

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2503312
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Molestias por inundación con aguas fecales

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. El 01/09/2025, la persona promotora del expediente presentó una queja en la que manifestaba su reclamación por el problema que padecen los vecinos del edificio en el que reside por filtración de aguas fecales en el garaje del mismo y los problemas de salubridad y falta de higiene que padecen como consecuencia de esta situación.

En concreto, en su escrito de queja la persona interesada expuso:

En Benalua 03008 existen aguas fecales sueltas que han afectado a nuestro garaje en su sótano 2. Esa contaminación ambiental está deteriorando nuestro edificio escriturado a partir de marzo de 2024.

Aunque se han presentado quejas en el ayuntamiento: urbanismo dio tanto la licencia de obras como la licencia de primera ocupación cuando ya las aguas fecales sueltas estaban afectando al edificio y no ha hecho seguimiento de las denuncias, al ser actor y juez

[Los constructores] no implantaron las soluciones técnicas de ventilación de la fosa ni la impermeabilización del sótano según consta en el proyecto.

En la inspección el ayuntamiento no detectó las anomalías y ahora tenemos un problema terrible de olores y salubridad. Tanto los arquitectos como [la empresa constructora] declararon la conformidad del edificio con el proyecto.

Todos los agentes involucrados han fallado: arquitectos, constructor, promotora, colegios oficiales y ayuntamiento. Ningún sistema de protección ha saltado pero ahora los ciudadanos tenemos el problema

La persona interesada aportó una copia de los escritos que presentó ante el Ayuntamiento de Alicante, así como de la respuesta que el SAIC (Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía) le remitió por correo electrónico como respuesta a sus reclamaciones.

En este sentido, se aprecia que por medio de mensaje de correo electrónico de fecha 16/07/2025 el citado servicio le reenvió la «respuesta de los Técnicos Municipales/Concejalía Urbanismo relacionada con la incidencia comunicada por Usted».

A través de dicha respuesta se le indicó:

"El problema al que hace referencia el email recibido, se está analizando y estudiando desde hace mucho tiempo, en el primer momento en que se tuvo constancia del mismo.

Aguas Municipalizadas de Alicante, como empresa gestora del servicio de mantenimiento y explotación de la red de saneamiento de Alicante, ha venido realizando multitud de estudios para analizar las causas que están provocando las filtraciones detectadas, tomando una serie de datos mediante la realización de catas, la inspección de la red de saneamiento del entrono mediante cámara de video, sondeos, la comprobación de profundidades de pozos, etc. En base a toda la información obtenida, se están estudiando la solución técnica más adecuadas teniendo en cuenta la complejidad técnica del problema, ya que el colector de aguas residuales discurre por terrenos públicos y privados, con la dificultad de inspección que ello conlleva y a profundidades poco usuales, (con tramos a 9 m. de profundidad), que dificultan enormemente los trabajos de inspección.

No obstante, para minimizar las filtraciones de la zona, (...) está realizando limpiezas programadas de parte del colector que está provocando las filtraciones.

Se espera que en breve plazo se facilite al Ayuntamiento un documento técnico que aporte una solución para evitar los problemas a los que hace referencia, y ejecutar a la mayor brevedad posible los trabajos.

Cualquier otra circunstancia de la que quiera ser informado puede dirigirse al Servicio de Estudios y Proyectos de la Concejalía de Urbanismo

El promotor del expediente expuso que, a pesar de lo indicado, el problema no había sido solucionado ni se habían realizado trabajos para erradicar el problema detectado y reconocido por la administración municipal en su escrito.

Del mismo modo, la persona interesada adjuntó dos escritos presentados ante el Ayuntamiento de Alicante, en materia de señalización de las plazas de garaje y servicio de conexión a fibra óptica, de fechas 09/12/2024 y 04/01/2025, respecto de los que no habrían recibido una respuesta expresa y motivada.

1.2. El 15/10/2025, tras completar la persona interesada el requerimiento que le formulamos para que mejorase su escrito de queja, admitimos la queja a trámite y requerimos al Ayuntamiento de Alicante que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre «las actuaciones realizadas por la administración local para, en el ejercicio de las competencias que le corresponden (particularmente, en materia de salubridad) determinar la realidad e intensidad de las molestias denunciadas por la persona interesada y, en el caso de confirmarse, para ejecutar las medidas correctoras que resulten precisas para lograr la pronta erradicación de las mismas».

1.3. El 03/11/2025 se registró el informe remitido por la administración. A través de este informe se reprodujo el informe técnico emitido por los servicios municipales, cuyo contenido se ha reproducido previamente y se expuso:

MEDIDAS A ADOPTAR.

