



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Πληροφορίες: Ανδρέας Μαντζουράνης

Ειδικός Επιστήμονας

Ηλεκτρον. Δ/νση: amantzouranis@synigoroskatanaloti.gr

Αθήνα 14 Μαΐου 2014

Αριθ. Πρωτ. :10682

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Ωρωπού 156

111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Αναφορά του, (αρ. πρωτ. εισερχ. 10 Ιουνίου 2013).

Σε συνέχεια της διερεύνησης της ανωτέρω από 13 Ιανουαρίου 2014 αναφοράς (αρ. πρωτ. εισερχομένου 601/13-01-14) του και με σκοπό την συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με τη μείωση της οφειλής από καταγεγραμμένη κατανάλωση ύδατος κοινόχρηστης παροχής μεγέθους 320 κ.μ. από 06/13-09/13 (σχεδόν δεκαπλάσια από τη συνήθη) και συνολικής αξίας 1.697 περίπου ευρώ, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

1.1 Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (άρθρο 3.2.4 του Κανονισμού Λειτουργίας του Δικτύου Ύδρευσης της ΕΥΔΑΠ ΦΕΚ 552 Β 2009), η ένδειξη του υδρομετρητή αποτελεί το βασικό τεκμήριο της κατανάλωσης που πραγματοποιήθηκε, ενώ ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα να αποδείξει, ανατρέποντας το σχετικό τεκμήριο, ότι η ένδειξη δεν ανταποκρίνεται στην πραγματική κατανάλωση.

Ειδικότερα, η λανθασμένη καταγραφή ύδατος δύναται να προκύπτει καταρχήν άμεσα μετά από εργαστηριακό έλεγχο, λόγω ελαττωματικής λειτουργίας του μετρητή. Περαιτέρω, εφόσον από το έλεγχο διαπιστώνεται κανονική λειτουργία του μετρητή, θα πρέπει να διερευνηθεί το ενδεχόμενο εμφάνισης παροδικών δυσλειτουργιών στην καταμέτρηση, οι οποίες δεν είναι διαπιστώσιμες κατά τον έλεγχο καλής λειτουργίας, με αποτέλεσμα την ανακριβή ένδειξη της πραγματικής κατανάλωσης όπως π.χ. η καταμέτρηση αέρα, ιδιαίτερα κατά την πραγματοποίηση εργασιών στο δίκτυο, ή η είσοδος σωματιδίων στο μετρητή κ.α. Η πιθανή ύπαρξη τέτοιων καταστάσεων, σε συνδυασμό με την καταγραφή μεγάλων καταναλώσεων, ιδιαίτερα αυξημένων σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση, οι οποίες δεν μπορούν εύλογα με βάση τα διδάγματα της κοινής πείρας να αποδοθούν σε αλλαγή των καταναλωτικών συνηθειών ή στο ενδεχόμενο παράνομης ή αλόγιστης χρήσης ή διαρροής

ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις, δύναται να στοιχειοθετήσει εμμέσως τους ισχυρισμούς περί εικονικής κατανάλωσης.

Με σκοπό τη διερεύνηση των αιτιών ασυνήθιστα μεγάλων καταγραφών ύδατος, η Αρχή μας έχει απευθυνθεί αρμοδίως στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος και την ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την ενημέρωση της Αρχής μας αναφορικά με τις τεχνικές ιδιότητες των μετρητών και την πιθανότητα ύπαρξης παροδικών φαινομένων λανθασμένης καταμέτρησης. Σύμφωνα με τις έγγραφες απαντήσεις της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε., α) η μόνη πιθανή παροδική δυσλειτουργία του μετρητή, η οποία δεν εντοπίζεται στον εργαστηριακό έλεγχο, είναι η παρεμπόδιση της περιστροφής της φτερωτής, με συνέπεια τη μειωμένη καταγραφή της κατανάλωσης, β) η καταγραφή μικρών μεγεθών αέρα είναι δυνατή, ιδιαίτερα κατά την εκτέλεση εργασιών στο δίκτυο, γ) η είσοδος σωματιδίων στο μετρητή είναι διαγνώσιμη καθώς προκαλεί τυχαίες ενδείξεις.

