

## **AGUA. COMPROBACIONES PREVIAS ANTES DE LA RECLAMACIÓN**

Antes de presentar cualquier tipo de reclamación o solicitar la verificación del contador, es conveniente realizar una serie de sencillas comprobaciones que, en la mayoría de los casos, solucionan el problema y le evitan pérdidas de tiempo y dinero. En las sugerencias siguientes se las describimos.

Si tiene dudas sobre cómo debe efectuar alguna de las comprobaciones que le indicamos, contacte con la oficina del agua y se las resolveremos.

### **COMPROBACIONES SOBRE LA FACTURA.**

Las primeras comprobaciones han de hacerse sobre la factura que se remite al titular de la póliza con carácter previo al cargo en cuenta:

- a) Compruebe, en primer lugar, si se están facturando servicios complementarios que incrementen el importe del recibo (tasa de contratación, de establecimiento de punto de suministro, verificación contador, reposición de contador, etc.).
- b) Compruebe en la factura los días de facturación de consumo (diferencia entre la lectura anterior y la última). Puede que haya consumos acumulados de varios meses y eso justifique el importe.
- c) No obstante, compare el consumo medio diario del periodo con su media histórica y con el mismo periodo del año anterior. Toda esa información la encontrará en el gráfico de consumos de su factura. Si el consumo actual fuera mucho más alto y no hubiera razones que lo justificaran, continúe las comprobaciones.
- d) Ha podido haber un error al tomar o facilitar la lectura. Compruebe que la lectura utilizada para facturar el recibo es correcta. Para ello, tome la lectura de su contador:
  - Si la lectura actual es inferior o muy próxima a la que figura en su factura como "lectura última", póngase en contacto con la Oficina Municipal del Agua y facilítenos la fecha y lectura que ha tomado para regularizar el recibo.
  - Si la lectura actual es superior, deberá seguir investigando.
- e) Si es beneficiario de alguna tarifa bonificada o de la tarifa "per cápita", compruebe si ha caducado su autorización sin haber hecho la renovación correspondiente. Le habremos avisado en las últimas facturas. Si no encuentra la documentación, consúltenos. También es posible que ya no cumpla los requisitos exigidos para su aplicación.
- f) Es posible que su contador estuviera parado en periodos anteriores y ahora le estemos regularizando los consumos no facturados. Podrá comprobarlo, si en la "Base de facturación" figura el mensaje "LECTURA ESTIMADA". Si desea conocer los criterios de estimación ([Consulte artº 57, OMECGIA](#)), o consulte con la Oficina Municipal del Agua.

- g) También es posible que en este periodo estemos regularizando un error de facturación anterior. Compruebe si en los “Datos económicos” de su factura figura un “cargo”.

## **COMPROBACIONES SOBRE LA INSTALACIÓN Y CIRCUNSTANCIAS DE CONSUMO.**

Revise sus circunstancias de consumo en el periodo que se factura:

- h) Es posible que se produzca un alto consumo esporádico justificado. Compruebe que el periodo facturado no corresponda a alguna de esas circunstancias:
- Consumo estacional (aire acondicionado, riego o piscina, en verano).
  - Por reparaciones u obras en la vivienda.
  - Por algún siniestro o incendio.
  - Porque haya más personas en la vivienda.
  - Por un aumento de producción en el caso de empresas.
  - Etc.
- i) Recuerde si ha tenido que reparar su instalación, sanitarios, electrodomésticos, o cualquier elemento de su vivienda o local que utilice agua. De ser así, consulte el procedimiento de ["Refacturación por Consumos atípicos"](#).

### **Comprobaciones sobre el contador.**

Si con las comprobaciones que ha realizado hasta ahora no ha conseguido encontrar una razón que justifique su recibo, acceda a su contador y siga las siguientes instrucciones:

- j) Si no está seguro de la lectura que ha tomado o tiene dificultades para acceder al contador, puede solicitar en la Oficina Municipal del Agua una "comprobación de lectura". Se retrasará unos días la solución de su problema, pero se asegurará que la lectura es comprobada por un profesional.
- k) Compruebe la existencia de fugas o averías en su instalación. Para ello, mantenga sin uso todos los puntos de consumo de su vivienda, pero sin cerrar las llaves de paso:
- Si el contador sigue marcando consumos, significa que tiene una pérdida de agua en algún punto de su instalación. Localícela y repárela lo antes posible, y solicite posteriormente una ["Refacturación por Consumos atípicos"](#).
  - Si el contador queda parado, quiere decir que, en ese momento, no tiene fugas en su instalación (lo que no quiere decir que no las haya tenido).
- l) Si su contador está instalado en batería (en cuarto de contadores), compruebe que la batería está marcada correctamente. Para ello cierre las llaves de paso del contador que figure en la posición de su vivienda o local:
- Si la vivienda o local se queda sin agua significa que es su contador.

- Si sigue teniendo agua, a pesar de haber cerrado las llaves de paso, ese contador no abastece a su vivienda o local y se ha producido un cruce de lecturas. Contacte con la Oficina Municipal del Agua e informe del cruce para solucionar la situación.
- m) Si su contador está instalado en batería (en cuarto de contadores), compruebe que el contador que hay instalado en su posición es el contador adscrito a su póliza (verá el número de serie de su contador en el apartado “Datos de facturación” del reverso de su factura).
- Si coincide, el contador está correctamente instalado
  - Si no coincide, anote el número de serie del contador que hay instalado en su posición y llame a la Oficina Municipal del Agua.

Si a pesar de todo no ha conseguido encontrar una razón que justifique su recibo, contacte con la Oficina Municipal del Agua antes de iniciar otros trámites y le orientaremos sobre las alternativas más favorables en función de sus circunstancias concretas.

Le recomendamos que no solicite la verificación del contador hasta que no quede otra opción. Los contadores con funcionamiento deficiente suponen menos del 5% del total de contadores verificados y el coste de la verificación es por cuenta del abonado, caso de que el funcionamiento del contador sea correcto.