1. Como consecuencia de lo anteriormente expuesto se estima conveniente solicitar a Aguas Municipalizadas de Alicante un informe que aclare el estado de la red de recogida de pluviales / fecales existente en las calles que circundan al inmueble objeto de este informe, así mismo deberá de hacer especial referencia al estado en que se encuentran

las acometidas de saneamiento particulares existentes en esta manzana y la del inmueble objeto de este informe.”

2º- La petición de informe a Aguas Municipalizadas de Alicante desde este Departamento mediante oficio de la misma fecha 23 de julio de 2025, con la remisión de nuestro informe técnico, sobre la existencia de humedades activas en el sótano del inmueble sito en (...), en aras de que emita informe donde se aclare el estado de la red de recogida de pluviales/fecales, existente en las calles que circundan al edificio, haciendo especial referencia al estado en que se encuentran las acometidas de saneamiento particulares existentes en la manzana y la del inmueble citado.

3º- A fecha 30 de octubre de 2025, se ha vuelto a reiterar la petición del informe solicitado a Aguas Municipalizadas, a efectos de recabar toda la información que permita la correcta instrucción en exigencia del deber de conservación en el presente caso

1.4. El 17/11/2025 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 18/11/2025 la persona interesada presentó alegaciones. En esencia, expuso lo siguiente:

A pesar de tener urbanismo conocimiento del problema y estar en marcha una solución de estación de bombeo para vaciado de la antigua canalización y movimiento de las aguas fecales hacia la red actual de saneamiento no agilizan la concesión de la licencia para la realización de las obras.

Cuando es imprescindible para el mantenimiento del edificio que no exista humedad no controlada en contacto con los cimientos, según el manual de mantenimiento.

1.6. El 07/01/2026 dictamos una resolución de nueva petición de informe.

De la lectura del informe remitido por la administración se apreciaba que el Ayuntamiento de Alicante, como consecuencia de las actuaciones de inspección realizadas por sus servicios técnicos, había constatado la existencia de la situación de insalubridad denunciada por la persona interesada y exponía la necesidad de realizar actuaciones que permita determinar con precisión el origen de las filtraciones denunciadas y adoptar las medidas para revertir la situación que se viene produciendo.

No obstante, no era posible deducir que, a pesar de la gravedad de los hechos descritos y del tiempo transcurrido desde que los vecinos vienen denunciando esta situación, se hubiera ofrecido una solución que hubiera resuelto el problema descrito.

Por otra parte, ninguna mención realizaba el informe municipal a la cuestión relativa a la falta de respuesta a los escritos presentados por los interesados en fechas 09/12/2024 y 04/01/2025, en materia de señalización de las plazas de garaje y servicio de conexión a fibra óptica.

Por ello, en dicha resolución de nueva petición de informe se acordó requerir al Ayuntamiento de Alicante que remitiera información sobre las siguientes cuestiones:

- Informe, detallado y razonado, por el que actualice el estado actual de la tramitación de la reclamación de la persona interesada, con indicación de las concretas actuaciones realizadas para dar solución al problema denunciado y constatado por esa administración municipal.
- Información sobre la respuesta dada a los escritos de 09/12/2024 y 04/01/2025; en el caso de que ésta no se hubiera producido todavía, nos ofrecerá información sobre las causas que han impedido cumplir con la obligación de contestar a los escritos presentados y las medidas adoptadas para remover estos obstáculos, **con indicación expresa de la previsión temporal existente** para proceder a la emisión de la citada respuesta.

1.7. El 10/02/2026 se registró el informe emitido por el Ayuntamiento de Alicante por el que, básicamente, se indicaba:

En el Servicio de Disciplina Urbanística y Ambiental consta expediente n.º NL- 2025000313 con decreto de fecha 7 de noviembre de 2025 denominado "Decreto.- Concesión de licencia de obra a AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, E.M.

De este Decreto consideramos importante destacar los siguientes aspectos:

