

## **Resolución sobre la necesidad de reponer la conexión al servicio de suministro de agua potable, a ciudadanos en situación socioeconómica precaria.**

**EQ 0717/2011** Resolución por la que se le sugiere al Ayuntamiento de Santa Lucía de Tirajana la oportunidad, de reponer la conexión al servicio de suministro de agua potable, a ciudadanos en una situación socioeconómica precaria, previo informe social que permitan determinar, una verdadera situación social de necesidad, valorando incluso la condonación parcial de ciertas deudas al tratarse el agua de un servicio esencial, en casos especialmente críticos.

### **Resolución pendiente de respuesta.**

Nos dirigimos nuevamente a V.S. en relación con el expediente de queja cuya referencia es **EQ- 0717/2011**, relativo al vecino (...), por el corte de suministro de agua de abasto en el domicilio del ciudadano.

De lo actuado hasta el momento resultan los siguientes

#### **ANTECEDENTES**

**I)**El reclamante presentó escrito de queja ante esta Institución, en el que exponía que en su vivienda cohabitan 6 personas, siendo una de ellas su nieta con apenas 2 años de edad, al momento de presentación de la queja, y que subsisten con apenas 450 euros de Prestación por desempleo. Por ello se ha visto obligado a acudir a servicios sociales solicitando ayuda, informándole a priori que la ayuda demorará. Así también, expone que le han cortado el suministro de agua potable, y que dicho corte venía motivado por la falta de pago de los consumos efectuados debido a la escasez de recursos económicos.

**II)**Admitida la queja a trámite, este Diputado del Común requirió a esa Corporación Local (r.s n.º 4413 de julio de 2011), para que nos informara sobre el trámite dado a la solicitud de ayuda del ciudadano y sobre posibles medidas a adoptar para que el reclamante pueda continuar con el servicio de agua potable.

**III)**Se recibió respuesta de esa Administración municipal (r.e. Nº 3542 de 31 de agosto de 2011), donde se nos informaba que: *"revisada la base de datos de este Departamento, no existe ficha social a nombre del interesado"*.

**IV)**Del contenido del informe, se dio cuenta al interesado, quien presentó alegaciones ampliando datos ( r.e. Nº 4456 de 10 de noviembre de 2011), y se acordó solicitar un nuevo informe a ese ayuntamiento, (r.s. nº 418 de enero de 2012) centrándonos en las medidas que se pudieran adoptar en su caso para paliar la situación de ausencia de suministro de agua potable, del reclamante y su familia.

**V)**Esa corporación municipal, remitió segundo informe (r.e. nº 0597 de febrero de 2012) en el cual nos relató todas las intervenciones sociales realizadas con la unidad familiar del vecino, pero no hizo referencia alguna al tema del corte del servicio de

agua de abasto.

**VI)** En el mes de marzo y abril de 2012, el usuario realiza ampliaciones de datos (r.e.nº 1289 de marzo y r.e nº 1412 de abril de 2012), aportándonos instancia dirigida al ayuntamiento en la que insiste en la necesidad de contar con el servicio de agua al haber niños en su unidad familiar, así como nos reitera en que se siente indefenso por la falta de sensibilidad municipal respecto de su situación familiar.

**VII)** En atención al contenido de los mismos se acordó dirigirnos nuevamente a esa corporación municipal (r.s. nº 2616 de abril de 2012), para que se informe: "si tiene conocimiento de la situación social de la unidad familiar del ciudadano (...) y concretamente, que llevan sin servicio de agua pública de abasto, bien de primera necesidad desde hace 14 meses (...), así como voluntad de pago, y para que informen por parte del servicio de agua, qué actuaciones municipales se han realizado tendentes a favorecer o facilitar el restablecimiento del servicio".

**VIII)** Esa corporación municipal, remitió informe (r.e. nº 2756 de junio de 2012) en el cual muy brevemente nos dice que "*...procedemos a informarle que, de los datos proporcionados por el concesionario del Servicio, (...) los Sres. Don y Doña (...), no figuran como usuarios de los servicios municipales de suministro de agua, prestación de alcantarillado y depuración y servicio de recogida de basura.*"

**IX)** En atención al contenido del mismo, volvimos a dirigirnos nuevamente a ese ayuntamiento (r.s. Nº 5965 de agosto de 2012), para que informara entre otras cuestiones sobre posibles acuerdos a alcanzar para un pago fraccionado de la deuda existente, y actuaciones realizadas tendentes a favorecer el re-establecimiento del servicio, o soluciones posibles al respecto.

**X)** Esa corporación municipal, remitió informe (r.e. nº 5951 de diciembre de 2012) por medio del cual nos relató detalladamente, todas las intervenciones sociales realizadas con la unidad familiar del vecino, y muy escuetamente, la tesorería municipal hizo referencia al tema del corte del servicio de agua de abasto, indicándonos que actualmente se encuentra vigente un fraccionamiento de deuda tributaria, correspondiente a la vivienda sita en la Calle (...), con número de referencia de prestación de los servicios (...), a nombre de (...), correspondiendo los datos de la vivienda, sin embargo no hay coincidencia con los datos personales -nombre completo- de la persona que interpone la queja.

En virtud de los antecedentes expuestos es necesario hacer las siguientes,

## **CONSIDERACIONES**

**Primera:** De acuerdo con el artículo 9.1 de la Constitución Española, los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico. Añade el artículo 103.1 del mismo texto legal que la Administración Pública actúa en todo caso con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

**Segunda:** La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local,

prescribe en su artículo 25, apartado primero que:

*"1. El Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal."*

En este sentido, el apartado segundo del mismo artículo establece que:

*"2. El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias:*

*l) Suministro de agua (...)."*

A mayor abundamiento, el artículo 26 del mismo texto legal regula en su apartado primero lo siguiente:

*"1. Los Municipios por si o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:*

*a) En todos los Municipios: (...) abastecimiento domiciliario de agua potable (...)"*

**Tercera:** La vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone en su artículo 3, apartado primero, intitulado sobre los principios generales que *"Las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación (...)"*

En la misma línea añade el apartado segundo que *"Las Administraciones Públicas (...) se rigen (...) en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos."*

**Cuarta:** El Reglamento del Servicio Público de Abastecimiento de Agua a Domicilio, en vigor en ese municipio, regula en su artículo 40.q) lo siguiente: *"será causa de suspensión del servicio la falta de pago de las tres últimas liquidaciones derivadas de la prestación del servicio."*

En este sentido queda recogido en el artículo 41, tercer párrafo que *"El restablecimiento del servicio se realizará al día siguiente, o en su defecto, el sucesivo hábil en que haya sido subsanada la causa que originó la suspensión del suministro (...)."*

**Quinta:** En marzo de 1977, durante la celebración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua (Conferencia de Mar del Plata) se reconoció por primera vez el agua como un derecho humano declarándose que *"todos los pueblos cualquiera que sea su nivel de desarrollo o condiciones económicas y sociales, tienen derecho al acceso a agua potable en cantidad y calidad acordes con sus necesidades básicas."*

Años más tarde, en enero de 1992, en la celebración de la Conferencia Internacional sobre el Agua y Desarrollo Sostenible (Conferencia de Dublín), en el principio cuarto de la Declaración se estableció que *"(...) es esencial reconocer ante todo el derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a un agua pura y al saneamiento por un precio asequible"*

En junio del mismo año la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Cumbre de Río) refrendó la Resolución de la Conferencia del

Mar del Plata sobre el Agua, anteriormente citada, por la que se reconocía que todas las personas tienen el derecho el acceso al agua potable.

Más recientemente, en agosto de 2007, un Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, siguiendo la Decisión 2/104 del Consejo de Derechos Humanos, establece que *"Es ahora el momento de considerar el acceso al agua potable saludable y al saneamiento como un derecho humano, definido como el derecho a un acceso equitativo y no discriminatorio a una cantidad suficiente de agua potable saludable para el uso personal y doméstico (...) que garantice la conservación de la vida y la salud"*

Finalmente, la Asamblea General de las Naciones Unidas en una Resolución de julio de 2010 **reconoce, oficialmente, el derecho humano al agua y al saneamiento y asume que el agua potable pura y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos.**

**Sexta:** Con base en lo anteriormente expuesto se deduce, que ese Ayuntamiento obró conforme a lo establecido en la normativa vigente respecto al suministro público de agua, toda vez que, el tener pendientes de pago los tres últimos recibos es causa de suspensión del servicio.

No obstante lo anterior, según la documentación que consta en la queja, el ciudadano y su unidad familiar, padecen una situación socioeconómica precaria, puesto que conviven 5 personas entre ellos una niña de apenas 7 años en la misma vivienda, sin servicio de agua y siendo sus ingresos los procedentes de una prestación canaria de inserción de la esposa de Don (...) por un total de (...) Euros (en el año 2012), y los del propio Sr. (...) los 426,00 Euros por desempleo. Es decir, que no es nada fácil para el interesado afrontar el pago de la deuda pendiente, por lo que, entendemos que ante situaciones como la descrita se hace preciso buscar soluciones alternativas a las vigentes, mas aún en estos momentos, soluciones que permitan a la administración cobrar la deuda, y al ciudadano afrontar el pago fraccionado de la misma **complementado con la reposición del suministro**, pues no puede obviarse el hecho de que el agua es un bien básico para la vida, reconocido como un derecho humano esencial para la realización de todos los demás derechos humanos, y por tanto, no debe mantenerse en el tiempo la falta del mismo.

Nuestro sistema administrativo se constituye sobre la base del principio de eficacia constitucional consagrado en el artículo 103.1 de la Constitución Española, CE. Las administraciones públicas tienen como objetivo la satisfacción de las necesidades de la población con criterios de universalidad, y para ello se requiere una administración dinámica, participativa, eficaz y eficiente, artículo 31.2 de la CE.

Así, la eficacia de la actuación de la administración queda configurada a través del grado de calidad de los servicios públicos prestados, que se debe complementar con la eficiencia del gasto público (31.2 de la CE).

Aplicando esta premisa al caso que nos ocupa, se trataría de establecer un sistema de coordinación entre los distintos departamentos o Concejalías de ese Ayuntamiento que permitiera volver a prestar el servicio obligatorio de suministro de agua potable a aquellos ciudadanos que, por circunstancias sobrevenidas de orden socioeconómico, lo hayan perdido en un momento dado.

La actuación administrativa es eficaz si consigue los objetivos previamente fijados con celeridad y diligencia, y cuando la prestación del servicio se realiza con calidad óptima esto es, respondiendo con regularidad a las expectativas y necesidades de los ciudadanos (que la prestación del servicio de suministro de agua de consumo humano se lleve a cabo de forma continuada en el tiempo).

Por tanto, es indubitado que ese Ayuntamiento no ha incumplido la normativa local vigente al suspender el suministro de agua al reclamante pero, bien es cierto, que el hecho de haberse prolongado en el tiempo el impago del servicio, y la situación familiar del vecino, impiden el poder afrontar el pago de la deuda, más aún, si tenemos en cuenta los escasos ingresos de la unidad familiar en la que además convive una niña de apenas 7 años; este hecho unido a la situación socioeconómica general que atraviesa no solo el país, sino de manera especial la Comunidad Autónoma Canaria, obliga a la administración pública a buscar alternativas para facilitar el restablecimiento del servicio, y especialmente, a aquellos ciudadanos que están atravesando una situación económica difícil.

Una posible opción o solución, para determinar con certeza y desde un punto de vista técnico, qué familia se encuentra en una situación social de necesidad, sería que a través de la oficina de Servicios Sociales del Ayuntamiento, se llevara a cabo un estudio social completo de la unidad familiar afectada por la pérdida del servicio de agua, y así poder acreditar la efectiva situación social de necesidad, que diera amparo a ese Ayuntamiento para el restablecimiento del servicio, complementado, claro está, con unas medidas de pago fraccionado y asequible de la deuda pendiente por consumos anteriores.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, HE RESUELTO remitir a V.S. la siguiente

### **SUGERENCIA**

- Que se estudie la posibilidad de dar alternativas viables para reponer la conexión al servicio de suministro de agua potable, a aquellos ciudadanos que atraviesen una situación socioeconómica precaria, a los que les ha sido cortado el mismo tras haber incurrido en el impago de las últimas liquidaciones derivadas de la prestación del servicio, para que no se vean avocados a permanecer sin ese suministro básico para la vida de forma continuada en el tiempo.
- Que se adopten las medidas oportunas para que se realicen por los técnicos competentes de ese Ayuntamiento, los informes sociales necesarios que permitan determinar, sin lugar a dudas, si existe en la unidad familiar afectada una verdadera situación social de necesidad, que agravada por los tiempos de crisis generalizada, explique la imposibilidad real de afrontar el pago de la deuda contraída por el consumo de agua de abasto. Resultando que estos informes sociales sean la base que permita establecer medidas alternativas de pago de la deuda, complementadas con el acceso al suministro de agua potable.
- Que se estudie por los dirigentes municipales, la oportunidad de modificar el Reglamento del Servicio Público de Abastecimiento de Agua a Domicilio de ese Ayuntamiento, en el sentido de incorporar una disposición que recoja esta nueva realidad social de familias en situación económica precaria. Se daría, así, una solución reglada a situaciones como la que afecta al promotor de esta queja, quedando, además, amparado legalmente el proceder de esa Administración municipal al facilitar el restablecimiento del servicio y el fraccionamiento o incluso la condonación parcial de ciertas deudas, en casos especialmente críticos.
- Igualmente, se debería de estudiar por esa Administración municipal, el facilitar

el restablecimiento del servicio y el fraccionamiento del pago de la deuda, ó incluso la condonación parcial de ciertas deudas al tratarse el agua de un servicio esencial, en casos especialmente críticos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que la acepte, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de ella. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web institucional ([www.diputadodelcomun.org](http://www.diputadodelcomun.org)), cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Atentamente.

Jerónimo Saavedra Acevedo  
**DIPUTADO DEL COMÚN**