1.2 Η αξίωση του καταναλωτή για περιορισμό των χρεώσεων, οι οποίες προκύπτουν από ασυνήθιστα αυξημένη κατανάλωση ύδατος (τουλάχιστον 50% σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση), δύναται να θεμελιώνεται στις επιταγές της καλής πίστης (288 ΑΚ), η οποία μετά από την κατά περίπτωση συγκεκριμενοποίηση της, με βάση τις αρχές και τα αξιολογικά κριτήρια που διέπουν την έννομη τάξη αλλά και τις γενικά παραδεκτές στην κοινωνία και τις συναλλαγές αντιλήψεις, μπορεί να επιβάλλει την αναπροσαρμογή της παροχής, η οποία καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών (βλ. Μ. Σταθόπουλος Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2004, σελ. 210 επ. Επίσης ΟΛΑΠ 9/1997, ΑΠ 63/2000, 1976/1999). Οι ανωτέρω διατάξεις τυγχάνουν εφαρμογής στις περιπτώσεις όπου εκδηλώνονται κίνδυνοι, οι οποίοι δεν μπορούν συνήθως να αποφευχθούν από έναν επιμελή καταναλωτή, όπως σε ορισμένες περιπτώσεις όπου η αυξημένη κατανάλωση αποδίδεται σε μόνιμες ή παροδικές αφανείς διαρροές, ενδεχομένως και σε μικρές δυσδιάκριτες διαρροές σε εμφανή σημεία της εγκατάστασης, οι οποίες δεν μπορούν συνήθως να αποφευχθούν από έναν επιμελή καταναλωτή (π.χ. μέσω συχνής συντήρησης, ή επίβλεψης ή ανανέωσης υπογείων εγκαταστάσεων, ταχείας επισκευής αφανών ή δυσδιάκριτων βλαβών και φθορών που προκαλούν διαρροές, μόνιμες ή παροδικές) ή τέλος και σε κάποιες περιπτώσεις μη ηθελημένης, αυξημένης κατανάλωσης (π.χ. κακή χρήση αυτόματου ποτισμού, υπερβολικά αυξημένη χρήση ύδατος κατά την εκτέλεση εργασιών, ανέγερση οικοδομών, κλοπή ύδατος κ.λ.π.).

2. Κατά συνέπεια, δεδομένων των ανωτέρω, και έχοντας ιδιαίτερα υπόψη :

- α) την τιμολόγηση της προηγούμενης κατανάλωσης των 689 κ.μ. σε διάστημα τριών ετών και έξι μηνών με αναλογική επέκταση των σχετικών κλιμάκων χρέωσης
- β) τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου σχετικά με την ορθή λειτουργία του υπό κρίση υδρομετρητή καθώς και τη μη ύπαρξη στοιχείων σχετικά με τυχόν διαπίστωση διαρροής ή επισκευής του μετρητή ή της εσωτερικής εγκατάστασης,

γ) το γεγονός ότι η υπό κρίση αυξημένη κατανάλωση, λόγω του ιδιαίτερα μεγάλου μεγέθους μεγέθους της αλλά και του ιστορικού των καταναλώσεων της υπό κρίση κοινόχρηστης παροχής και των πραγματικών συνθηκών του υδρευομένου ακινήτου δύναται πιθανά να οφείλεται σε προσωρινή, εμφανή διαρροή ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ή σε αμελή, αυξημένη χρήση του ύδατος κατά τη συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων (πότισμα κήπου, καθαριότητα) αλλά και το γεγονός ότι

δ) το γεγονός ότι η υπό κρίση αυξημένη είναι ιδιαίτερα δυσβάστακτη και πολλαπλάσια σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση (1697 αντί 70 περίπου ευρώ)

με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή:

Ι) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. να προχωρήσει σε μείωση της υπό κρίση οφειλής κατά 30 (τριάντα) % και β) σε διακανονισμό καταβολής της οφειλής σε δεκαοκτώ (18) μηνιαίες δόσεις.

ΙΙ) Καλεί την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε και, να γνωστοποιήσουν στην Αρχή εγγράφως, εντός δέκα (10) ημερών, εάν αποδέχονται τα διαλαμβανόμενα στην παρούσα έγγραφη σύσταση.

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

ΚΟΙΝ:

Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας
Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων
Χαριλάου Τρικούπη 182
10178 Αθήνα