- La finalidad del proyecto presentado consiste en plantear, diseñar y valorar unas obras provisionales que minimicen los problemas que está generando una canalización de aguas residuales de sección Ovoide de 600x900 mm, ubicada a 8 metros de profundidad, la cual se pensaba que estaba convenientemente desviada y anulada, en las inmediaciones de la Avda. Catedrático Soler, pero que en realidad se ha detectado que tiene captaciones y aportaciones "aguas arriba" (al norte de Avda. Catedrático Soler) y que las recientes edificaciones construidas en el sector "Benalúa Sur" (al sur de la Avda. Catedrático Soler), ha puesto al descubierto.
El referido colector no estaba cartografiado en los planos de Redes Existentes en servicio de AMAEM, y ha sido a raíz de los problemas aparecidos a partir de los años 2023-2024 cuando se ha podido verificar que las aguas sucias de al menos 2 manzanas completas vierten al referido colector de sección 600x900 mm, el cual se ha comprobado que aguas abajo de la Avda. Catedrático Soler está completamente anegado e inutilizado como consecuencia de las cimentaciones de las nuevas edificaciones de "Benalúa Sur".
- Para solventar el problema de las filtraciones y a la espera de poder ejecutar la solución propuesta en el proyecto presentado, actualmente (...) está vaciando el colector mediante "camión-bomba succionador" con una frecuencia de 2 ó 3 días por semana; con el evidente coste que ello conlleva, además de las molestias que genera para los residentes y tráfico rodado.
- El proyecto presentado plantea unas obras provisionales que minimicen los problemas que está generando el Ovoide 600x900 mm que se encuentra inutilizado en las inmediaciones de la Avda. Catedrático Soler, con las que se pretende "automatizar" (mediante una electrobomba sumergible) las tareas que actualmente ejecuta un "camión-cuba", por lo que supondrán una mejora en la gestión y en el mantenimiento de la red de saneamiento, generando menos molestias a los vecinos, todo ello a la espera de otras actuaciones posteriores que se tendrían que llevar a cabo tras realizar un trabajo minucioso y extenso de localización de los vertidos al citado colector, identificando las viviendas que puedan producir cualquier tipo de vertidos, con el fin de estudiar, como solución definitiva al

problema, las posibles alternativas de desvíos de las acometidas/bajantes que ocasionan el aporte de caudal al Ovoide 600x900 mm.

- Las actuaciones definitivas irían encaminada a modificar las instalaciones interiores de las dos manzanas afectadas que vierten al referido Ovoide, de forma que los vertidos de sus aguas residuales se vertieran a la red municipal de alcantarillado operativa y cuya funcionalidad si está garantizada. Esta modificación de instalaciones en el interior de los edificios es compleja de gestionar, y además, debería ser promovida y sufragada por los propietarios y/o Comunidades de Vecinos.

Debemos destacar, asimismo, que, más allá de la remisión de este decreto, ninguna referencia se hacía a las actuaciones realizadas con posterioridad ni se efectuaba referencia alguna a la respuesta dada a los escritos de fechas 09/12/2024 y 04/01/2025.

1.8. El 17/02/2026 el Síndic remitió el informe de la administración a la persona interesada para que presentase alegaciones durante el plazo de diez días hábiles.

1.5. El 20/02/2026 la persona interesada presentó alegaciones, reiterando su reclamación.

2 Conclusiones de la investigación

El presente expediente se inició por la posibilidad de que se hubiera afectado el derecho de la persona interesada a que las administraciones públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente de queja, como se acaba de exponer, plantea diversas cuestiones que deben ser objeto de un análisis independiente.

En primer lugar, y con carácter principal, se plantea la actuación del Ayuntamiento de Alicante a la hora de intervenir en el problema de salubridad que se produce como consecuencia de una filtración de agua que se viene produciendo en la zona de referencia, como consecuencia de la existencia de «una canalización de aguas residuales de sección Ovoide de 600x900 mm, ubicada a 8 metros de profundidad, la cual se pensaba que estaba convenientemente desviada y anulada, en las inmediaciones de la Avda. Catedrático Soler, pero que en realidad se ha detectado que tiene captaciones y aportaciones “aguas arriba”».

Respecto de esta cuestión, consideramos preciso advertir que no constituye función de esta institución, por cuanto excede de nuestras capacidades técnicas y de nuestras competencias como defensores de los derechos constitucionales y/o estatutarios de las personas (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges) entrar a determinar cuáles son las obras y medidas concretas que deben diseñarse e implementarse para resolver el problema de salubridad que, como consecuencia de las filtraciones expuestas, padecen los vecinos de la zona afectada.

Del mismo modo, tampoco constituye función de esta institución entrar a valorar y resolver las posibles responsabilidades en las que hayan incurrido las empresas constructoras de las edificaciones afectadas, al ser esta una cuestión estrictamente privada que excede de nuestras competencias como institución supervisora de la actuación de las administraciones públicas y que

debe resolverse mediante el ejercicio de las acciones que correspondan ante la jurisdicción ordinaria.

Sí constituye función de esta institución, por el contrario, supervisar la actuación de la administración y controlar que la misma haya observado una actitud respetuosa ante los citados derechos constitucionales y/o estatutarios y que haya implementado las medidas precisas tanto para garantizar su pleno y real disfrute como para evitar que se generen situaciones de indefensión a los vecinos que han formulado una reclamación.

