

# Perturbados por el flujo Angustiados por la factura

El Defensor analiza los sistemas de comprobación de los consumos de agua. Existen contadores que pueden registrar más agua que la consumida.

Un asunto de posible exceso de facturación en el consumo de agua ha sido objeto de especial atención por esta Institución durante 2011, por considerar que podría afectar a un gran número de personas.

El caso se origina por una denuncia relativa a una empresa concesionaria de la gestión del servicio de abastecimiento en una localidad sevillana. El denunciante, con motivo de la renovación periódica de su contador, interpuso reclamación por considerar excesivo el importe de las facturas que venía recibiendo desde la colocación del nuevo aparato de medida.

Cuando los técnicos acudieron a verificar su contador, comprobaron la existencia de un posible desfase entre lo que marcaba el aparato y el agua efectivamente consumida. Asimismo, pudo comprobarse que la colocación de un tramo recto de tubería aguas arriba del contador evitaba el desfase entre el agua consumida y la registrada que se había puesto de manifiesto sin alterar la

instalación. Al parecer el desfase existente obedecía a lo que técnicamente se denomina "perturbaciones de flujo".

Pese a ello, la reclamación fue desestimada alegando la empresa que el consumo de agua en el domicilio era el mismo que el registrado con el contador sustituido y que el aumento del importe de las facturas correspondía a una modificación de las tarifas de agua.

Insatisfecho por la explicación, la persona afectada se formuló el firme propósito de encontrar una solución al asunto y acudió en queja a esta Institución. Y ha sido durante la tramitación de esta queja que hemos podido conocer la existencia de un desfase entre el conocimiento técnico relativo a la influencia que tienen las *perturbaciones de flujo* en la contabilización del consumo de agua y la normativa que regula esta cuestión.

En efecto, a raíz de la Directiva 2004/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de marzo de 2004, relativa a los instrumentos de medida, para la comercialización y puesta en servicio de contadores de agua es requisito necesario que los mismos tengan en cuenta y corrijan las alteraciones derivadas de las "perturbaciones de flujo". El objetivo de esta y otras normas de desarrollo es garantizar

que un contador que se instala para registrar el consumo de agua en una vivienda presenta una adecuada precisión en la medida y fiabilidad de la lectura.

No obstante, teniendo en cuenta que ya existían fabricados y en el mercado muchos modelos de contadores que no recogían estos requisitos, la propia Directiva permitió que los mismos siguiesen homologándose hasta octubre de 2006, e incluso estableció un período transitorio de 10 años, hasta finales de octubre de 2016, durante el cual pueden instalarse dichos contadores.

El hecho de que un contador fuese homologado con anterioridad a 2006 no quiere decir que el mismo necesariamente se vea afectado por las perturbaciones de flujo. De hecho existen modelos homologados antes de tal fecha a los que no afecta este fenómeno y otros que evitan las afecciones si se instalan cumpliendo determinados requisitos.



De este modo conviven en el parque de contadores de Andalucía los modelos que se han homologado antes y después de la entrada en vigor del Real Decreto 889/2006, que supuso la entrada en vigor de la Directiva Europea. Dentro los primeros, unos modelos se verían afectados por las perturbaciones de flujo y otros no, mientras que los contadores posteriores a 2006 han sido homologados tras pruebas específicas que garantizan una adecuada respuesta ante este hecho técnicamente conocido.

Esto supone que puedan existir en Andalucía un número indeterminado de contadores que contabilizan en exceso el agua consumida, con el consiguiente perjuicio para los consumidores afectados.

La norma permite instalar contadores de agua homologados antes de 2006 que no poseen la exactitud de los nuevos contadores. Es urgente un proceso de modernización del parque de contadores.

El problema surge al tratarse de

contadores debidamente homologados, ya que ello supone que no están obligadas las empresas a sustituirlos hasta que no concluya su vida útil, y ni siquiera están obligadas a someterlos a pruebas para comprobar si se ven afectados por posibles perturbaciones de flujo que incidan en una correcta medición de los consumos.

Así las cosas, podemos encontrarnos

con un número importante de familias andaluzas que se vean obligadas a pagar por un consumo que no realizan en base a unos contadores que están correctamente homologados y cuentan con todos los parabienes legales para seguir funcionando durante muchos años. A este respecto, cabe reseñar que el plazo de vigencia de un contador desde que se instala es de un máximo de 8 años. Dado que pueden instalarse contadores homologados antes de 2006, hasta el año 2016, inclusive, eso quiere decir que podría haber familias pagando en exceso por el problema de las perturbaciones de flujo hasta, nada menos, que 2024.

Ante esta situación, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede por menos que declarar su convicción de que por encima de lo que dispongan las normas en un momento concreto debe prevalecer siempre el concepto de justicia. Y en base a ese concepto hemos de decir que no nos caben dudas de que es notoriamente injusto que alguien deba pagar por un agua que realmente no consume.

Por tanto, y para solventar la situación creada, estimamos necesario anteponer a lo que disponen las normas que regulan a los contadores de suministro de agua, lo establecido en los principios generales del derecho, lo que dicta el propio sentido común y lo que de forma inequívoca regulan las leyes y disposiciones que protegen los derechos de las personas consumidoras.

Así, consideramos que cuando se detecte

que algún contador con homologación anterior al Real Decreto 889/2006 pudiera no cumplir con el principio de exactitud que resulta exigible en las mediciones de consumo, lo más correcto para la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras es que se ordene la realización de las pruebas necesarias para determinar el comportamiento del contador ante la perturbación de flujo.

Si se comprobase que dicho contador no registra adecuadamente los consumos realizados deberán adoptarse las medidas técnicas necesarias para solventar el problema y, si ello no fuese posible, deberá procederse a la sustitución del contador o a la minoración de las facturas en un porcentaje similar al exceso de medición detectado. Y todo ello, con devolución al consumidor de las cantidades cobradas en exceso.

En este sentido, se ha dirigido Recomendación a la Delegación Provincial de Economía, Innovación y Ciencia en Sevilla con objeto de que ordene la realización de dichas pruebas a los contadores cuya situación ha sido denunciada en la localidad donde se han puesto de manifiesto los hechos. Asimismo, hemos formulado Recomendación al correspondiente Ayuntamiento con objeto de que se adopten las medidas correctoras necesarias en los contadores o, en su defecto, se sustituyan por otros que puedan garantizar una adecuada precisión en la medición.

**(Ver Sección Segunda. Cap. V)**