

"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 2601691
Materia Servicios públicos y medio ambiente
Asunto Servicios Públicos. Reclamación abastecimiento agua.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 08/04/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2601691. La persona interesada presentaba una queja por falta de respuesta a su escrito de 20/04/2025 por el que solicita se regularice el precio por abastecimiento de agua que se cobra a las viviendas de la urbanización Montecorona y se iguale al del resto del municipio de Ador.

Por ello, el 09/04/2026 solicitamos al Ayuntamiento de Ador que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

El referido requerimiento fue notificado a la administración local el 17/04/2026 sin que, transcurrido el plazo establecido, haya aportado el informe o solicitado la ampliación del plazo para hacerlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos expuestos en la queja por la persona autora de estos, de manera que resulta forzoso partir de la pasividad de la administración a la hora de ofrecer una respuesta expresa, congruente y motivada a la solicitud realizada.

2 Conclusiones de la investigación

La actuación administrativa investigada se concreta en la falta de respuesta a la instancia presentada ante el Ayuntamiento de Ador solicitando la regularización del precio por el servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado que se cobra a las viviendas de la Urbanización Montecorona para que se iguale al que se cobra al resto de viviendas del municipio de Ador.

La persona titular de la queja adjunta como documentación a su escrito de queja respuesta obtenida por el Ayuntamiento de Ador de 23/04/2025 en el que se indica:

Hemos recibido su solicitud en la que nos han hecho llegar al ayuntamiento su queja/ problema competencia de la Empresa AQLARA.

Acusamos recibo y trasladamos su registro a la Empresa Aqlara para que procedan a su resolución como empresa concesionaria competente en Agua potable y alcantarillado de Ador.

Rogamos para posteriores quejas o inconvenientes relacionadas con las mismas se pongan en contacto directamente con la Empresa Aqlara.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, dispone que corresponde al municipio ejercer competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de suministro de agua y de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.

Asimismo, el abastecimiento domiciliario de agua potable para el consumo humano y el alcantarillado se configuran como servicio público de prestación obligatoria para todos los municipios. Así, el abastecimiento de agua y su depuración constituyen un servicio esencial y reservado a favor de las entidades locales.

Por su parte, el artículo 4 de la citada Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local atribuye a los municipios la potestad reglamentaria en el ámbito de sus competencias.

En consecuencia, la competencia para regular el servicio de suministro de agua potable es del Ayuntamiento de Ador, de manera que la Corporación Local, como titular y responsable último del servicio, puede modificar la normativa reguladora y las tarifas y no puede, en ningún caso informar al ciudadano que interpone la reclamación que se trata de una competencia de la empresa concesionaria del servicio.

Como reflejo y ejemplo de la titularidad municipal de la competencia sobre esta materia encontramos en el portal de transparencia del municipio de Ador la publicación de la aprobación definitiva de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa de alcantarillado, aprobada, como no puede ser de otro modo, por el Pleno municipal y en la que se contempla una cuantía de tasa diferente para la urbanización Montecorona que para el resto del municipio:

Article Cinquè.- La quota tributària exigible per la prestació dels serveis de clavegueram serà:

	Taxa 2012 €/mes
CASC URBÀ I DISEMINATS	
Quota única	3,299
MONTECORONA	
Quota única	4,513
	€/m3
Quota Consum	0,254

Esta institución carece de competencias para analizar los motivos de esta diferente cuantía de la tarifa por el servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado en distintas zonas del municipio y si estos se ajustan o no la legalidad, cuestión que pertenece al ámbito de la legalidad ordinaria. La actuación de esta defensoría debe ceñirse 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 lo que nuestra actuación se va a limitar a la falta de respuesta a la solicitud de la persona interesada**

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, establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, resolución que habrá de dictarse dentro del plazo máximo que fije la correspondiente normativa reguladora y, en su defecto, en el plazo máximo de tres meses.

Junto a él, el artículo 29 de la LPACAP establece de forma expresa la sujeción de la actividad administrativa a los plazos y términos normativamente previstos, obligación que recae tanto sobre las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas como también sobre los interesados en los procedimientos administrativos.

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 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.

Dentro de este derecho a una buena administración se contempla el derecho a obtener respuesta completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que puedan interponerse y dentro de un plazo razonable, de las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos ante las Administraciones Públicas. Estos condicionantes no los cumple, la comunicación efectuada por el Ayuntamiento de Ador a la persona titular de la queja el 23/04/2025.

El principio de buena administración o “derecho a una buena administración”, no puede ser una mera fórmula vacía de contenido, sino que se traduce en una serie de deberes exigibles a la Administración entre los que se encuentran el derecho a la tutela administrativa efectiva y el derecho a una resolución administrativa adoptada en un plazo razonable. En relación con este segundo derecho, como ha quedado establecido, una dilación que carezca de justificación o una falta de respuesta, debe constituir una vulneración del principio de buena administración.

Las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo se dedicaron al análisis del derecho a la buena administración recogiendo en el decálogo adoptado que «La buena administración es incompatible con la falta de respuesta, la motivación insuficiente y la inacción administrativa, que no sólo son ejemplos de mala administración, sino que suponen un incumplimiento de las obligaciones legales, pudiendo generar situaciones de grave indefensión. Por añadidura, la falta de colaboración de las administraciones públicas con las defensorías del pueblo no solo es contraria a la ley, sino que perpetúa irregularidades que perjudican gravemente al ejercicio de los derechos ciudadanos» [Declaracion-programatica-jornadas-de-coordinacion-de-defensorias-del-pueblo-30-10-2024.pdf](#)

El Ayuntamiento de Ador no ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 37 de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana que recoge que “Todos los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser, de conformidad con las previsiones de esta ley, objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges, deberán facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley”.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

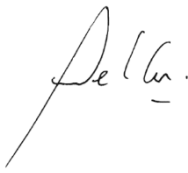
AL AYUNTAMIENTO DE ADOR:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y/o recursos que presenten los ciudadanos ante las Administraciones Públicas mediante una resolución dictada por el órgano competente, completa, congruente, motivada, con indicación de los recursos que, en su caso, puedan interponerse y dentro del plazo que señale la normativa reguladora del procedimiento de que se trate o, en su defecto, en el de 3 meses.

3. **ADVERTIMOS** que, dado el tiempo transcurrido, a la mayor brevedad y en todo caso en el plazo de 15 días, se dé respuesta a la solicitud presentada por el interesado el 20/04/2025 en los términos señalados 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