

Fundamentos

A diferencia de otro tipo de suministros básicos, como por ejemplo la electricidad, en la que una incidencia o avería en la instalación interior no tiene impacto alguno en la factura de consumo puesto que este tipo de incidencias provocan precisamente la interrupción del suministro, en el caso del suministro de agua, en muchas ocasiones, incidencias en la instalación interior tienen un impacto considerable en el consumo registrado por el contador y, por tanto, en la factura de consumo que se emite al cliente.

Incluso, en determinadas ocasiones, este tipo de incidencias no se muestran de forma notoria para el cliente hasta que no recibe dicha factura, ya que o bien la incidencia no provoca humedades o inundaciones visibles o incluso el agua perdida va directamente a la red de saneamiento sin dejar huella alguna.

Por ello, Canal de Isabel II, S.A., mostrando su sensibilidad en relación a este aspecto, y sin que por ello exima al cliente de un correcto mantenimiento de su instalación interior, dispone de un procedimiento para el estudio y revisión de este tipo de situaciones con objeto de minimizar el impacto económico negativo que conllevan para el cliente. Todo ello sin olvidar que, en última instancia, Canal de Isabel II, S.A. no tiene ninguna responsabilidad ni competencia sobre el mantenimiento y conservación de las redes interiores de agua de las fincas a las que suministra, competencia que recae única y exclusivamente en la propiedad de dichas fincas. Tampoco debe olvidarse que el volumen de agua que ha registrado el contador en este tipo de situaciones realmente ha sido suministrado y, por tanto, ha conllevado unos costes de explotación que Canal de Isabel II, S.A. en cualquier caso debe soportar, independientemente de que dicho volumen de agua haya sido objeto de utilidad o no para el cliente.

Condiciones para la aplicación del procedimiento

Para que Canal de Isabel II, S.A. pueda poner en marcha el procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente, deben cumplirse todas y cada una de las siguientes condiciones:

- Debe haberse registrado un aumento de consumo en el período de facturación periódica, actualmente bimestral, en el que se ha producido la incidencia con respecto a los dos períodos estacionalmente análogos anteriores.
- El cliente debe reconocer la existencia de la incidencia, detallar en que ha consistido la misma y justificar, documentalmente siempre que ello sea posible, la subsanación o reparación de dicha incidencia (por ejemplo, mediante la presentación de la factura de reparación o el informe del seguro particular del cliente que se haya hecho cargo de la misma).
- La correcta subsanación o reparación de la incidencia deberá constatarse con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro.
- No deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual.
- De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años.

Procedimiento de revisión

Una vez comprobado por Canal de Isabel II, S.A. que se cumplen con todas y cada una de las condiciones anteriores, se procederá a la revisión de la factura de la siguiente forma:

- De todo el consumo registrado por el contador en el período de facturación en el que se ha producido la incidencia, el consumo habitual para dicho período se facturará normalmente; es decir, se aplicarán todos los servicios prestados a la tarifa y bloques de consumo vigentes durante dicho período, así como las cuotas suplementarias que pudieran estar aprobadas para el núcleo de población en el que se encuentra ubicado el suministro.
- Al resto de consumo registrado por el contador únicamente se le aplicarán los servicios de abastecimiento, es decir, los servicios de aducción y distribución, a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en el que se encuentre encuadrado el suministro en cuestión. Por tanto, a dicho consumo no se le aplicarán los servicios de saneamiento ni las cuotas suplementarias que pudieran estar aprobadas para el núcleo de población en el que se encuentra ubicado el suministro.
- Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos períodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo.

Exclusiones para la aplicación del procedimiento

El procedimiento de revisión expuesto anteriormente en ningún caso será de aplicación cuando la incidencia se haya producido en redes interiores de distribución de urbanizaciones aún no recibidas por los municipios.