Desde el primer punto de vista, y en relación con la cuestión medioambiental expuesta, es claro que la situación descrita de filtraciones afecta directamente a los derechos de los vecinos afectados al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado (artículos 16 y 17 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana). Al mismo, la demora en ofrecer una solución vulnera a su derecho a que las administraciones públicas traten los asuntos que le afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El Ayuntamiento de Alicante, respecto del problema planteado, informa que se concedió en el mes de noviembre de 2025 una licencia de obras para implementar una solución —provisional y definitiva— a la cuestión planteada. No obstante, esta información, que como se ha expuesto, se registró a esta institución en fecha 10/02/2026, no fue completada con información sobre el estado de ejecución de dichos trabajos de mejora y sobre el estado de afectación de los derechos arriba mencionados.

Consecuencia de lo anterior es que, llegados a este punto, debemos requerir al Ayuntamiento de Alicante a que adopte, en el marco de las competencias que le corresponden, todas aquellas medidas que sean precisas para garantizar la pronta y rápida ejecución de las obras anunciadas que permitan corregir las deficiencias que se han detectado y reconocido.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local define como competencia propia de los municipios la protección de la salubridad pública (artículo 25) y establece como servicio de prestación obligatoria el alcantarillado (artículo 26).

Por su parte, el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de la ciudadanía valenciana «a gozar de servicios públicos de calidad».

Debemos tener presente, asimismo, que el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Y es que los retrasos en la reacción frente a las reclamaciones presentadas por los vecinos en temas de salubridad e higiene —como el presente— **socava la confianza de los ciudadanos en el correcto funcionamiento de las instituciones y, en última instancia, en el propio sistema democrático.**

Como han expresado recientemente las defensorías del pueblo, «la buena administración no es solo cumplir estrictamente las normas y el procedimiento; sino también satisfacer las necesidades

de las personas y cumplir la función de servir, que es propia de la Administración y de las personas que la integran. Consecuencia de ello es que este concepto eleva a la categoría de requisito central de la actividad de las personas servidoras públicas la plena y constante empatía con el problema que padece la persona; es decir, la labor de ponerse constantemente en su lugar a la hora de analizar lo que plantea y ofrecerle una solución. Se trata, en resumidas cuentas, de maximizar la vinculación ética y la sensibilidad social».

En consecuencia, han expresado que «la buena administración debe ser considerada una condición de efectividad del Estado de derecho y de la plena vigencia del derecho de defensa de los propios derechos (artículos 1 y 24 CE), en orden a convertir en real y efectivo el disfrute de los derechos y las garantías que el ordenamiento jurídico reconoce a las personas».

Como se ha señalado previamente, la buena administración debe definirse, por ello, como «la específica **obligación que se impone** a las Administraciones Públicas, y a las personas que las componen y prestan sus servicios en ella, **de extremar al máximo la diligencia en el ejercicio de sus competencias**» ([Documento de conclusiones Técnicas del Taller Preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#)).

En segundo lugar, plantea el presente expediente de queja la cuestión relativa a la falta de respuesta a los escritos que la persona interesada expone que presentó en fechas 09/12/2024 y 04/01/2025. A pesar de haber solicitado información sobre las respuestas emitidas o sobre las actuaciones a realizar para lograr su emisión, la administración no ha ofrecido información alguna.

Así las cosas, y respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

Asimismo, esta previsión ha de ser puesta en conexión con lo establecido en el artículo 29 de la citada norma procedimental, cuando señala que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

Por su parte, el artículo 138 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana es claro al reconocer a la ciudadanía el derecho a «obtener resolución expresa de cuantas solicitudes formulen en materias de competencia de las entidades locales».

Finalmente, consideramos preciso destacar que el artículo 33.2.c de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, faculta a este para instar a las administraciones públicas a «resolver, en tiempo y en forma, las solicitudes presentadas y los recursos planteados en su ámbito competencial».

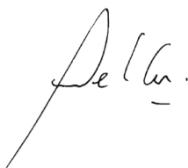
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos al **Ayuntamiento de Alicante** las siguientes consideraciones:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de contestar en el plazo legalmente establecido, expresa y motivadamente, los escritos que los interesados presenten ante esa administración pública, de acuerdo con lo prevenido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la legislación concordante, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, si no lo hubiera hecho ya, a emitir una respuesta expresa, congruente y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fechas 09/12/2024 y 04/01/2025, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones expuestas y notificándole la resolución que se adopte, con expresión de las acciones que le cabe ejercer en caso de discrepancia con su contenido.
3. **RECOMENDAMOS** que, en el ejercicio de sus competencias en materia urbanística y de prestación de servicios locales, adopte todas las medidas que resulten precisas para garantizar la implementación, efectiva y a la mayor brevedad, de las actuaciones que sean necesarias para erradicar las molestias y afecciones a las debidas condiciones de salubridad que se producen en la zona de referencia.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana