuada. La forma de gestión elegida para un servicio municipal no puede generar un espacio en el que el Ayuntamiento no responda por corresponder la gestión material a una sociedad mercantil y esta, a su vez, considere que no le corresponde resolver por carecer de la condición de Administración Pública.



El artículo 21 de la Ley 39/2015 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. Sin perjuicio de la concreta naturaleza contractual o de gestión del servicio que pudiera corresponder a determinadas actuaciones de Aguas de León, cuando un ciudadano dirige formalmente una solicitud al Ayuntamiento en relación con un servicio público municipal, la Administración no puede limitarse a dejarla sin tramitación. Debe, cuando menos, darle el curso que corresponda, trasladarla a quien deba materialmente gestionarla cuando ello resulte procedente y ofrecer al interesado una respuesta que le permita conocer el tratamiento dispensado a su petición.

Esta exigencia enlaza directamente con el derecho a una buena administración. El artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León reconoce el derecho de los ciudadanos a que los asuntos que les conciernan sean tratados de manera imparcial, objetiva y resueltos en un plazo razonable. Asimismo, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recoge el derecho a una buena administración, principio que, más allá de su concreto ámbito de aplicación, expresa unas exigencias de diligencia, eficacia y atención adecuada a los ciudadanos que deben presidir la actuación de todas las Administraciones Públicas.

La buena administración exige que la organización administrativa funcione efectivamente al servicio de los ciudadanos, evitando que sus solicitudes queden sin atender por deficiencias en los mecanismos internos de comunicación, como parece que ocurrió en este caso.

Por otra parte, en el informe se afirma que Aguas de León no tuvo conocimiento fehaciente del fallecimiento del anterior titular hasta el día XXX de 2026. Puede admitirse que hasta entonces la entidad gestora no dispusiera de la documentación que consideraba necesaria para acreditar formalmente el fallecimiento y proceder al cambio de titularidad. Sin embargo, no puede obviarse que el XXX de 2025 ya se había producido la devolución de una comunicación postal dirigida al anterior titular, haciendo constar expresamente Correos, como causa de la imposibilidad de entrega, que aquella había fallecido.

No cabe equiparar el conocimiento de ese hecho derivado de una devolución postal con la acreditación documental necesaria para formalizar jurídicamente un cambio de titularidad. Ahora bien, desde la perspectiva de la diligencia exigible en la gestión del servicio, aquella circunstancia constituía un indicio suficientemente relevante para que se comprobase la situación existente antes de continuar desarrollando actuaciones que podían desembocar en la suspensión del suministro frente a una persona que seguía figurando formalmente como titular, pero respecto de la cual la propia documentación del expediente advertía de su fallecimiento.



Esta circunstancia adquiere todavía mayor relevancia por la existencia de una solicitud de cambio de titularidad que había sido presentada meses antes ante el Ayuntamiento y que, de haber sido correctamente canalizada y tramitada, habría permitido clarificar con mucha antelación la identidad de la persona que debía figurar como titular del suministro.

Ello no permite concluir, sin embargo, que la suspensión del suministro producida en XXX de 2026 fuera, por este solo motivo, contraria a Derecho. De la información remitida se desprende que existían facturas pendientes de pago y que Aguas de León había realizado diversas actuaciones dirigidas a obtener su abono, afirmándose igualmente que el pago podía realizarse con independencia de la modificación de la titularidad del contrato. Por ello, no disponemos de elementos suficientes para establecer que la falta de tramitación del cambio de titularidad fuera la causa exclusiva del impago o que, de haberse producido aquel cambio en XXX de 2025, la suspensión no hubiera tenido lugar.

No obstante, sí existe una relación suficientemente relevante entre la deficiente tramitación de la solicitud y las circunstancias en las que posteriormente se desarrollaron las actuaciones relacionadas con el suministro como para que el Ayuntamiento examine las consecuencias económicas que pudieran haberse derivado de aquella deficiencia. En este sentido consideramos que la falta de tramitación durante más de un año de una solicitud dirigida a la Administración titular del servicio impidió que el contrato reflejara oportunamente la situación comunicada por la persona interesada y determinó que las posteriores actuaciones continuaran desarrollándose tomando como referencia al anterior titular.

Por ello, si como consecuencia de la suspensión y posterior reposición del servicio fueron exigidos a la reclamante gastos específicos que no se habrían producido, total o parcialmente, de haberse tramitado diligentemente la solicitud presentada en XXX de 2025, resultaría contrario a los principios de buena administración y equidad hacer recaer sobre aquella las consecuencias económicas directamente imputables a una deficiencia en la gestión administrativa. Procede, en consecuencia, que el Ayuntamiento examine específicamente esta cuestión y, a la vista de la documentación obrante en el expediente y de la incidencia que la falta de tramitación del cambio de titularidad pudiera haber tenido en las actuaciones posteriores, determine si procede revisar o reintegrar alguna de las cantidades satisfechas por la persona interesada por razón de la suspensión y reposición del suministro.

Finalmente, aunque el contrato se encuentre actualmente regularizado, ello no priva de objeto a la presente actuación. La regularización producida en XXX de 2026 soluciona la situación actual del suministro, pero no subsana la falta de tramitación de la solicitud presentada más de un año antes ni hace innecesario adoptar medidas destinadas a impedir que situaciones semejantes vuelvan a producirse.



En particular, resulta necesario que el Ayuntamiento y la sociedad encargada de la gestión del servicio dispongan de mecanismos suficientemente claros para garantizar que, en su caso, las solicitudes que los ciudadanos presentan ante la Administración municipal y que afectan al abastecimiento de agua sean trasladadas con prontitud a la entidad encargada de su gestión, dejando constancia de dicha remisión y proporcionando al interesado la correspondiente información, sin que sea el ciudadano el que deba suplir las posibles deficiencias de coordinación existentes entre ambos.

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 adopten las medidas necesarias para garantizar una adecuada y fluida comunicación con la entidad encargada de la gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua potable respecto de las solicitudes, comunicaciones y demás circunstancias que puedan afectar tanto a la prestación del servicio como a los contratos de suministro, asegurando, en particular, que los escritos presentados por los usuarios ante ese Ayuntamiento sean debidamente canalizados hacia dicha entidad y que la información relevante de la que esta tenga conocimiento sea, cuando proceda, puesta en conocimiento de la Administración municipal, a fin de garantizar su adecuada tramitación y evitar incidencias como las puestas de manifiesto en el presente expediente.

SEGUNDA: Que, en todo caso, y por parte de esa Administración local se revisen las cantidades que fueron exigidas a la persona interesada con ocasión de la suspensión, reposición y regularización del suministro, valorando si algunos de dichos gastos se hubieran evitado de haberse tramitado adecuadamente la solicitud de cambio de titularidad presentada en el registro municipal en XXX de 2025 y, de ser así, se adopten las medidas necesarias para dejar sin efecto su exigencia o, en su caso, proceder a la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas.

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