



**Excmo. Ayuntamiento XXX**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**XXX**  
**(Salamanca)**

**Asunto: Abastecimiento de agua potable/ Turbidez**

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 **1183/2023**, 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 posible existencia de irregularidades en la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable que se realiza en su localidad.

De la lectura de la reclamación y de la documentación que la acompaña resulta que el agua que se recibe en el punto de entrega al usuario situado en el nº XXX de la Calle XXX aparece frecuentemente turbia y contiene gran cantidad de sedimentos, lo que además de imposibilitar su consumo puede causar dificultades y roturas en los electrodomésticos (lavadoras, calentadores, calderas, etc.), sin que por parte de esa administración se hayan tomado medidas efectivas para poner fin a esta situación que se viene denunciando desde hace años por los vecinos más directamente afectados y que se reproducido ante esta Institución mediante la presentación de una queja.

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:

*“- En relación con el asunto de referencia, se informa de los siguientes hechos y actuaciones:*

*1.- Con fecha XXX/2023 y registro de entrada 2023-E-RE-XXX a las 18:55 H, se presenta escrito de queja a instancia de D. (...), en los siguientes términos: “Desde hace años el agua que sale por nuestros grifos sale marrón, en la vivienda sita en la C/*



XXX, XXX así como la de nuestros vecinos. Creo que pagamos bastantes impuestos para que no podamos tener un agua limpia y bebible. Como les digo son años de espera para que hagan los cambios oportunos para que los vecinos de XXX tengamos agua clara, les ruego se pongan manos a la obra y den máxima prioridad a este punto, el agua es un bien necesario” Procediendo a la apertura del Expediente 39/2023 para su tramitación.

2.- Intentado un primer contacto telefónico por parte de la Alcaldía para aclarar la situación, resultando infructuosa dicha actuación, con fecha XXX/2023 y registro de salida 2023-SRE-XXX, se remite al interesado la siguiente comunicación: “En contestación a su queja/sugerencia presentada con fecha XXX/2023 y número de registro 2023-E-RE-XXX, se informa: Que por parte de esta Entidad se adoptan todas las medidas necesarias de mantenimiento y control del agua de consumo humano, a tal efecto se remite copia del último informe que por parte de los Servicios de Diputación y a través de Aqualia realizan periódicamente para comprobar el estado de la misma.

En relación al problema que describe en cuanto a la finca urbana indicada, se intentó infructuosamente el pasado día 17 de abril hablar telefónicamente con usted, para conocer con detalle su problemática. No obstante vista la situación del inmueble, que supone un final de ramal de la tubería de suministro de agua potable en calleja; visto que se trata de viviendas no habitadas de manera continua, lo que favorece un estancamiento de agua en las tuberías de suministro, se estudiará por parte de este Ayuntamiento la incidencia comunicada y las posibles alternativas de solución. Todo lo cual se le comunica, rogando su disposición para facilitar la información y los datos necesarios en relación a la finca descrita a fin solucionar la incidencia”.

Notificación efectuada a petición según solicitud de interesado electrónicamente, resultando rechazada (Sede electrónica Rechazada XXX/2023 00:00 Punto de Acceso General XXX Enviada), se le procede a enviar de nuevo con fecha XXX/2023 y registro de salida 2023-S-RE- XXX a las 13:02 horas, siendo rechazada igualmente (Sede electrónica Rechazada XXX/2023 00:00).

3.- Con fecha XXX/2023 y registro de entrada 2023-E-RE-XXX a las 08:03H, el interesado presenta otro escrito en los siguientes términos: “Buenos días, Después de la queja interpuesta en abril del 2023, constatamos que no han hecho nada para subsanar el problema del agua. El agua que sale por el grifo no es apta para el uso humano ni tan siquiera para el uso doméstico, sale de color marrón oscuro, lo que indica que tiene muchos residuos y obstruiría las cañerías y tuberías de los electrodomésticos”.

La Alcaldía mantiene un encuentro personal con el interesado durante los primeros días del mes de agosto, a fin de exponer la problemática y explicar medidas que el consistorio podría adoptar para solucionar la situación de aquí a final de año,



mostrando su conformidad el interesado, (al margen de que esta Entidad, desconoce el estado de las tuberías de la vivienda afectada).

- Expuesto los términos de la tramitación de la queja, se procede a Informar del sistema de Abastecimiento de agua del municipio:

A- El municipio se abastece a través del suministro de la Mancomunidad XXX.

B- A la recepción del agua en los depósitos del municipio, se procede a su cloración, para lo que se cuenta con sistema de cloración automático en función de los metros cúbicos que se introducen en el depósito. El nivel de cloro es controlado continuamente por esta esta entidad y el control del estado y tratamiento de agua, lo efectúa AQUALIA, que periódicamente efectúa toma de muestras del agua de consumo, así como la Junta a través de Sanidad, sin que hasta la fecha se haya tenido que adoptar ninguna medida extraordinaria al efecto.

C- A fin de mejorar la calidad del agua, esta Entidad instaló hace unos años, unos filtros de carbono que la filtran de impurezas y mejoran su sabor.

D- Con el fin de contribuir al ahorro de gasto del suministro de agua, se ha instalado un mecanismo para control de fugas de agua en la red de abastecimiento. La prestación de este servicio siempre ha sido prioritario para esta Entidad a pesar de los escasos recursos con que se cuenta y las dificultades que entraña.

- La turbidez del agua proviene de los residuos que se generan en las tuberías, agravado porque la mayor parte del año (periodo de septiembre a julio), las viviendas que permanecen abiertas en el municipio son muy pocas, tenemos unas cifras de empadronados de 212 habitantes, resultando calles enteras con todas las casas cerradas salvo en periodo vacacional, lo que contribuye al estancamiento y depósito de residuos por falta de fluidez del agua.

No obstante, a este problema ya se ha intentado dar solución, efectuándose purgas de tuberías en distintos puntos del casco urbano que permiten la limpieza de la red de suministro de agua potable, y que han logrado eliminar casi por completo el problema.

A pesar de todas las medidas, en los últimos años, durante la época estival y coincidiendo con los días de más altas temperaturas y olas de calor, se nos presenta el mismo problema, según nos han informado en numerosas ocasiones los técnicos de Aqualia, no es sólo en nuestro municipio (cosa que hemos podido constatar con municipios limítrofes), obedece a la reacción del cloro con el agua que adquiere muchos grados de temperatura y actúa a modo de lejía limpiando y arrancando los residuos de



las tuberías, problema inevitable pero que se produce de una manera muy ocasional y breve en el tiempo.

*En el caso que nos ocupa, se trata de una vivienda ocupada escasamente en periodo vacacional, que coincide en una calle inhabitada prácticamente durante el año y que hace calleja sin salida y supone final de tramo del suministro. También podría deberse el problema al estado de las tuberías de la propia vivienda cuya situación desconocemos.*

*- Solución prevista: La acción que prevé llevar a cabo esta Entidad, es acometer una obra para evitar ese final de tramo y crear un circuito con la red de abastecimiento general para que fluya el agua de manera constante y evite su estancamiento, o si no fuera posible, colocar una llave de paso que permita efectuar periódicamente purgas en dicho tramo.*

*Documentación adjunta:*

*- Informes de análisis del agua al tiempo de la interposición de la queja por el interesado y último recibido.*

*- Escritos recibidos del interesado*

*- Notificación al interesado y justificantes de rechazo*

*- Plano de situación de la vivienda afectada”.*

Dimos traslado de este informe a la parte reclamante para que presentara todas las alegaciones que entendiera pertinentes en respaldo de la postura que vienen manteniendo ante esta Defensoría trámite que, pese al transcurso del plazo otorgado, no fue cumplimentado en este caso.

No obstante, a la vista de lo informado, procede efectuar a esa Entidad local algunas consideraciones.

Como V.I. conoce perfectamente, el servicio de abastecimiento de agua potable es un servicio público mínimo y básico (artículos 25 y 26 Ley de Bases de Régimen Local) que el Ayuntamiento debe prestar en condiciones de calidad.

En relación con el buen funcionamiento del servicio debemos recordar que la continuidad en la prestación es una de las notas que caracterizan todo servicio público, lo que se traduce, desde el punto de vista del usuario, en su derecho a la calidad y regularidad en las prestaciones (calidad tal y como se define en el artículo 5 del RD 3/2023, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro).



En este sentido, el III Plan de Salud de Castilla y León establecía como principal objetivo en el campo de la sanidad ambiental la mejora de la vigilancia del agua de consumo humano. Para cumplir con dicho objetivo se elaboró el llamado Programa de Vigilancia Sanitaria (en adelante PVS) del Agua de Consumo Humano en Castilla y León, cuya principal pretensión era la de garantizar de manera eficaz y sistemática la seguridad de todas las zonas de abastecimiento de nuestra Comunidad.

Para ello se implantó un sistema de vigilancia sanitaria del agua de consumo que verificase el funcionamiento correcto del autocontrol del agua que debían efectuar los municipios. En concreto, el PVS recogía un catálogo exhaustivo de responsabilidades y competencias en el control sanitario del agua y, en sintonía con las disposiciones del entonces vigente RD 140/2003, por el que se establecían los criterios sanitarios del agua de consumo humano, se fijó como uno de los objetivos específicos a cubrir el de facilitar al ciudadano toda la información disponible sobre los aspectos sanitarios del agua de consumo, de manera clara y comprensible.

Por su parte, el posterior RD 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro, adapta la lista de parámetros y valores paramétricos del agua de consumo a los avances técnicos y científicos que se han producido en los últimos años, añadiendo a la listas de control diversos patógenos intestinales y bacterias del género legionella, así como seis nuevos parámetros químicos y también, en lo que puede resultar de interés para la tramitación de este expediente, reduce de 5 a 4 UNF1 el valor paramétrico permitido para la turbidez en el agua suministrada.

Para los supuestos de incumplimiento de los valores paramétricos y, también, si se detectan otro tipo de incidencias el RD 3/2023 señala que el operador de la zona de abastecimiento, en este caso el Ayuntamiento, debe investigar inmediatamente la causa y garantizar que se tomen las medidas correctoras necesarias lo antes posible para garantizar la calidad del agua. Además, se insiste en esta norma en la necesidad de que todas las Administraciones y operadores aseguren la máxima transparencia en la información relacionada con el agua, su calidad, el agua facturada, su precio por litro, etc.

Debemos señalar que, tanto en el momento de elaborar esta resolución, como al admitir a trámite esta queja, examinamos los datos de este abastecimiento que constaban en la aplicación SINAC, constatando que se realizan en esta zona de abastecimiento todos los análisis y controles que resultan pertinentes en función de la población abastecida.



Ahora bien, no podemos ignorar los problemas, reconocidos por todas las partes, que sufre este suministro<sup>1</sup> y que han afectado al parámetro turbidez en determinados inmuebles (y que hemos observado en las fotografías aportadas) que reflejan que el agua no resulta potable para algunos usuarios, sin que hasta el momento se haya podido poner fin por esa Administración a las incidencias detectadas.

Debemos recordar que el artículo 4 del RD 3/2023, al abordar las responsabilidades y competencias de la administración local respecto del agua de consumo, señala que es dicha administración la que debe garantizar su calidad **hasta el punto de entrega de la instalación interior del usuario**, y esto tanto en los supuestos de gestión directa, como para los casos de gestión indirecta, delegada o mixta.

La existencia de episodios de turbidez que se manifiestan solo en algunas calles de esa localidad puede responder, como se señala en su informe, a la presencia de sedimentos en las redes, pero también al desgaste de los materiales en contacto con el agua o incluso a la existencia de alguna rotura en la red de distribución que haya podido trasvasar materiales al agua, provocando, así, las incidencias referidas en esta queja.

Por esta razón esa Administración debe continuar con las labores de verificación y control hasta que se detecte el origen del problema y se ponga para fin a la reiteración de episodios, que tanto afectan a la calidad de vida de algunos vecinos.

Sabemos que los costes extras que la excesiva turbidez del agua provoca para el tratamiento de las aguas superficiales de cara a su desinfección y consumo son muy elevados, pero resulta imprescindible su control y no solo por su impacto estético negativo sino también, y más importante, porque las partículas suspendidas en el agua contribuyen a la adhesión de materiales pesados y otros compuestos orgánicos, tóxicos y/o pesticidas, disminuyendo la eficacia de los desinfectantes, razón por la que deben ser eliminadas totalmente del agua suministrada, en garantía de la salubridad y salud de todos los ciudadanos.

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 sigan adoptando cuantas medidas resulten necesarias para garantizar el suministro de agua potable y la calidad del mismo en su localidad, articulando los mecanismos pertinentes para que se ajuste, en todo su ámbito territorial, a los parámetros**

---

<sup>1</sup> Problemas a los que se han unido los valores elevados del parámetro trihalometanos, que determinaron la declaración del agua como no apta para el consumo en julio de este año, según consta en los datos que se reflejan en la aplicación SINAC



**contenidos en el Real Decreto por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, -RD 3/2023, de 10 de enero-, en garantía del derecho a la salud y a la igualdad en la prestación de los servicios públicos.**

**SEGUNDA: Que, en su caso, y una vez se establezcan con precisión las razones que provocan los episodios de turbidez a los que se refiere esta queja, se ejecuten las obras de adecuación que resulten necesarias para evitar la reiteración de este tipo de situaciones.**

**TERCERA: Que, en todo caso, se mantenga informados a los ciudadanos de los aspectos sanitarios del agua de consumo, de la situación de las infraestructuras y de las medidas adoptadas por la administración al respecto, en cumplimiento de las determinaciones que fija el RD 3/2023 y el resto de normativa aplicable.**

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