

"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	2600160
Materia	Servicios públicos y medio ambiente
Asunto	Servicios Públicos. Suspensión servicio suministro agua potable. Reclamación servicio abastecimiento agua

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 13/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600160. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a varios escritos relacionados con el suministro de agua potable y aviso de suspensión del suministro.

En concreto:

- Escrito de 16/11/2025 por el que presenta reclamación y denuncia la actuación de la empresa mixta Valenciana de Aguas S.A. por irregularidades en el cobro y facturación del servicio de suministro que progresivamente van aumentando por realizar cálculos bajo el sistema de "estimación" y no corresponder al consumo real.
- Escrito de 25/11/2025 solicitando ayuda para resolver situaciones de urgente necesidad como gasto de agua

Por ello, el 15/01/2026 solicitamos al Ayuntamiento de València que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto y en particular sobre:

- Si se ha dado traslado a la empresa concesionaria Aguas de Valencia (EMIVASA) de la reclamación planteada por el titular de la queja en relación con la disconformidad con la facturación por la incidencia de la existencia de esa reclamación en la ejecución de la suspensión del suministro.
- Si se han emitido por los servicios sociales en relación con la posible situación de vulnerabilidad y la ayuda solicitada.

El 10/02/2026 recibimos el informe del Ayuntamiento en el que se hace referencia únicamente a las actuaciones llevadas a cabo respecto al escrito de 16/11/2025 y expone los motivos por los que procede la desestimación de la reclamación e indica que se ha notificado al interesado esta resolución desestimatoria.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, presentando varios escritos la persona titular de la queja manifestando su disconformidad con la resolución recibida.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa a investigar, es la falta de respuesta a los escritos presentados por la persona titular de la queja, el 16/11/2025 por el que presenta reclamación y denuncia la actuación de la empresa mixta Valenciana de Aguas S.A. por irregularidades en el cobro y facturación del servicio de suministro que progresivamente van aumentando por realizar cálculos bajo el sistema de “estimación” y no corresponder al consumo real y el 25/11/2025 solicitando ayuda para resolver situaciones de urgente necesidad como gasto de agua.

En relación con la falta de respuesta al escrito de 16/11/2025, el Ayuntamiento de València nos indica que se ha dado respuesta y notificado al interesado.

El propio interesado en el último escrito que presenta el 04/03/2026 ampliando sus alegaciones aporta copia del recurso administrativo que ha interpuesto contra dicha resolución, por lo que queda acreditada la notificación de esa resolución y la actuación del interesado ante la disconformidad con el contenido de esta.

Esta institución carece de competencias para analizar el mayor o menor acierto jurídico de la resolución adoptada por el Ayuntamiento. Esta cuestión pertenece al ámbito de la legalidad ordinaria, debiendo ceñirse la actuación de esta defensoría al examen de las posibles vulneraciones de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, que son los derechos que el Síndic de Greuges está llamado a defender conforme le ordena el artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Por tanto, en lo referente a este escrito finaliza la actuación de esta institución una vez alcanzada la satisfacción del derecho a obtener respuesta. No obstante, debemos dejar constancia de que el Ayuntamiento no ha dado respuesta al interesado en plazo y ha sido tras la intervención de esta institución cuando ha dado cumplimiento a su obligación de resolver.

Respecto a la falta de respuesta al escrito de 25/11/2025 por el que la persona titular de la queja solicita se le otorgue el bono social del agua y ayuda económica para reparar las ventanas y la cocina, el Ayuntamiento no nos ha remitido el informe solicitado.

La persona titular de la queja nos indica en sus escritos de alegaciones que respecto a esta solicitud de ayuda no ha recibido respuesta de la Administración, por lo que han transcurrido más de tres meses desde su solicitud sin obtener respuesta del Ayuntamiento.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

- Se ha incumplido el deber legal de iniciar, tramitar y resolver en plazo el procedimiento administrativo tendente a dar respuesta a la solicitud formulada por la persona titular de la queja y con ello, se ha incumplido el deber de dar respuesta completa, congruente, motivada y con indicación de los recursos que procedan, a las solicitudes y reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

-Se ha incumplido el deber de buena administración (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en base al cual los ciudadanos ostentan el derecho a que sus asuntos sean tratados por las Administraciones dentro de un plazo razonable.

El artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) establece la obligación de la administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, todo ello en el plazo máximo que establezca una norma con rango de ley y cuando esto no se produzca en el plazo máximo de tres meses.

El artículo 29 del citado texto legal recoge que los términos y plazo establecidos en esta 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.

El Tribunal Supremo en sentencia número 1421/2020 de 28/05/2020 en relación con la obligación de las Administraciones Públicas de resolver se pronunció en los siguientes términos:

” Como muchas veces ha reiterado este Tribunal Supremo, el deber jurídico de resolver las solicitudes, reclamaciones o recursos no es una invitación de la ley a la cortesía de los órganos administrativos, sino un estricto y riguroso deber legal que obliga a todos los poderes públicos, por exigencia constitucional (arts.9.1; 9.3; 103.1 y 106 CE), cuya inobservancia arrastra también el quebrantamiento del principio de buena administración, que no sólo juega en el terreno de los actos discrecionales ni en el de la transparencia, sino que, como presupuesto basal, exige que la Administración cumpla sus deberes y mandatos legales estrictos y no se ampare en su infracción - como aquí ha sucedido- para causar un innecesario perjuicio al interesado”

El derecho a la buena administración recogido en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, reconoce a las personas interesadas el derecho a que las Administraciones Públicas traten los asuntos que les afectan en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración. Este derecho a la buena administración aparece también plasmado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La buena administración constituye uno de los principios rectores de la actuación administrativa y debe estar presente de forma transversal en todos los ámbitos y sectores de actividad, sin que quede limitado al ámbito de las decisiones regladas. Constituye, además, un derecho de los ciudadanos que ha de poder ejercitarse de forma real y efectiva, y como tal derecho, puede y debe ser reclamado de los poderes públicos competentes y es merecedor de protección. También la buena administración supone un correlativo deber para las Administraciones cuando actúan a través de sus representantes y empleados públicos, a los que cabe exigir responsabilidad por la tramitación y despacho de los asuntos cuya gestión tienen encomendada (artículos 20 y 21 de la Ley 39/2015,

de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, LPACAP).

Como señala el Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª, en sentencia n.º 1931/2024, de 9 de diciembre (recurso 441/2023) que:

Del derecho a una buena Administración pública derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva (...)

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos –incluidos los empleados públicos– a través del dictado de una resolución por el órgano competente, que sea completa, congruente, motivada e indique los recursos que puedan interponerse.
2. **RECOMENDAMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, proceda a dar respuesta a la solicitud presentada por el interesado el 25/11/2025 en los términos expuestos en la consideración anterior

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