



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ανεξάρτητη Αρχή



Αρμόδια : Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη
Αναπληρώτρια Συνήγορος Καταναλωτή

Εισηγητής: Ανδρέας Μαντζουράνης

Αθήνα 21 Φεβρουαρίου 2017
Αριθ. Πρωτ. :6478

ΠΡΟΣ:

1.

2. ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών
Ωρωπού 156
111 46 Γαλάτσι

ΘΕΜΑ: Έγγραφο Σύσταση – Πόρισμα.

Αναφορικά με τη διερεύνηση της ανωτέρω, από 22 Νοεμβρίου 2016 (αρ. πρωτ. εισερχ. 36225) αναφοράς του στην Αρχή μας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων μας, κατ' άρθρο 4 παρ. 5 ν. 3297/2004 (ΦΕΚ 259 Α'), και με σκοπό τη συμβιβαστική επίλυση της υπό κρίση διαφοράς σχετικά με τη μείωση της οφειλής από καταγεγραμμένη κατανάλωση ύδατος, μεγέθους 101 κ.μ. και αξίας 268 ευρώ για χρονικό διάστημα τριμήνου, η οποία είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση του υπό κρίση ακινήτου, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

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 τον 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.ά. 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.

Αντίθετα, όπως προκύπτει από τεχνικά στοιχεία της εταιρείας ΕΥΔΑΠ ΑΕ, οι οικιακοί υδρομετρητές, οι οποίοι είναι κατασκευασμένοι σύμφωνα με την Οδηγία 75/33/Ε.Ε, έχουν δυνατότητα παροχής ύδατος 5 μ3/ώρα και μπορούν να λειτουργούν συνεχώς, χωρίς να υποστούν βλάβη. Περαιτέρω, από μικρές εμφανείς ή αφανείς διαρροές στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ύδρευσης από διάμετρο οπής 1,5 mm δύναται να διαρρεύσουν 2,34 m3 ανά ημέρα με πίεση λειτουργίας δικτύου 5 bar.

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 συγκεκριμενοποίησή 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, εφόσον αυτή καθίσταται δυσβάστακτη, λόγω μεταγενέστερης μεταβολής των συνθηκών. Όταν ειδικές συνθήκες το απαιτούν, η καλή πίστη είναι δυνατόν να επιβάλλει και παρέκκλιση, τόσο από τη συμβατική πρόβλεψη, όσο και από τη νομοθετική ρύθμιση (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 (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.).

Η μείωση της αξίας των ανωτέρω χρεώσεων προβλέπεται και στο οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο της προμήθειας ύδατος από την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. Πιο συγκεκριμένα, προβλέπεται η δυνατότητα μείωσης καταναλώσεων οι οποίες υπερβαίνουν τα 150 κ.μ. το τρίμηνο, εφόσον είναι αυξημένες 100% σε σχέση με τη συνήθη κατανάλωση, μέσω της τιμολόγησης τους με μειωμένη κλίμακα κατανάλωσης (από 3,2 ευρώ ανα κ.μ. σε 1,1 ευρώ ανά κ.μ., βλ. 3.2.5 Κανονισμό Λειτουργίας Δικτύου Ύδρευσης (ΦΕΚ Β 552/2009) και εδ. (ν) της παρ. 8 της υπ' αριθ. 15551/2006 απόφασης Δ.Σ. ΕΥΔΑΠ. Α.Ε.).

3. Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω καθώς και:

α) Τη διαφαινόμενη ορθή λειτουργία του υπό κρίση υδρομετρητή σύμφωνα με τον ρυθμό κατανάλωσης κατά το αμέσως επόμενο του επίμαχου χρονικό διάστημα κατανάλωσης, καθώς και τη μη ύπαρξη στοιχείων σχετικά με τυχόν διαπίστωση διαρροής ή επισκευής του μετρητή ή της

εσωτερικής εγκατάστασης,

β) το γεγονός ότι η υπό κρίση αυξημένη κατανάλωση δύναται να αποδοθεί σε μη συνειδητή κατανάλωση του ύδατος και πιθανά οφείλεται σε προσωρινή, εμφανή διαρροή ύδατος στις εσωτερικές εγκαταστάσεις ή σε αμελή, αυξημένη χρήση του ύδατος,

γ) το γεγονός ότι η υπό κρίση κατανάλωση είναι ιδιαίτερα αυξημένη σε σχέση με τη συνήθη, κατανάλωση και η υπό κρίση οφειλή καθίσταται ιδιαίτερα επαχθής για τον καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τα υποβληθέντα στοιχεία οικονομικής αδυναμίας (βλ. βεβαίωση ανεργίας, εκκαθάριση εισοδήματος)

δ) τη μη χορήγηση σχετικής έκπτωσης λόγω ασυνήθιστα αυξημένης κατανάλωσης στην υπό κρίση παροχή κατά το παρελθόν,

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

I) Απευθύνει σύσταση προς την εταιρεία ΕΥΔΑΠ Α.Ε. να προβεί σε μείωση της υπό κρίση οφειλής μέσω της τιμολόγησης της πλεονάζουσας της συνήθους κατανάλωσης της παροχής με τη Γ' κλίμακα χρέωσης του Γενικού τιμολογίου μειωμένης κατά 40%.

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

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λευτέρης Γ. Ζαγορίτης

ΚΟΙΝ:

Υπουργείο Υποδομών και Δικτύων
Γεν. Γραμματεία Δημ. Έργων
Τμήμα Εποπτείας Νομ. Προσώπων
Χαριλάου Τρικούπη 182
10673 Αθήνα