

"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

<b>Queja</b>	<b>2504590</b>
<b>Materia</b>	Servicios públicos y medio ambiente
<b>Asunto</b>	Suministro de agua potable. Reclamaciones sobre las exigencias para obtener el servicio. Falta de respuesta.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la queja ha sido la demora del Ayuntamiento de Torrevieja en dar respuesta a los escritos de la persona interesada de 11/06/2025 y 08/09/2025 en los que ha expuesto su desacuerdo, por un lado, con el hecho de que le exija, para cambiar el contrato de agua a su nombre, declaración responsable de segunda ocupación y, por otro, el pago de la tasa correspondiente. Posteriormente, ha reiterado su queja.

Hemos admitido la queja a trámite precisando:

(...) la exigencia de declaración responsable de segunda ocupación deriva de la Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (artículo 33) y de su desarrollo en el Decreto 12/2021, de 22 de enero, del Consell de regulación de la declaración responsable para la primera ocupación y sucesivas de vivienda (artículo 6). El Ayuntamiento no es libre de exigir o no dicha comprobación.

Ahora bien, en su queja, la persona manifiesta, además, su desacuerdo con otras cuestiones como el coste del servicio, tanto exigido en el mercado por los profesionales para dicha comprobación como por el Ayuntamiento por la tasa municipal por la prestación de su propio servicio.

Por tanto, **nuestro objetivo ha sido que la persona obtenga respuesta suficientemente justificada a sus escritos**. Hemos solicitado al Ayuntamiento informe sobre el cumplimiento de su deber de darle una respuesta comprensible y suficientemente justificada. Este ha recibido nuestra solicitud de informe el 05/12/2025. **No hemos obtenido contestación en el plazo de un mes**.

Hemos dictado [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de Torrevieja recordándole su obligación legal de dar respuesta y su deber de colaboración con el Síndic y recomendándole que dé respuesta suficientemente justificada a los escritos de la persona titular de la queja.

El informe municipal (de 27/02/2026) nos ha manifestado:

Se aceptan las consideraciones de obligación de dar respuesta a la petición de la ciudadanía, donde en consecuencia, se va a iniciar el siguiente proceso del artículo 57 del Reglamento de Agua y Alcantarillado (BOPA nº 17 de 27/01/2020 –Inserción 626/2020 – Páginas 59 a 71), siendo este, el siguiente: “La negativa por parte de la Entidad Suministradora a suscribir el contrato de suministro podrá ser recurrida por el solicitante ante el Ayuntamiento, debiendo formular por escrito el citado recurso. Los Servicios técnicos del Ayuntamiento, oído el gestor del Servicio, adoptarán la resolución que proceda.”

Conforme a lo expuesto, se dará traslado, junto con este informe, del informe-propuesta que se remitirá a la empresa gestora (Aguas del Arco Mediterráneo S.A.), para que se posicionen, y donde posteriormente, se dará traslado al interesado“.

Este informe se ha remitido a la persona titular de la queja a efectos de alegaciones. No nos ha dado respuesta.

### Conclusiones de nuestra actuación

El Ayuntamiento de Torrevieja **ha aceptado nuestras observaciones, con el compromiso de dar respuesta a la persona**. Si considera que sus escritos son recursos, deberá tener presente su **derecho de defensa**; esto es, deberá darle información sobre cómo defenderse si no está conforme con la respuesta recibida.

Por tanto, siendo las solicitudes de 11/06/2025 y 08/09/2025 y el informe municipal de 27/02/2026, concluimos que, **si cuando la persona reciba la presente resolución, no ha obtenido respuesta del Ayuntamiento, podrá presentar nueva queja** al Síndic, cuyo objetivo será comprobar si este ha cumplido con su compromiso de darle respuesta.

Por otro lado, si no está conforme con el **pago de la tasa** por la prestación del servicio municipal, o no puede hacer frente al mismo, puede pedir al Ayuntamiento información sobre si tiene derecho a algún **beneficio** para la reducción o eliminación de su importe (esto es; derecho a bonificaciones o exenciones tributarias).

Debemos finalmente declarar el incumplimiento del **deber de colaboración** con el Síndic por parte del Ayuntamiento de Torrevieja, pues no ha dado respuesta a nuestra solicitud de información inicial (artículo 39.1.a de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana): «Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: No se facilite la información o la documentación solicitada».

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** declarando, por un lado, que el Ayuntamiento de Torrevieja ha aceptado nuestras observaciones con el compromiso de que dará respuesta a la persona y, por otro, que ha vulnerado su deber de colaboración con el Síndic. Acordamos la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana