



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Falta de respuesta a escrito 17/07/2025

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 **1256/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la presente queja era la falta de respuesta al escrito presentado por FACUA Castilla y León con fecha 17 de julio de 2025 (registro XXX), mediante el cual solicitaba diversa información relacionada con la prestación del servicio municipal de abastecimiento de agua potable.

Iniciada la investigación oportuna, se solicitó a ese Ayuntamiento la remisión del correspondiente informe sobre la cuestión planteada.

En atención a dicha petición, esa Administración ha remitido un informe elaborado por los Servicios Técnicos municipales en el que se ofrece una explicación acerca de las cuestiones suscitadas por la entidad reclamante relativas al funcionamiento del servicio municipal de abastecimiento de agua potable. El informe concluye señalando que la actuación municipal se ajustó a la normativa vigente y que no aprecia incumplimiento alguno por parte de ese Ayuntamiento.

A la vista de la información remitida, procede efectuar las siguientes consideraciones.

Debe precisarse, en primer lugar, que el objeto de la presente actuación no consiste en valorar el contenido material del informe emitido por ese Ayuntamiento ni en pronunciarnos sobre la corrección jurídica o técnica de las explicaciones facilitadas respecto de la prestación del servicio municipal de abastecimiento de agua potable.

La cuestión sometida a nuestra consideración era mucho más concreta y se dirigía a determinar si el escrito presentado por FACUA Castilla y León recibió la respuesta expresa que toda Administración pública viene obligada a dictar cuando un ciudadano o una entidad se dirige a ella en ejercicio de sus derechos.



Pues bien, el artículo 12.2 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora del Procurador del Común de Castilla y León, encomienda expresamente a esta Institución velar porque las Administraciones públicas resuelvan en tiempo y forma las peticiones y recursos que les sean formulados.

Por su parte, el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, impone a todas las Administraciones la obligación de dictar resolución expresa y notificarla cualquiera que sea la forma de iniciación del procedimiento. Se trata de una obligación legal inexcusable que constituye una garantía esencial para los ciudadanos y una manifestación directa del derecho a una buena administración.

Este derecho encuentra asimismo reconocimiento en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme a los cuales toda persona tiene derecho a que los asuntos que le afecten sean tratados por las Administraciones públicas de forma imparcial, objetiva y dentro de un plazo razonable.

Desde esta perspectiva, debemos señalar que la remisión del informe solicitado por esta Defensoría no permite considerar cumplida la obligación de resolver el escrito presentado por FACUA Castilla y León.

Conviene recordar, en este punto, que la obligación de colaborar con el Procurador del Común, prevista en la Ley 2/1994, posee naturaleza y finalidad distintas de la obligación de resolver expresamente las solicitudes formuladas por los ciudadanos y por las entidades que actúan en defensa de intereses legítimos. Mientras la primera responde al deber institucional de colaboración con esta Defensoría en el ejercicio de sus funciones supervisoras, la segunda constituye una garantía propia de quienes se relacionan con la Administración y tiene como finalidad que puedan conocer la posición de ésta respecto de las cuestiones planteadas.

Por ello, el cumplimiento del deber de informar al Procurador del Común no sustituye ni desplaza la obligación de contestar al interesado. Son deberes jurídicos distintos, con destinatarios diferentes y con finalidades igualmente diferentes.

En el presente supuesto, el informe remitido evidencia que ese Ayuntamiento disponía de los elementos necesarios para fijar una posición sobre las cuestiones planteadas por la entidad reclamante. Sin embargo, no consta que tales consideraciones fueran trasladadas mediante una respuesta expresa dirigida a FACUA Castilla y León dentro del plazo legalmente establecido.

La consecuencia de ello es que la asociación solicitante se vio obligada a acudir a esta Institución para obtener una reacción administrativa que debía haberse producido en



el marco de la relación ordinaria entre la Administración y la entidad que presentó el escrito. Lo contrario resulta difícilmente conciliable con los principios de eficacia, servicio efectivo a los ciudadanos y buena administración que deben presidir toda actuación administrativa.

No debe olvidarse que la obligación de resolver representa el compromiso de la Administración con la transparencia, con la seguridad jurídica y con el respeto debido a quienes ejercen legítimamente su derecho a dirigirse a los poderes públicos. La ausencia de respuesta genera incertidumbre, priva al interesado de conocer la posición administrativa y dificulta, en su caso, el ejercicio de los recursos o acciones que el ordenamiento jurídico pone a su disposición.

Especial consideración merece, además, el hecho de que el escrito cuya falta de respuesta motiva esta queja fuera formulado por una asociación dedicada a la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, resultando conveniente que las Administraciones públicas mantengan una relación especialmente diligente con este tipo de entidades que desarrollan funciones de representación y defensa de intereses colectivos, facilitando respuestas expresas, motivadas y oportunas a las solicitudes que les dirijan.

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**:

ÚNICA: Que por parte de la Corporación municipal que V.I. preside se facilite, si no se ha hecha aún, respuesta expresa al escrito al que se refiere la queja, adoptando, en su caso, las medidas organizativas necesarias para garantizar que todos los escritos, solicitudes y peticiones formulados por los ciudadanos y por las entidades que actúen en defensa de intereses legítimos reciban una respuesta expresa, motivada y debidamente notificada dentro de los plazos legalmente establecidos, dando así pleno cumplimiento a la obligación prevista en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y haciendo efectivo el derecho a una buena administración reconocido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León y en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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